

SELD DOCUMENT

DOCUMENT D'ENR

UNIVERSEL DO

ENREGISTREMENT

DOCU

ERSEI

MENI

DOCU

ERSEL

2023

**DOCUMENT
D'ENREGISTREMENT
UNIVERSEL**

Incluant le rapport
financier annuel

01



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

1.1	Elis en 2023	04
1.2	Stratégie	19
1.3	Nos clients	35
1.4	Gouvernance	51

03



Notre responsabilité environnementale, sociale et sociétale **129**

3.1	Qui est Elis	131
3.2	Notre stratégie	135
3.3	Planète et produits	141
3.4	Nos Femmes et nos Homme	176
3.5	Société	193
3.6	Annexes	208
3.7	Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière	231

05



Commentaires sur l'exercice 2023 **257**

5.1	Faits marquants de l'exercice 2023 RFA	258
5.2	Résultats du Groupe RFA	259
5.3	Événements postérieurs à la clôture RFA	267
5.4	Développements récents	267
5.5	Perspectives RFA	267
5.6	Investissements futurs	268
5.7	Activités en matière de recherche et développement RFA	268
5.8	Résultats de la société Elis RFA	268
5.9	Résultats de la Société au cours des cinq derniers exercices RFA	269
5.10	Informations juridiques, financières et fiscales de la Société RFA	270

02



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

2.1	Gouvernance	56
2.2	Rémunération des mandataires sociaux	93
2.3	Participation des actionnaires aux assemblées générales	123
2.4	Éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique	123
2.5	Tableau récapitulatif des délégations de compétence et de pouvoir au bénéfice du directoire	124
2.6	Observations du conseil de surveillance sur le rapport du directoire	126

04



Gestion des risques et contrôle interne **235**

4.1	Facteurs de risque RFA	236
4.2	Dispositif de contrôle interne et de gestion des risques au sein du groupe Elis RFA	248
4.3	Assurances du Groupe	252
4.4	Plan de vigilance RFA	253

06



États financiers de l'exercice clos

le 31 décembre 2023 RFA

273

6.1	Comptes consolidés	274
6.2	Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés	354
6.3	Comptes annuels de la société Elis (société mère)	357
6.4	Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels	375

07



Autres informations sur la Société, son capital et l'actionariat

379

7.1	Informations concernant la Société	380
7.2	Capital et actionariat <small>RFA</small>	380
7.3	Marché du titre	392
7.4	Relations investisseurs	393
7.5	Calendrier prévisionnel de la communication financière	393
7.6	Contrats importants	393
7.7	Organigramme simplifié du Groupe et principales filiales	394

08



Informations complémentaires

397

8.1	Personnes responsables <small>RFA</small>	398
8.2	Responsables du contrôle des comptes	398
8.3	Tables de correspondance	399

Le présent document d'enregistrement universel a été déposé le 28 mars 2024 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.

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 28 mars 2024 auprès de l'Autorité des marchés financiers ; cette version est également disponible sur le site Internet du groupe Elis.

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 2022 et le rapport des contrôleurs légaux correspondant figurent dans les sections 6.1 et 6.2 du document d'enregistrement universel 2022 accessible sur le site internet de la Société : <https://fr.elis.com/sites/fr.elis.com/files/2023/03/29/969500UX71LCE8MAY492-2022-12-31-fr.zip>
- 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 éléments du rapport financier annuel sont identifiés dans le sommaire à l'aide du pictogramme RFA

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.

Tables de correspondance 399

- Table de concordance du document d'enregistrement universel 399
- 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) 401

01

Présentation du Groupe et de ses activités

1.1	ELIS EN 2023	04
	Elis, un leader international	05
	Message des dirigeants	08
	Une présence internationale	10
	Histoire et faits marquants 2023	12
	Chiffres clés 2023	16
1.2	STRATÉGIE	19
	Tendances	20
	Modèle d'affaires	22
	Focus RSE	24
	Focus excellence opérationnelle	30
	Focus Innovation	32
1.3	NOS CLIENTS	35
	Expérience client	36
	Hôtellerie-Restauration	38
	Commerce et Services	40
	Industrie	44
	Santé et actions sociales	48
1.4	GOVERNANCE	51
	Le conseil de surveillance	52
	Le comité exécutif	53



1.1 ELIS EN 2023

Leader de son marché, Elis place les services circulaires au cœur de son modèle depuis plus de 75 ans, chaque jour et dans 29 pays. Avec un savoir-faire opérationnel unique et un profil de croissance organique profitable, Elis crée ainsi de la valeur, durablement, pour ses actionnaires, ses clients, ses collaborateurs et l'environnement.

Elis en chiffres (au 31 décembre 2023)

4 309,4 M€

de chiffre d'affaires

466*

usines et centres de distribution

55 881

collaborateurs

Présent dans

29 pays

Environ

400 000

clients



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

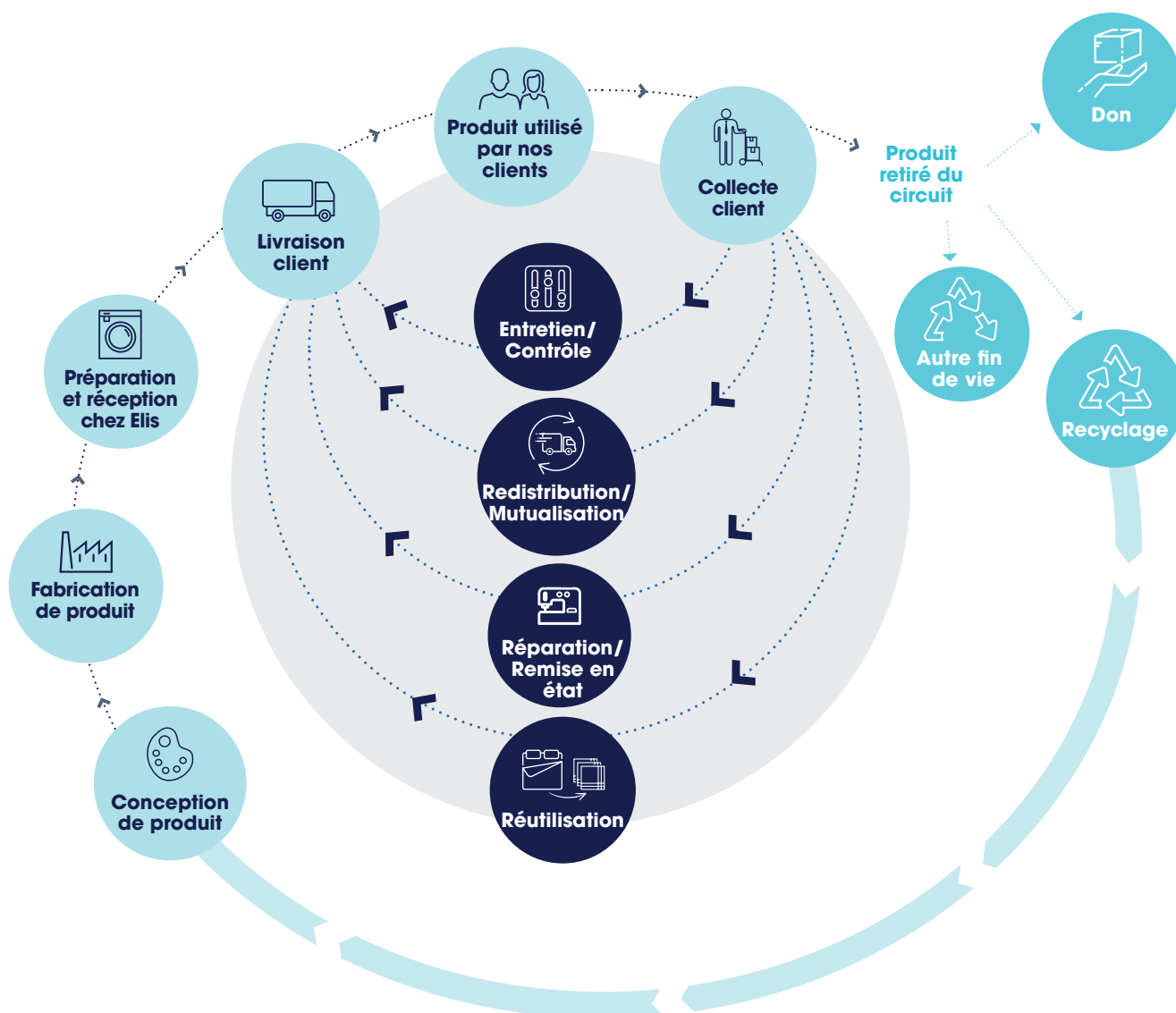
Elis, un leader international de solutions circulaires pour les professionnels

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 circulaire qui constitue 84% 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 pourra être réutilisé par 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-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

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
- › Cœuvrer pour la protection de l'environnement 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

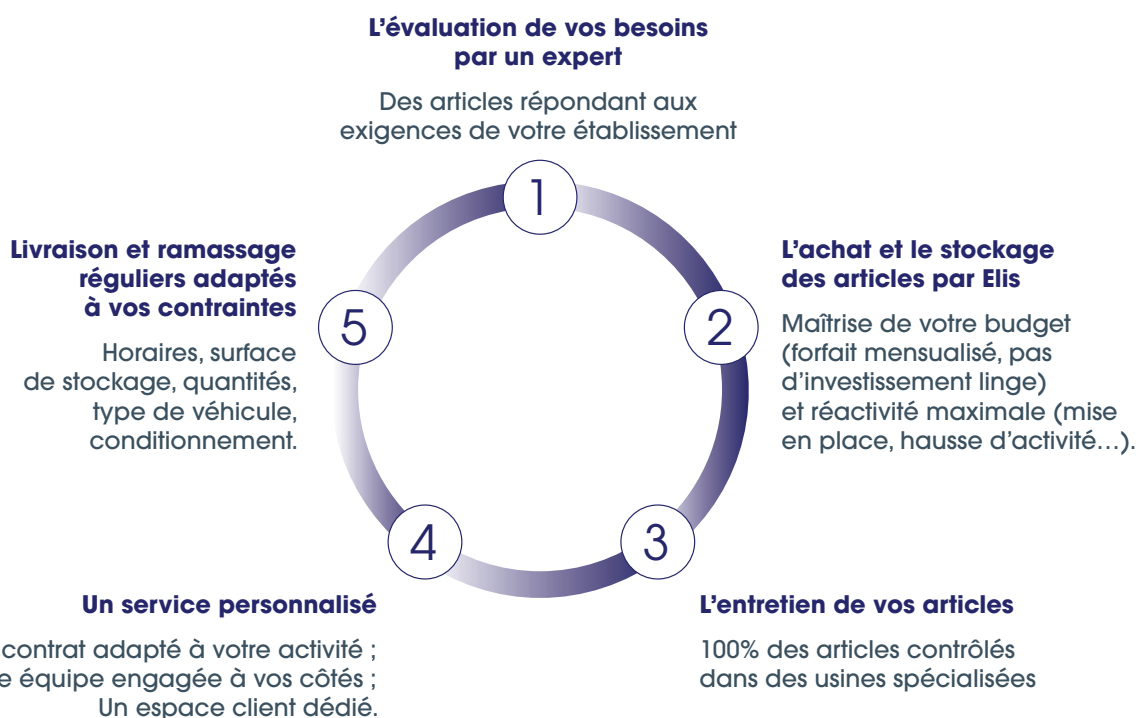
Circular services at work



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 de hausse d'activité, Elis adapte 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



Vêtement professionnel



Vêtements professionnels et EPI



Sanitaire



Essuyage et lavage des mains, diffusion de parfums, hygiène des toilettes et hygiène féminine



Boissons



Fontaines à eau et machines à café



Sol



Large choix de tapis



Essuyage Industriel



Serviettes industrielles



Pest control



Prévention et lutte contre les nuisibles



Cleanroom



Tenues réutilisables pour salles propres



DASRI



Collecte et élimination des DASRI

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 d'Elis



Dans un contexte de forte inflation, la force du modèle d'Elis a permis au Groupe d'atteindre des niveaux record pour la totalité de ses indicateurs financiers.

Après 3 années de pandémie et d'instabilité géopolitique, Elis a dû faire face en 2023 à une inflation record de ses coûts. Et, comme les 3 années précédentes, le Groupe 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.



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



Cette relation commerciale privilégiée ainsi que la fiabilité et la qualité de service du Groupe ont permis de mettre en place des ajustements de prix pour compenser la forte inflation découlant de l'après pandémie et des événements de 2022. De plus, les nombreux gains de contrats en Industrie et en Commerce & Services et le retour aux niveaux d'avant pandémie de l'Hôtellerie-Restauration ont permis au Groupe d'atteindre, à l'issue de l'exercice 2023, un chiffre d'affaires record à plus de 4,3 milliards d'euros, porté par une croissance organique de près de 12%.

L'année 2023 aura également permis de revenir à une plus grande stabilité opérationnelle, et c'est du côté de la marge que les progrès affichés sont les plus impressionnants, portés par une performance logistique et industrielle en progrès très nets. Ces bons résultats ont permis une nouvelle baisse de l'endettement et du levier, salués par le relèvement de la note S&P au rang d'Investment Grade.

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 matière environnementale, et notamment l'annonce en septembre dernier du plan climat du Groupe, qui déroule une ambitieuse feuille de route en matière de réduction des émissions carbone, ainsi que l'affirmation de l'identité du Groupe au cœur de l'économie circulaire : « Circular Services at Work ».

Nous regardons l'année 2024 avec une grande confiance. 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.





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

Les relations avec tous nos clients sont basées sur le postulat de la fiabilité et de la qualité de service ; une fois cette relation de confiance établie, les partenariats avec ces mêmes clients se consolident dans la durée et permettent de procéder à des ajustements de prix justes et nécessaires. En outre, le développement en vêtement professionnel est très dynamique, porté par les tendances de fond du marché et nos nombreuses initiatives commerciales.

Plus encore, en 2023, c'est la performance opérationnelle qui a porté la marge du Groupe, avec des gains de productivité logistique et industrielle record, résultats de multiples initiatives prises en matière d'outils et de formation continue. Je veux ici saluer l'engagement et le travail des équipes Elis qui ont contribué dans les 29 pays à ces résultats remarquables.

Le cash flow aussi bat des records en 2023 ?

Et ce n'est pas fini ! Avec un *free cash flow* de 304 millions d'euros et un désendettement de 153 millions d'euros, le Groupe réalise effectivement une belle performance, mais qui n'est que la normalisation du modèle après des années très chahutées. Il faut donc s'attendre à voir ce *free cash flow* continuer à progresser avec le chiffre d'affaires.

Cette belle performance a permis de baisser la dette autour de 3 milliards d'euros et le levier à 2x, ce qui a été salué par Standard & Poors qui a relevé la note du Groupe à BBB-, faisant ainsi rentrer Elis dans le club fermé des compagnies « Investment grade ».

En outre, ces résultats permettent de proposer à l'assemblée générale une hausse du dividende, intégralement en numéraire.

En 2023, Elis a annoncé un plan climat ambitieux et une nouvelle identité ?

Elis a toujours été au cœur de l'économie circulaire ; nous avons donc confirmé notre identité : « Circular Services at Work ». En effet, le Groupe propose à ses clients des produits qui sont entretenus, réparés, réutilisés et réemployés afin d'optimiser leur

utilisation et leur durée de vie ; Elis a la conviction que le modèle d'économie circulaire, visant notamment à réduire les consommations de ressources naturelles en optimisant la durée de vie des produits, est une solution durable pour répondre aux enjeux environnementaux actuels et futurs.

Le 4 septembre dernier, nous avons dévoilé notre feuille de route climat, témoignant de notre engagement à accompagner la transition de la société vers une économie bas-carbone. Ce plan ambitieux vise à réduire d'ici 2030 de 47,5% nos émissions carbone directes, et de 28% nos émissions indirectes. Ces objectifs ont été approuvés par la Science Based Targets initiative (SBTi) et sont alignés avec les Accords de Paris de 2015, visant à limiter l'augmentation de température à 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels.

Ces objectifs climat marquent une nouvelle étape dans la stratégie RSE et climat d'Elis. Le Groupe travaille en effet depuis de nombreuses années à réduire sa consommation d'énergie et ses émissions de CO₂.



En 2023, c'est la performance opérationnelle qui a porté la marge du Groupe, avec des gains de productivité logistique et industrielle record, résultats de multiples initiatives prises en matière d'outils et de formation continue.

Comment voyez-vous l'année 2024 ?

Nous avons entamé 2024 avec une grande sérénité : la visibilité est bonne, tant du point de vue du chiffre d'affaires que de la base de coûts. 2024 sera donc une nouvelle année de croissance rentable pour Elis.

Elis a également décidé d'investir pour l'avenir avec le net renforcement de ses structures commerciales. Dans toutes les zones géographiques d'Elis, les équipes de vente sont en cours de renforcement afin d'accélérer le déploiement des services du Groupe et de soutenir la croissance future.

Enfin, l'activité M&A devrait être nettement plus soutenue cette année qu'en 2023 et nous anticipons une reprise notable des acquisitions de cibles de petite ou moyenne taille.



Questions à
Xavier Martiré
Président
du directoire d'Elis



Une présence internationale

69%

du chiffre d'affaires 2023 hors de France



ROYAUME-UNI & IRLANDE

12%

6 434
collaborateurs

534,9 M€
de chiffre d'affaires

Marchés

Hôtellerie : 35%
Santé : 38%
Industrie : 16%
Commerce & Services : 11%

AMÉRIQUE LATINE

10%

15 581
collaborateurs

444,9 M€
de chiffre d'affaires

Marchés

Hôtellerie : 10%
Santé : 72%
Industrie : 18%
Commerce & Services : 1%

EUROPE DU SUD

9%

5 116
collaborateurs

379,2 M€
de chiffre d'affaires

Marchés

Hôtellerie : 48%
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 31/12/2023.

Pictogrammes : services mentionnés lorsqu'ils génèrent au moins 10% du chiffre d'affaires 2023 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**

14%

5 008
collaborateurs

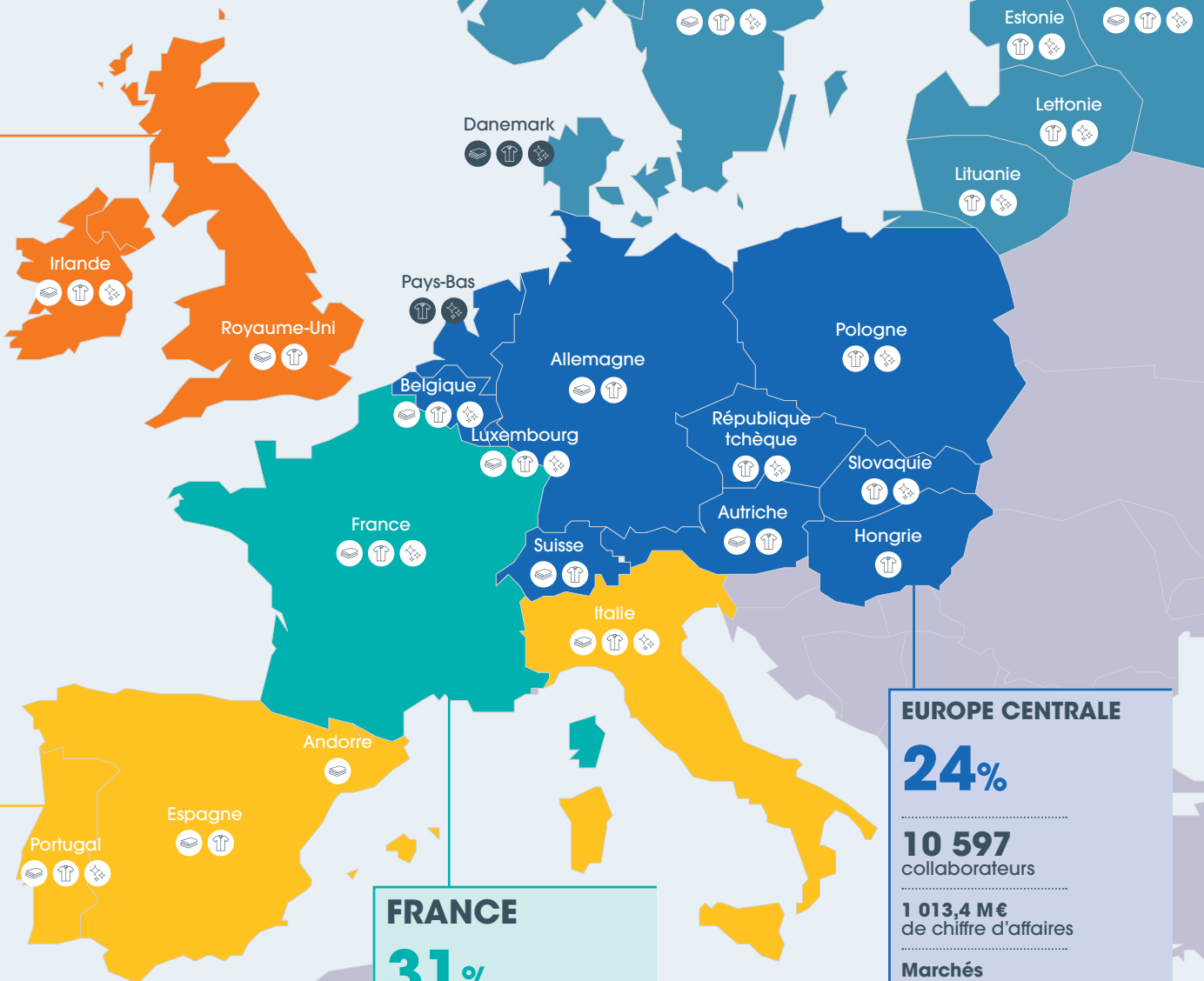
599,2 M€
de chiffre d'affaires

Marchés

Hôtellerie : 19%
Santé : 13%
Industrie : 52%
Commerce & Services : 16%

Elis en 2023

1



EUROPE CENTRALE

24%

10 597
collaborateurs

1 013,4 M€
de chiffre d'affaires

Marchés
Hôtellerie : 14%
Santé : 38%
Industrie : 33%
Commerce & Services : 15%

FRANCE

31%

13 145
collaborateurs

1 311,6 M€
de chiffre d'affaires

Marchés
Hôtellerie : 34%
Santé : 17%
Industrie : 18%
Commerce & Services : 31%

Histoire et faits marquants 2023

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).

1973-2001

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

2014

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

2015

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

2017

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

2020

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

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.

2023

Elis se dote d'une Raison d'être et dévoile sa nouvelle signature « *Circular services at work* ».



Elis se dote d'une Raison d'être et modifie sa signature

En 2023, le Groupe a défini sa raison d'être ancrée dans ses valeurs et son modèle économique.

Assurer chaque jour et de façon durable un service circulaire de protection, d'hygiène et de bien-être partout dans le monde.

La raison d'être du Groupe concrétise son engagement de long terme en faveur de l'environnement et du développement local. Le Groupe souligne ainsi son ambition de faire vivre au quotidien ce qui constitue un pilier central de son ADN : la durabilité. C'est aussi une occasion pour Elis de réaffirmer ses valeurs auprès de ses collaborateurs, clients, partenaires et actionnaires.

La force du Groupe repose sur son business modèle d'économie circulaire associé à la qualité de son service et à l'engagement de ses équipes. Elle se traduit dans une nouvelle signature :



“

Notre raison d'être et notre signature réaffirment ce qu'Elis, aux côtés de l'ensemble de ses collaborateurs, s'emploie à bâtir depuis toujours : une entreprise innovante et engagée en faveur d'un monde plus durable.
(X. Martiré).

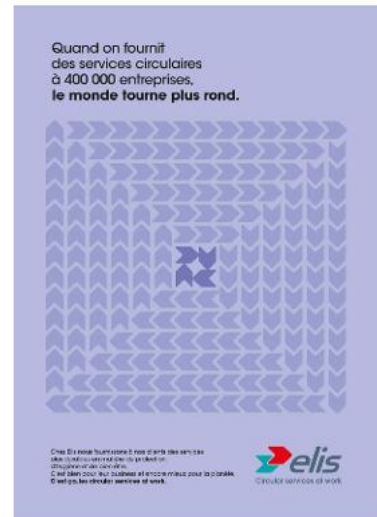
”

Nous avons redéfini les valeurs que nous souhaitons apporter à nos clients :

HYGIÈNE : Les crises sanitaires ont renforcé les attentes de plus en plus élevées en termes d'hygiène pour les collaborateurs et leurs clients.

PROTECTION : Le besoin de protection est fort pour chacun à titre personnel et sur son lieu de travail pour se protéger et protéger son environnement.

BIEN-ÊTRE : Bénéfice fondamental qui est lié à notre service et que nous souhaitons offrir à chacun de nos clients ainsi qu'à leur clientèle.



Le déploiement de la Raison d'être s'est accompagné d'une campagne de communication déclinée pour l'ensemble de nos marchés. La campagne a permis de s'adresser à l'ensemble de nos parties prenantes

en montrant concrètement comment chacun de nos services s'inscrit pleinement dans un modèle d'économie circulaire et contribue à la satisfaction de nos clients.

Notre linge est utilisé, nettoyé, recyclé.

ENCORE, ET ENCORE, ET ENCORE...

70% des textiles Elis sont réutilisés ou recyclés, avec un objectif de 80% d'ici 2025.
C'est ça, les circular services at work.

Nos appareils sanitaires sont utilisés, rechargés, réparés.

ENCORE, ENCORE, ET ENCORE...

95% de déchets générés en moins avec nos essuie-mains en coton.
C'est ça, les circular services at work.

Nos vêtements de travail sont utilisés, nettoyés, réparés.

ENCORE, ET ENCORE, ET ENCORE...

100% de nos sites Elis sont équipés de machines à coudre et d'accessoires pour la réparation.
C'est ça, les circular services at work.

Stratégie climat

Elis dévoile des objectifs climat ambitieux à horizon 2030 visant ainsi à :

- ▶ réduire de 47,5% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2 d'ici 2030, par rapport à 2019 ;
- ▶ réduire de 28% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre du scope 3 issues de l'achat de biens et services, des carburants et de l'énergie amont, du transport et de la distribution amont, des déplacements domicile-travail ainsi que de la fin de vie des produits vendus (et ce également par rapport à 2019).

Ces objectifs ont été approuvés par la Science Based Targets initiative (SBTi). Cet organisme issu d'un partenariat entre le Pacte Mondial des Nations Unies, le World Resources Institute (WRI), le Carbon Disclosure

Project (CDP) et le Fonds Mondial pour la Nature (WWF), est l'acteur de référence internationale sur le sujet.

Ces objectifs sont alignés avec les Accords de Paris de 2015, et visent à contribuer à limiter l'augmentation de température à 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels pour les scopes 1 et 2, et nettement en dessous (« well below ») de 2 °C pour le scope 3.



SCIENCE
BASED
TARGETS

DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

Pest Control B to C



Elis Pest Control franchit une nouvelle étape dans son développement en élargissant ses services aux particuliers dans 3 régions test : l'Île-de-France, Rhône-Alpes et PACA. Les centres techniques régionaux de Savigny-sur-Orge et Bobigny auront la charge de réaliser les prestations en Île-de-France, le CTR de Rochetoirin en Rhône-Alpes et celui de Vitrolles en région PACA.

Cette expansion stratégique permet de proposer des prestations de dératisation, désinsectisation et désinfection des logements, offrant ainsi une solution complète aux particuliers confrontés à des problèmes de nuisibles. Cette expansion B2C témoigne de la volonté d'Elis Pest Control de se positionner comme le partenaire privilégié pour toutes les luttes antiparasitaires, qu'il s'agisse d'entreprises ou de particuliers.

Acquisitions importantes

Elis poursuit son développement sur le marché du *pest control* dans le sud de l'Europe en renforçant sa position sur un marché dont le développement s'est accéléré depuis la fin de la pandémie.

Juin 2023 : Italie

Acquisition de 100% de Gruppo Indaco SRL – Le groupe emploie une soixantaine de salariés ; les services proposés (lutte contre les rongeurs, les rampants et les insectes) sont quasi exclusivement en B2B. Le chiffre d'affaires 2023 s'est élevé à 4,5 millions d'euros.

Novembre 2023 : Espagne

Acquisition de 100% de Compañía de Tratamientos Levante S.L. L'entreprise, fondée il y a 30 ans, a réalisé un chiffre d'affaires de 4,4 millions d'euros en 2023 et dispose d'une clientèle aussi bien publique que privée. Elle emploie environ 80 salariés et propose une large diversité de services de lutte contre les nuisibles (lutte contre les rongeurs et insectes rampants ou volants) ainsi que des services de désinfection.



Nouvelles usines

Granollers en Espagne

3^e usine Cleanroom en Espagne

Capacité :

phase 1 = **50 000 pièces/semaine**

puis phase 2 = **100 000 pièces/semaine**

Démarrage prévu en avril 2024

Superficie : 1 500 m²

Erlangen en Allemagne

Construction d'une usine pour l'entretien des vêtements des résidents

Capacité hebdomadaire :

210 000 pièces en vêtements

Superficie : 4 020 m²

Karlslunde au Danemark

Réhabilitation d'une usine linge plat

Capacité hebdomadaire : 120 tonnes de linge

Superficie : 5 580 m²

Bogota en Colombie

Réhabilitation d'une nouvelle usine

Capacité hebdomadaire :

155 tonnes de linge plat et plus de **181 000 pièces de vêtements** de travail

Superficie : 2 390 m²

Knutsford au Royaume-Uni

2^e usine Cleanroom au Royaume-Uni

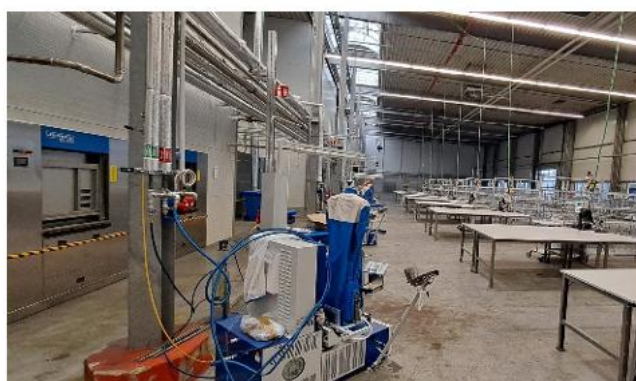
Capacité :

phase 1 = **50 000 pièces/semaine**

puis phase 2 = **100 000 pièces/semaine**

Démarrage prévu en mai 2024

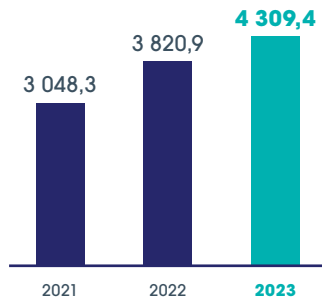
Superficie : 1 940 m²



Chiffres clés 2023

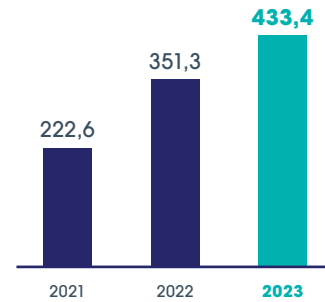
Chiffre d'affaires

En millions d'euros



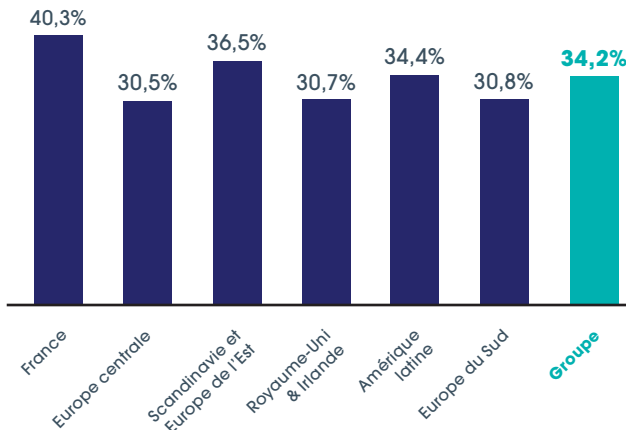
Résultat net courant

En millions d'euros



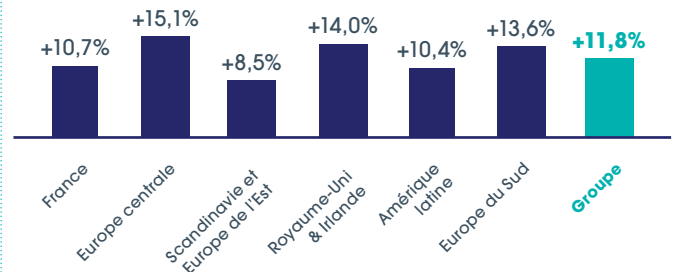
EBITDA 2023 par zone géographique

En % du chiffre d'affaires



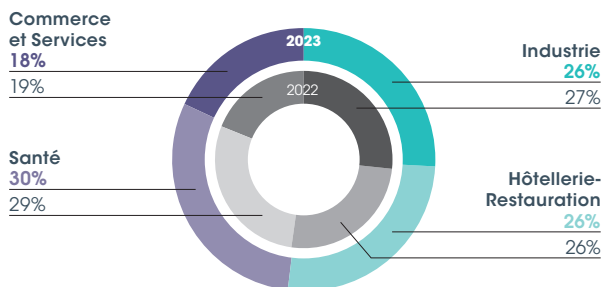
Croissance organique du chiffre d'affaires en 2023

En % du chiffre d'affaires

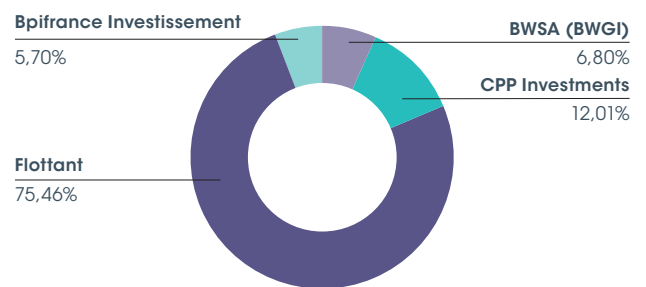


Répartition du chiffre d'affaires par segment de marché

En % du chiffre d'affaires



Répartition du capital au 31/12/2023*



* Plus d'informations au chapitre 7.

Social

EFFECTIF

55 881 salariés au 31 décembre 2023
dont **52%** de femmes

32,4% femmes managers
dans les embauches

DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

20,3% des nouveaux managers
sont issus de promotions internes

Réputation

89% des clients sont satisfaits
ou très satisfaits d'Elis*

* Données issues d'enquêtes de satisfaction
réalisées à travers le monde pour Elis en 2023.

Environnement

CONSOMMATION D'EAU

Réduction de **46%** par rapport
à 2010*

* Par kg de linge livré, périmètre Europe.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Réduction de **28%** par rapport
à 2010*

* Par kg de linge livré, périmètre Europe.

SITES CERTIFIÉS ISO 14001

189

SITES CERTIFIÉS ISO 45001

106

Plus d'informations dans le chapitre 3.

Chiffre d'affaires

4 309,4 M €

EBITDA

1 474,8 M €

34,2%
du chiffre d'affaires

Résultat net courant

433,4 M €

Free cash flow

303,6 M €

Investissements nets

820,8 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.

Tendances

Le Groupe inscrit et définit sa stratégie en cohérence avec les évolutions du marché et ses principales tendances, qui sont décrites ci-dessous.

Hygiène et protection

La crise du Covid a changé l'hygiène au quotidien, en accentuant la conscience de la propreté et en conduisant à une augmentation générale des normes d'hygiène. Cette transformation, qui fut au départ une réponse immédiate à la crise, s'est imposée de façon durable.

Ce besoin accru d'hygiène et de sécurité pour tous a conduit les entreprises, les écoles et les institutions à revoir leurs protocoles d'hygiène en mettant davantage de solutions sanitaires à disposition, en revoyant leurs exigences de protection sur les vêtements de travail et en augmentant notamment leur fréquence de lavage.

Côté sanitaire, les protocoles ont été renforcés pour l'hygiène des mains et le nettoyage des surfaces.

Dans l'industrie agroalimentaire, le besoin de contrôle et de traçabilité des vêtements s'est accru à la suite de scandales liés à l'hygiène et au durcissement des normes et des inspections.

Au travail, la gestion du risque s'est également accentuée afin d'assurer la protection et la sécurité des salariés - notamment dans l'industrie. En parallèle, l'Union européenne n'a cessé de consolider les normes liées aux équipements de protection individuelle.

Facteurs démographiques

De nombreux facteurs démographiques jouent un rôle crucial dans l'économie et impactent la vision du Groupe.

Le vieillissement de la population représente un défi majeur. Les progrès médicaux et les conditions de vie améliorées ont contribué à une augmentation de l'espérance de vie qui a des implications sur les systèmes de santé et de retraite. La demande croissante pour les services de soins aux personnes âgées a conduit au développement d'une économie des soins, englobant les soins à domicile, le long-séjour, et les maisons de retraite. Cela stimule la croissance économique dans ce secteur, mais pose également des défis en termes de qualité des services notamment sur le linge des résidents.

Le taux de croissance de la population a un impact direct sur la demande de biens et de services en créant des opportunités de développement pour les services Elis : nouveaux clients, élargissement du marché, expansion géographique ainsi que la possibilité de diversifier ses services.

La densification du tissu urbain concentre les besoins en logements et en infrastructures tels que les hôtels, restaurants, entreprises et établissements de santé qui font naître des opportunités dans tous nos secteurs.

Tourisme

Selon les dernières données de l'Organisation mondiale du tourisme publiées le 19 septembre 2023, le tourisme international continue de se développer : 700 millions de touristes ont voyagé à l'étranger entre janvier et juillet 2023, soit 43% de plus qu'au cours des mêmes mois de 2022.

Le tourisme de masse, moteur économique majeur dans de nombreux pays européens, contribue de manière significative au PIB en générant des recettes dans des secteurs tels que l'hébergement, la restauration, les transports, et les activités touristiques qui font partie d'un des 4 marchés majeurs d'Ellis.

Développement Durable

De plus en plus conscientes de leur impact sur l'environnement, nos parties prenantes ont des attentes croissantes en matière de développement durable et intègrent désormais des critères écologiques dans leurs décisions.

Elles souhaitent une démonstration tangible de l'engagement de leurs partenaires commerciaux – au-delà de simples déclarations environnementales – avec des actions concrètes telles que la réduction des émissions de carbone, l'utilisation responsable des matières et une contribution positive à la société.

L'économie circulaire fait désormais partie des attentes des clients. Ils recherchent des partenaires qui intègrent

des modèles durables tels que l'intégration de matières alternatives, la réutilisation, la réparation, le recyclage et la réduction des déchets dans l'ensemble de leur chaîne de valeur. L'économie circulaire réduisant les consommations de ressources est perçue comme un avantage concurrentiel et une source de nouvelles opportunités.

Les approches fondées sur des modèles linéaires ou des produits à usage unique sont de plus en plus remises en question. Les services circulaires – notamment pour la santé et les salles propres – se positionnent comme des alternatives durables.

Professionnalisation des clients

Dans un monde de plus en plus exigeant et concurrentiel, nos clients se recentrent sur leur cœur de métier. Leurs attentes vis-à-vis de leurs prestataires de services sont donc plus élevées. L'expérience client, la fiabilité, la qualité et la traçabilité sont des éléments différenciants majeurs dans le choix de leurs partenaires commerciaux.

Nos clients recherchent en particulier des prestataires réactifs capables de fournir un suivi transparent à

chaque étape de la collaboration et à chaque point de contact avec l'entreprise, que ce soit en ligne, par téléphone ou en personne.

Dans un contexte de tension sur la chaîne d'approvisionnement mondiale, la fiabilité du fournisseur et son aptitude à délivrer ses produits et services sont capitales d'où le choix de partenaires solides avec des capacités d'investissement conséquentes.

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

- **55 881** collaborateurs
- Répartis dans **29** pays

RESSOURCES ENVIRONNEMENTALES

- Consommation d'eau : **16,7*** millions de m³
- Consommation d'énergie : **2 879*** GWh
- Consommation totale de carburant : **51,4*** millions de litres
- Autres matériaux (polyester, coton, autres plastiques...)

FINANCE

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

OUTIL INDUSTRIEL

- **466*** centres de production et de distribution
- Plus de **7 000** véhicules
- **189*** sites certifiés ISO 14001
- **106*** sites certifiés ISO 45001
- Un modèle industriel responsable
- Économie circulaire

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

Assurer au quotidien et de façon durable un service circulaire de protection, d'hygiène et de bien-être pour ses clients partout dans le monde



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

- Une direction de l'expérience client regroupant plus de **30** collaborateurs dédiés
- Plus de **45 000** enquêtes de satisfaction menées en 2023
- 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.

Développement de services responsables et promotion de l'économie circulaire

Concevoir des produits et des services circulaires toujours plus responsables grâce à la réduction continue de leur impact environnemental.

Accompagner nos clients dans l'atteinte de leurs objectifs RSE en proposant nos services fondés sur l'économie circulaire.

Excellence industrielle et commerciale

Développer et entretenir dans la durée une relation commerciale privilégiée avec les clients ; leur offrir un service de proximité, fiable et de qualité.

Optimiser la rentabilité de nos métiers en s'appuyant sur une approche analytique des processus industriels et logistiques.

Diffuser une culture d'amélioration continue de la performance industrielle et commerciale, en déployant les bonnes pratiques opérationnelles partout dans le Groupe.

Consolidation des positions existantes

Développer le maillage territorial du Groupe en conjuguant croissance organique et croissance externe, afin de bénéficier d'économies d'échelle.

Exploiter la forte densité du réseau d'Elis pour déployer le modèle multi-services et générer des ventes croisées.

Extension du réseau

Lancer régulièrement l'activité du Groupe dans de nouveaux pays offrant un fort potentiel.

Développer la densité de ces nouveaux pays, y appliquer la méthodologie opérationnelle du Groupe et y proposer, à terme, l'ensemble des services d'Elis.

Valeur créée

CLIENTS

- › La possibilité de se concentrer sur leur cœur de métier avec un partenariat de proximité vers des solutions plus durables
- › **89%** de taux de satisfaction dans 20 pays

COLLABORATEURS

- › **52%** de femmes
- › **32%** des nouveaux managers sont des femmes
- › Elis for All 2023 : **+10%** de taux de souscription versus 2022

Chiffres alignés avec le périmètre reporting du chapitre 3

INVESTISSEURS

Depuis l'IPO* :

- › Taux de rendement annuel de l'actionnaire : **10%**, sur la base d'un cours à 20,94 € au 9 février 2024

* Initial Public Offering.

ENVIRONNEMENT & SOCIÉTÉ

Réduction des consommations entre 2010 et 2023, en ligne avec les objectifs 2025 :

- › Eau : **-46%***
- › Énergie thermique : **-28%***
- › Utilisation d'énergies renouvelables : **17%**
- › Textile recyclé : **77%**
- › CO₂ : **-15%** de nos émissions (Scope 1&2) en valeur absolue

* Par kg de linge livré, périmètre Europe.

Actions de proximité dans centres et pour leurs territoires :

- › **4%** de cadres participant à un programme de mentorat (France)
- › **94,8%** des dépenses d'achats liées à des fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE

Focus RSE

Stratégie climat SBTi

En septembre, le Groupe a révélé ses objectifs climat ambitieux, marquant ainsi une nouvelle étape dans sa stratégie climat et RSE. Cette démarche a été validée par SBTi (Science Based Target Initiative), l'acteur de référence internationale sur le sujet. Ces objectifs

viennent compléter la raison d'être du Groupe : assurer au quotidien et de façon durable un service circulaire de protection, d'hygiène, et de bien-être partout dans le monde.

Les objectifs de réduction d'émissions de GES (gaz à effet de serre) couvrent les 3 scopes d'émissions de l'entreprise d'ici à 2030 :



La question du climat et la réduction des émissions de GES sont des préoccupations mondiales cruciales. Le Groupe travaille depuis de nombreuses années à réduire sa consommation d'énergie et ses émissions de CO₂.

Avec ces objectifs, Elis s'engage à faire sa part pour réduire son empreinte carbone et à jouer un rôle de leader dans la lutte contre le changement climatique.

Notre plan d'action : une feuille de route ambitieuse

Scope 1 : émissions directes de CO₂ (ex : liées au gaz naturel ou au diesel)

Scope 2 : émissions indirectes de CO₂

Nos leviers d'action :



Intensifier nos actions pour diminuer les consommations d'énergie



Conduire des projets pilotes afin de tester de nouvelles approches



Recourir davantage aux énergies renouvelables



Optimiser les tournées : itinéraires, chargements, éco-conduite...



Accélérer la transition de la flotte vers des véhicules alternatifs

Exemples concrets chez Elis :



Logiciel d'optimisation des livraisons



Équipements industriels performants



Camions électriques



Panneaux solaires

Scope 3 : toutes les autres émissions indirectes de CO₂

(ex : achats textiles, produits, transports de marchandises, déplacements du domicile au travail...)

Nos leviers d'action :



Travailler avec nos clients pour réduire les pertes de textiles



Réparer, réutiliser pour allonger la durée de vie des produits



Réduire les emballages à usage unique



Travailler avec nos fournisseurs pour réduire leur impact



Éco-concevoir nos produits et services



Réduire l'impact des déplacements des salariés

Exemples concrets chez Elis :



L'évolution de nos gammes existantes avec des matières plus responsables



Le programme 4R au Royaume-Uni pour sensibiliser les clients à la perte de linge



Privilégier des emballages réutilisables



L'innovation par la traçabilité du linge



Le projet workwear to workwear

Récompenses et trophées

EcoVadis

Elis a de nouveau reçu l'une des récompenses les plus convoitées, la médaille d'Or EcoVadis attribuée à 5% des entreprises les plus performantes en matière de développement durable dans son secteur.



Depuis sa création en 2007, EcoVadis est devenu l'organisme le plus fiable en termes d'évaluation de la performance RSE des entreprises.

EcoVadis évalue plus de 100 000 entreprises dans plus de 175 pays dans 200 secteurs d'activité sur leurs politiques, initiatives et réalisations dans quatre domaines clés : environnement, travail et droits de l'homme, éthique et achats durables.

Progression de nos notations extra-financières

Au 1^{er} semestre 2023, Sustainalytics a maintenu la qualification d'Elis à « risque faible » avec une note à 17.



En 2023, 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.

En 2023, Elis a vu sa performance évaluée par l'agence de notation Ethifinance ESG Rating (ex Gaïa). Le Groupe a obtenu un score de 75 (vs 73 en 2022) toujours en hausse, recevant ainsi la médaille d'or.

Workwear to workwear



Le projet de recyclage des vêtements Elis en fin de vie pour en faire de nouveaux vêtements continue d'être reconnu comme un projet innovant s'inscrivant pleinement dans l'économie circulaire. Il s'enrichit du tablier « zéro déchet ». Grâce à un patronage spécifique, permettant d'utiliser la totalité du tissu sans gaspillage de matière, le tablier est fabriqué sans qu'aucun morceau de tissu ne soit jeté lors de sa fabrication, et il est entièrement fabriqué à partir de tissus recyclés à 100%.

- › Elis a remporté le prix Audace lors de la 6^e édition du Prix RSE DD Mines Paris et Cegos.
- › Elis a remporté un trophée OR lors du Sommet de la Transformation Durable organisé par Décideurs Magazine et 100 Transitions, à Paris.

Ce sommet rassemble les décideurs politiques et les dirigeants d'entreprise ayant le pouvoir, l'impact et l'engagement nécessaires pour transformer les organisations, les modèles économiques, les outils de production et, in fine, la société.

Sustainable Impact Award

Elis en Suède a remporté le Sustainable Impact Award, l'une des trois catégories de nomination des tout nouveaux Impact Awards organisés par l'IHM Business School. Ce prix vise à récompenser les réalisations ayant un impact significatif sur les entreprises, la société ou l'environnement. Ce succès est dû aux efforts d'Elis depuis de nombreuses années.

En Suède également, le partenaire d'Elis, Hodakova, marque de haute couture « upcycling », a remporté le prix du designer de l'année lors du défilé de mode Elle.



MSCI

En 2023, le Groupe a amélioré sa notation ESG par l'agence de notation MSCI, passant de BBB à A. Cette distinction souligne l'engagement du Groupe en matière de RSE et ses progrès continus.

Espagne : nommée par Forbes

Le journal Forbes a présenté les 100 entreprises où il fait bon travailler en Espagne, le Groupe est une nouvelle fois nommé. La liste élaborée par le magazine est faite à partir d'une étude menée auprès de 2 000 entreprises de plus de 250 employés. Elle est réalisée à travers des sondages directs auprès des employés qui évaluent des aspects tels que l'organisation, la rémunération, l'équilibre vie professionnelle/vie privée, l'engagement environnemental et l'environnement de travail.



Portugal : superbrand corporate

Elis Portugal a été élu pour la première fois Superbrand Corporate 2023. Présente dans 89 pays, Superbrand est une organisation internationale indépendante dédiée à l'identification et à la promotion des marques d'excellence qui se différencient de la concurrence dans leur domaine d'activité. Au Portugal, cette distinction a été attribuée sur la base d'une étude menée auprès des consommateurs et de l'avis du conseil des Superbrands.



Engagements

► **Fabrique Circul'R** : le groupe Elis est fier de faire partie de la Fabrique Circul'R aux côtés d'entreprises françaises de différents horizons qui ont toutes à cœur un sujet central : l'économie circulaire.

Ce thinktank a pour objectif de les soutenir dans le pilotage de leur stratégie circulaire notamment en travaillant sur la mesure de la circularité.

► **NQT et la Fondation Elis** : dans le cadre de sa Fondation destinée à accompagner les jeunes talents, Elis poursuit son partenariat avec l'association Nos Quartiers ont du Talent (NQT) offrant ainsi une opportunité aux salariés du Groupe de s'engager envers des jeunes. Cette année de nouveaux mentors ont souhaité accompagner un jeune et l'épauler dans sa recherche d'emploi.

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 5^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.



Équiper nos centres et nos usines

Densification de la flotte logistique

Engagé depuis plusieurs années dans une démarche environnementale, le Groupe poursuit l'accélération de sa transition vers des véhicules alternatifs avec pour objectif de devenir un acteur incontournable dans cette transition.

Ainsi, en France, 100% des commandes passées en 2023 pour renouveler notre flotte de poids-lourd portent sur des véhicules à faibles émissions (électrique et biocarburant exclusif) et permettent de doubler notre flotte électrique.

La Suède, pays pionnier dans la transition énergétique, poursuit ses renouvellements de façon similaire. Au sein du Groupe, le Danemark, les Pays-Bas, la Norvège, la Suisse et la Belgique sont engagés dans cette transition qui s'opère différemment en fonction du mix énergétique de chaque pays.

L'ADEME a choisi Elis parmi les lauréats de l'appel à projets sur les véhicules lourds électriques. L'agence environnementale a attribué au Groupe une subvention récompensant son engagement en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre.





Traitement de l'eau à Karup au Danemark

Dans l'usine de Karup au Danemark, un processus particulier a été mis en place pour l'entretien des tapis. Cette nouvelle installation de traitement de l'eau permet de recycler l'eau et de réduire la pression sur la ressource.

Cette installation a été sélectionnée comme l'un des 50 projets écologiques pour « Børsen Sustainable Cases 2023 » (plateforme de presse nationale au Danemark).

Nos collaborateurs

Elis for All

Pour sa 4^e édition, l'opération « Elis for All » a été un succès permettant à 93% de nos salariés d'être éligibles et de pouvoir s'associer au capital du Groupe. Les collaborateurs ont pu investir dans des actions en bénéficiant d'une décote de 30% et d'un abondement du Groupe.

En leur proposant de devenir actionnaires d'Elis, le plan « Elis for All » a pour ambition de reconnaître leur contribution en les associant aux performances du Groupe dans le futur.

Opération Elis for all 2023

- > Augmentation de capital réservée aux salariés
- > Taux de souscription dans l'action Elis : +10% vs 2022
- > Montant total de souscription : +63% vs 2022

elis
CHIFFRE D'AFFAIRES 2023

Programmes de récompenses

Chevrons : 352 dans le Groupe

En juin, s'est tenue la 36^e édition du voyage du club des Chevrons pour l'Europe. Un voyage destiné à récompenser les équipes de production et de maintenance de nos usines qui incarnent les valeurs du Groupe et qui sont des modèles de réussite et d'engagement pour tous les collaborateurs. 264 Chevrons de 15 pays se sont retrouvés à Lisbonne au Portugal, répartis sur 2 séjours de 4 jours chacun. Le club des Chevrons est le plus ancien programme RH Elis. Créé en 1987, son but est de saluer le travail des opérateurs de production et de maintenance les plus méritants.



Elis Club Elite

Les vainqueurs du Club Elite 2022 se sont retrouvés au Yucatan. Mi-mars, 142 Top Performers du Groupe venus de nos 29 pays se sont réunis pour partager une semaine riche en échanges et en découvertes au Mexique. Ce voyage a pour but de récompenser les meilleurs commerciaux pour leurs résultats et leur engagement quotidien au service de nos clients et prospects.

Filière d'excellence Disco

En septembre, les stagiaires de la promotion 2023 de la FED ont reçu leur diplôme des mains d'Alain Bonin. La FED, Filière d'Excellence DISCO 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.



Sensibiliser nos collaborateurs à la RSE

2^e année pour la Semaine du Développement Durable

Pour la deuxième année consécutive, le Groupe s'est engagé du 2 au 6 octobre en faveur du Développement Durable. Cette semaine a été l'occasion de sensibiliser tous nos collaborateurs dans nos 29 pays à l'importance des gestes du quotidien pour réduire notre empreinte environnementale, en fournissant des conseils pratiques et en renforçant les connaissances en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) et d'économie circulaire.

Thématiques abordées : l'économie circulaire exemple du secteur de la mode ; la santé physique au travail ; comment réduire l'impact de nos modes de transport ? ; alimentation et bien-être : quel lien ? ; qu'est-ce que le changement climatique ?

Tri des déchets : Suède

Les équipes du siège en Suède ont été une nouvelle fois mobilisées durant une semaine au sujet du tri des déchets.

Au programme : activités, compétitions, mise à jour du système d'information pour sensibiliser le personnel aux différents types de déchets et à l'importance de trier les déchets de manière plus minutieuse.



Fresque du climat

Afin de sensibiliser ses collaborateurs à l'urgence climatique et à les engager dans la stratégie du Groupe au quotidien, des Fresques du Climat ont été réalisées en France et aux Pays-Bas. La Fresque du Climat permet à chacun de comprendre le fonctionnement, l'ampleur et la complexité des enjeux liés aux dérèglements climatiques.



ÉCONOMIE CIRCULAIRE :
L'EXEMPLE DE LA MODE

Semaine du Développement Durable

INFORMATIONS CLÉS

Déchets

AMÉLIORER LES TECHNIQUES DE RECYCLAGE

Fibres textiles

UTILISATION DE MATIÈRES PREMIÈRES ALTERNATIVES

Coton recyclé ou polyester recyclé

Fabrication

OPTIMISER LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

MODÈLE CIRCULAIRE PARFAIT

ÉCONOMIE CIRCULAIRE ÉCONOMISE DES RESSOURCES RÉDUIT LES ÉMISSIONS DE CO2

Consommation & utilisation

REPARER

REVENIR EN VENTE

RECYCLER

RELOCALISER

UN MODÈLE CIRCULAIRE POUR ELIS

VENTE DE L'USAGE DE NOS PRODUITS

plutôt que des produits eux-mêmes

88%

Du chiffre d'affaires du groupe issu de l'économie circulaire

51%

Des familles de produit proposant au moins une collection utilisant des matériaux responsables

70%

Des fibres en fin de vie recyclés ou réutilisés

COMMENT AGIR À VOTRE ÉCHELLE ?

QUE FAIRE DE MES VIEUX VÊTEMENTS ?

Réparer

Donner une seconde vie
(don ou vente)

Trier & recycler
(se déposer dans un point collectif dédié)

Transformer pour leur donner un nouveau usage
(Ex : découper un jean troué pour en faire un short)

Circular services at work

Focus excellence opérationnelle

GLAD : l'application logistique Groupe

Les résultats de GLAD ont confirmé les bénéfices attendus de cette application pour le Groupe et ses clients.

Cet outil est déjà déployé sur plus de 2 700 tournées quotidiennes en France, Italie, Belgique, Royaume-Uni, Allemagne et Portugal.



Les pays annoncés pour déployer à leur tour l'application en 2024 sont : la Norvège, la Finlande, la Suède, le Danemark, l'Irlande, les Pays-Bas et le Brésil.

GLAD est une application logistique, fonctionnant sur PDA et web, destinée à toutes les fonctions en relation avec les clients pour :

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

SOL : l'outil de rationalisation des Laundry Management System

Le programme de rationalisation des LMS du Groupe continue. Avec 27 LMS en 2020, puis 21 à fin 2022, la rationalisation s'est poursuivie pour atteindre 15 LMS au 1^{er} décembre 2023. À fin 2023, l'objectif reste donc d'atteindre 4 LMS à fin 2025.

En parallèle, le Groupe travaille sur l'alignement des méthodes de travail entre les 4 LMS Cible (SOL, GALAXIE, COALA, ABS), l'alignement des gouvernances produits entre eux, mais aussi l'alignement des fonctionnalités offertes par ces 4 LMS afin de permettre leur bonne intégration dans le paysage applicatif global IT d'Elis.

TOM : l'outil de maintenance pour les usines

À la fin de l'année 2023, 161 blanchisseries ont déployé cet outil dans 14 pays.

Le déploiement de cet outil de gestion se poursuit au bon rythme (environ 50 blanchisseries par an) pour atteindre l'objectif des 200 sites déployés à fin 2024.

Pour rappel ce nouveau logiciel Elis appelé TOM (*a Tool for One Maintenance*) offre les fonctionnalités suivantes :

- › création automatique du plan de maintenance adapté au parc machine de l'usine et à son utilisation annuelle ;
- › saisie des interventions réalisées directement sur une application mobile ;
- › reportings automatiques et standardisés (machines les plus en panne, taux de réalisation de la maintenance préventive...).

L'analyse des résultats confirme une meilleure performance maintenance des sites déployés par rapport aux sites n'utilisant pas encore TOM.



Pest control : nouvelles certifications

Elis Pest Control en France obtient la certification CEPA

La certification CEPA Certified®, véritable gage de qualité, est fondée sur la norme NF EN 16636:2015. Celle-ci garantit les pratiques professionnelles normées en matière de lutte contre les nuisibles. Cette certification démontre l'engagement de la *business unit* envers l'excellence, la durabilité et la sécurité.



Certification IPM pour le *pest control* aux Pays-Bas

Le CTR* situé aux Pays-Bas a récemment obtenu la certification IPM (*Integrated Pest Management*), soulignant ainsi son engagement en matière d'utilisation responsable des produits biocides. Chaque technicien a réussi un examen individuel, témoignant de ses compétences et de son expertise dans ce domaine. Cette certification revêt une importance particulière alors que de nouvelles réglementations néerlandaises régissent désormais l'utilisation des biocides. Bien que cette certification ne soit pas obligatoire, elle est essentielle pour pouvoir continuer à utiliser ces produits dans le respect des normes légales.



* Centre Technique Régional.

Formation des équipes de vente

Sales academy

Pour assurer l'excellence de ses équipes de vente, Elis a lancé un concours de techniques de vente interne dédié à l'ensemble de ses attachés commerciaux. Objectif : améliorer leurs performances en techniques de vente et relations clients. Pendant plusieurs mois ils se sont affrontés en équipes, en région et en finale au siège du Groupe dans le cadre d'un jeu de rôle. Et c'est une finaliste de la région Est qui a remporté cette 1^{re} finale !



Pest control a aussi une academy

Une école pour former des experts qualifiés. Parce que la prévention et la lutte contre les nuisibles demandent des compétences et des savoir-faire spécifiques, Elis dispose de sa propre école. L'Elis Academy Pest Control assure ainsi la formation continue des techniciens, assistants et managers afin que ceux-ci montent en compétences

dans le domaine du *pest control*. La formation est dispensée par des responsables d'opération régions qui accompagnent les techniciens chez les clients pour procéder à l'évaluation des acquis directement sur le terrain.

1 Focus innovation

Des matières plus responsables dans chacune des gammes de produits

Elis privilégie l'utilisation de matières plus responsables dans la conception de ses collections comme le polyester recyclé ou le plastique recyclé. Ainsi, progressivement, les matières de nos gammes existantes sont remplacées par des alternatives telles que le polyester ou le plastique recyclé.

En associant des matières moins impactantes à de la réparation, Elis maximise ainsi l'usage des produits et réduit encore leur impact. Les vêtements, tapis ou appareils sanitaires sont contrôlés et réparés directement dans nos usines ou dans des ateliers dédiés.

En 2023, la gamme d'appareils sanitaire Phoenix en plastique recyclé s'est agrandie et a été complétée par 7 nouveaux appareils.

Côté tapis, Elis a lancé le tapis re:Tech intégrant des matières recyclées issue de la revalorisation de matière.

Dans les gammes de vêtements, de nombreuses collections ont changé de composition pour intégrer du polyester recyclé comme le *Best Seller Motion*.



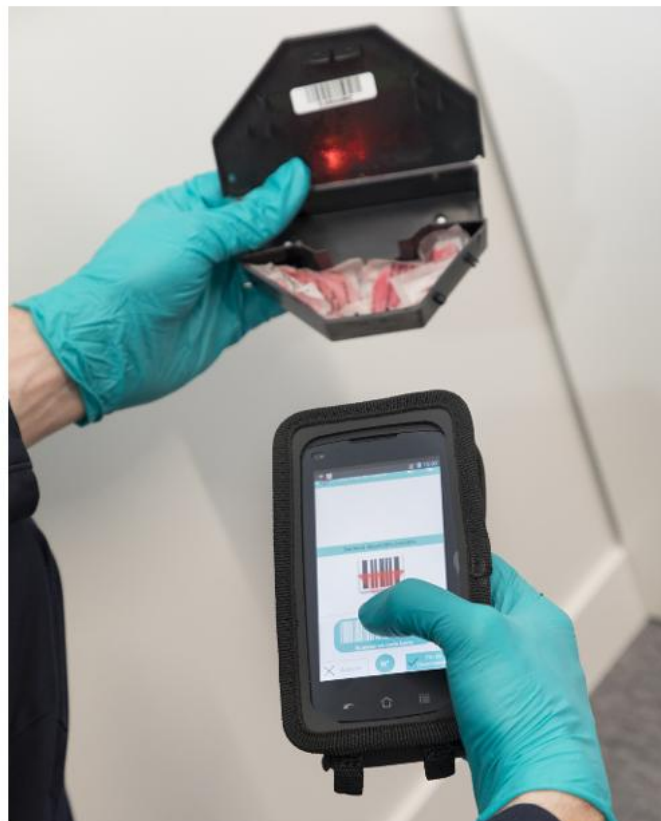
Traçabilité

Elis Connect Sanitaire

Facilitant le suivi des prestations, Elis continue d'œuvrer pour la qualité de son service Hygiène et Bien-être en proposant une offre de solution traçabilité en accord avec les attentes des clients. Le Groupe a ainsi poursuivi en 2023 le déploiement de sa solution Elis Connect Sanitaire qui fournit une preuve de passage dématérialisée. De plus, grâce à l'IoT, Elis va plus loin en proposant également une gamme d'appareils connectés permettant un service proactif pour offrir à ses clients une gestion optimisée des appareils sanitaires.

Pest control

Après la France, le Portugal et l'Italie, la Suisse est venue rejoindre la liste des pays bénéficiant de la Solution Elis Connect Pest Control qui permet d'assurer la traçabilité du service de prévention et de lutte contre les nuisibles. En parallèle, Elis poursuit son effort pour garantir une meilleure expérience utilisateurs et un accompagnement encore plus efficace des clients. Elis souhaite également que cette expertise soit étendue à d'autres pays et à des clients non normés avec une adaptation de son offre à leurs besoins. Enfin, et comme pour le sanitaire, l'IoT viendra équiper des pièges connectés pour permettre des interventions rapides et ciblées chez les clients qui peuvent ainsi se concentrer sur leur activité sereinement.



Vêtement professionnel

La traçabilité des vêtements professionnels est un enjeu majeur pour les clients et leurs porteurs. La digitalisation de toute la chaîne de valeur est ainsi au cœur de la stratégie d'Elis afin de faciliter toujours plus le quotidien des entreprises et de leurs collaborateurs. En 2023, une nouvelle version de la solution Elis Connect Workwear a vu le jour. Celle-ci fluidifie le travail des agents et donne la visibilité du service réalisé grâce aux bons de livraison dématérialisés. Le catalogue de distributeurs automatiques de vêtements et d'armoires connectées s'est également étoffé afin d'offrir une solution personnalisée aux besoins des clients quel que soit leur secteur d'activité. Le développement de ces dispositifs renforce ainsi la proximité avec les porteurs. En 2024, les recherches se poursuivront sur l'optimisation du portail client Elis Connect afin d'apporter une expérience utilisateur simplifiée en proposant des fonctionnalités nouvelles.







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

MyElis

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.

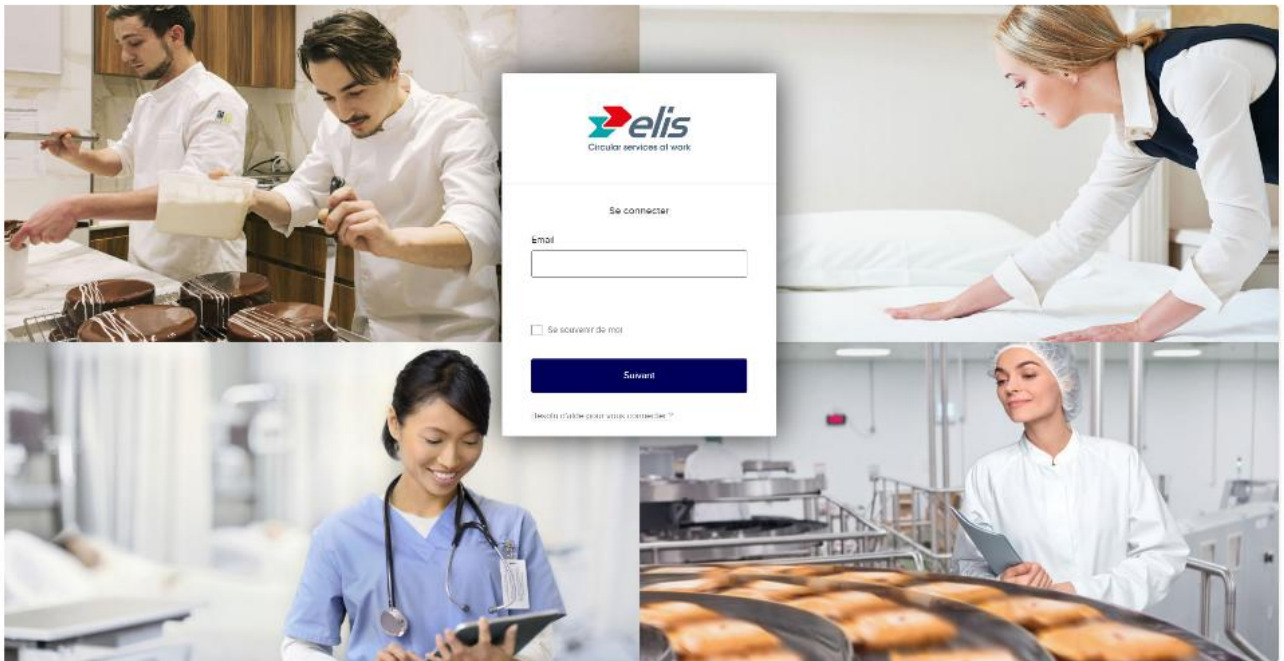
4 leviers pour la refonte du portail :

- › 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 ;
- › faire adopter le changement : formation de nos équipes commerciales (vente et DISCO) ;
- › bénéficier d'une technique robuste, rattaché au LMS du pays.

En 2023, le système d'authentification du portail client a été sécurisé et va permettre une authentification commune et unique pour tous les outils digitaux du Groupe dont Elis Connect.

Nos clients en Hôtellerie-Restauration et en Santé des pays sous le LMS Galaxie ont vu leur socle technique évoluer pour la commande de linge plat ; le déploiement en France, en Espagne, en Suisse et au Portugal est terminé et se poursuit en 2024 en Italie.

Au cours des prochains mois, seront mises en place de nouvelles fonctionnalités - notamment pour le service vêtement professionnel. Les fonctionnalités existantes seront également optimisées.



eForce

Depuis plusieurs mois, Elis travaille sur la construction d'eForce, le nouveau CRM qui sera implanté dans plusieurs pays, à commencer par les Pays-Bas puis la France.

eForce a pour but de centraliser toutes les informations importantes dans la gestion de nos prospects et clients, à destination des différentes équipes, centres et pays : de l'identification de prospects non qualifiés au multi-équipement de nos clients. **Nous pourrions ainsi leur offrir un service de meilleure qualité et adapté à leurs besoins.**

Il s'agit d'un projet très attendu par les équipes car les **bénéfices sont nombreux** : en commençant par l'amélioration de la conversion de nos prospects, l'accroissement de la fidélisation, un développement commercial plus fort et une meilleure transversalité entre les équipes commerciales et la Disco.

eForce.Elis
Group CRM

eContrat

La simplification du parcours de vente est une priorité pour Elis, depuis la création du contrat jusqu'à la signature par le client. Les contrats électroniques se sont imposés comme un outil puissant pour rendre le processus de vente plus efficace. eContrat est un outil qui permet de générer et signer de manière électronique le contrat. Le process est décomposé en 3 grandes étapes :

- › Devis : le contenu du devis est utilisé pour le contrat numérique ;
- › eContrat : saisie assistée des informations contractuelles (infos clients, facturation, livraison) ;

› Signature électronique : le contrat est signé via DocuSign.

Actuellement, 12 pays, dont le Royaume-Uni, l'Italie, le Brésil, l'Allemagne, la France, la Suisse, la Suède, la Norvège, l'Espagne, la Finlande, le Danemark et les Pays-Bas ont mis en place la signature électronique. Les retours de nos équipes sont plus qu'encourageants, soulignant la facilité d'adoption de cette technologie.



1

Fidélisation de nos clients : programme HiFi

Le projet HiFi (High Fidelity) a pour objectif de supporter le terrain dans les 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 2023, 46% des contrats re-signature se font désormais en mode électronique.





Hôtellerie-Restauration

En 2023, le marché de l'hôtellerie poursuit son embellie jusqu'à revenir tutoyer le niveau d'avant Covid sur le revenu par chambre disponible. Il en est de même pour le tourisme qui a observé une augmentation de 38% du nombre de touristes internationaux par rapport à l'année précédente.

Si l'inflation a poursuivi son ascension avant de ralentir, la hausse des coûts des matières premières a fortement impacté le coût d'entretien du linge. Elis a dû adapter ses tarifs en conséquence, pendant que l'équilibre offre/demande a permis de maintenir les prix haussés.

L'ADN d'Elis prend encore plus de sens à l'heure où la valeur ajoutée réside dans le service.

Le modèle de location-entretien du Groupe répond également à des enjeux primordiaux du secteur grâce à l'économie circulaire qui permet de limiter l'impact sur les ressources – notamment en rationalisant du linge.

26%*

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 2023, hors autres secteurs et divers.



Le Jacquard Français donne une seconde vie à ses produits

Le Jacquard Français (LJF) lance une nouvelle offre « 2^{de} Main » encourageant les clients à vider leurs placards et à offrir une nouvelle vie à leurs produits. Cette initiative contribue à la préservation de l'environnement en réduisant la consommation de matières premières en gardant les produits en utilisation. Grâce à la qualité exceptionnelle de leurs produits conçus pour durer et se transmettre de génération en génération, LJF rend possible cette vente de produits de seconde main.



Innovation

La gamme Cocoon est la collection de linge de bain la plus commandée dans divers pays, tels que la France, l'Espagne, l'Allemagne et la Suisse.

Pour améliorer la durabilité du produit, 10% de polyester ont été intégrés sur le fil de trame. Le fil de boucle reste en 100% coton pour maintenir la même capacité d'absorption.

Elis consolide sa présence dans l'industrie du luxe avec une référence prestigieuse

L'Abbaye des Vaux de Cernay, un joyau du XII^e siècle racheté par le Groupe Paris Society, a subi deux ans de travaux jusqu'à sa réouverture fin 2022. Elle s'inscrit désormais dans une nouvelle ère de l'hôtellerie de luxe, abandonnant son style ostentatoire pour une identité plus personnalisée et une expérience authentique. Preuve d'une véritable marque de confiance, Elis a été choisi pour offrir une gamme exclusive de linge de lit, de bain et de table. En s'appuyant sur des matériaux nobles et des finitions soignées, cette transformation remarquable bénéficiera de 30 nouvelles références dont un satin 300 fils en linge de lit ou du linge de bain en coton Zero Twist.



Augmentation des capacités : de belles extensions d'usines

La reprise du marché de l'Hôtellerie-Restauration a conduit Elis à augmenter les capacités de certaines de ses usines afin de toujours mieux servir ses clients. En plus des nouvelles usines construites en 2023 et présentées en introduction du chapitre 1, le Groupe a agrandi certaines de ses implantations traitant du linge plat au Royaume-Uni, au Portugal et en Espagne. En 2024, une toute nouvelle usine verra également le jour en France à Rousset.



Commerce et Services

Le modèle d'affaire Elis est particulièrement favorable au multiservice sur le marché des Commerce et Services. En utilisant la logistique existante, les équipes proposent de nouvelles offres à leurs clients.

Le marché des Commerce et Services a fait ses preuves sur sa capacité à générer de la valeur pour Elis et pour ses clients avec un panier moyen qui augmente chaque 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 continué d'être déployé dans plusieurs nouveaux pays en 2022 et 2023.

Après le succès du Royaume-Uni dans le déploiement d'une nouvelle force de vente dédiée aux Commerce et Services, le Brésil et la Suisse se sont également engagés dans le déploiement de cette nouvelle stratégie. Après la Suède en 2023, le Danemark amorce en 2024 la formation d'une petite équipe de commerciaux destinées 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.

Pour accompagner ses commerciaux « multiservice » qui peuvent proposer à leurs clients huit services et près de 2 300 références produits, des outils digitaux leur sont fournis pour présenter leur offre : book digital, outil pricing, contrat digital et formation en ligne.

18%*

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 2023, hors autres secteurs et divers.

Ladybox

Nouveauté ! Elis étouffe son offre d'hygiène féminine avec la Ladybox. En plus d'être compatible avec les 3 gammes de produits sanitaires, Aqualine, Phoenix et Fusion, ce distributeur de protections hygiéniques en libre-service présente plusieurs avantages pour nos clients :

- › assurer le confort de leurs employées en améliorant leur qualité de vie au travail ;
- › participer à la lutte contre la précarité menstruelle en proposant des protections féminines gratuites ;
- › opter pour des solutions plus responsables avec des produits respectueux du corps des femmes. Tampons en coton 100% bio et serviettes hygiéniques à 80% d'origine naturelle ;
- › bénéficier d'un service clé en main incluant l'installation et la recharge par nos agents de service.

Elis continue de s'engager aux côtés de ses clients en encourageant le bien-être des femmes et en les aidant à valoriser leur marque employeur.



Tapis re:Tech : matières recyclées

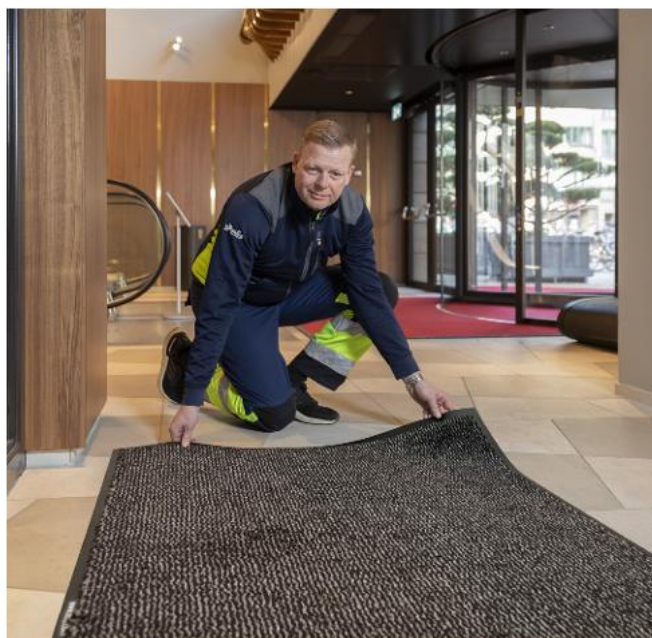
Afin de maintenir sa position de leader en Scandinavie et fort de son modèle basé sur les principes de l'économie circulaire, Elis a lancé un nouveau tapis intégrant des matières recyclées et certifié Oeko-Tex standard 100. Encore plus performant que les autres tapis Elis, le re:Tech présente les meilleurs taux d'absorption d'eau ou de sable. Dans la lignée de ses prédécesseurs, le tapis re:Tech est conçu pour favoriser une évaporation rapide de l'eau lui conférant ainsi une bonne efficacité une fois en place chez nos clients.

Répartition des fibres

- › **50%** de polyester recyclé
- › **25%** de polyester issu de chutes de production
- › **25%** de coton issu de chutes de production

Répartition du caoutchouc

- › **100%** nitrile, dont **34%** issus de chutes de production



La gamme d'appareils sanitaires en plastique recyclé s'agrandit !

Après le succès du lancement de la gamme Phoenix l'année passée, de nouveaux appareils sont venus compléter la gamme : l'essuie-mains en papier plié P2F ainsi que deux diffuseurs de parfum, un aérosol et un passif. Ces produits s'inscrivent dans la démarche responsable de la gamme Phoenix puisqu'ils sont respectivement composés de 92%, 39% et 46% de plastique (ABS) recyclé.

Fort de ces renforts, la gamme Phoenix présente désormais une offre plus complète répondant à des besoins client plus larges, tout en limitant son impact sur l'environnement. Pour rappel, la gamme Phoenix émet 4x moins d'émissions de CO₂ à la fabrication*.

* Pour 1 tonne d'ABS recyclé par rapport à la production d'1 tonne d'ABS standard.



Vêtement professionnel

Pour nos clients de commerces et services, nos collections de vêtements professionnels s'enrichissent de nouvelles blouses et d'une ligne Front Office totalement revisitée.

Blouse Izae



Une nouvelle blouse mixte destinée à de multiples métiers et activités. Le tissu principal pour le coloris Marine/Royal et le tissu secondaire pour le coloris Vert foncé/Noir sont composés de polyester recyclé et de coton.

Nouvelle gamme Front Office

La gamme Front Office s'adresse à la fois aux hommes et aux femmes en proposant une sélection complète de 5 vêtements noirs pour les métiers de représentation. Cette collection se démarque par son style et ses coupes ajustées. Les vêtements répondent davantage aux tendances contemporaines, offrant ainsi une esthétique moderne et une coupe plus actuelle.





Industrie

La dynamique d'Elis observée sur le marché de l'industrie depuis plusieurs années se confirme et s'amplifie. Elle repose sur 3 piliers :

- ▶ un niveau de conquête qui reste très satisfaisant ;
- ▶ des discussions tarifaires fructueuses avec des clients confrontés au même contexte qu'Elis (coût de l'énergie, revalorisation salariale) et donc plus à même de comprendre nos demandes et de les accepter ;
- ▶ des pertes très limitées, signe de l'excellence opérationnelle du Groupe.

Outre les raisons déjà évoquées, la très forte implantation d'Elis chez des clients qui connaissent une forte activité (fabrication et sous-traitance aéronautique).

Notre activité cleanroom (Ultra propre) est portée par le fort développement de certains de nos clients (défense, microélectronique, nouvelles industries : giga factories), avec d'excellentes perspectives.

Enfin, l'industrie agroalimentaire, résiliente par nature et peu sujette aux variations d'activité, reste un marché majeur pour Elis. Au-delà des traditionnelles et très fortes positions du Groupe sur le marché de l'IAA, les normes d'hygiène croissantes, la traçabilité, l'alignement vers le haut des standards sanitaires impliquent des besoins accrus (nombre de changes supplémentaires) et, de facto, une activité haussière pour Elis.

La France, les Pays-Bas, le Danemark, pays à forte tradition agroalimentaire, restent des bastions forts sur ce segment pour Elis.

26%*

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 2023, hors autres secteurs et divers.

Motion

La collection Best-Seller Elis dédiée à l'industrie, la maintenance et la logistique a non seulement été modernisée mais sa composition a été modifiée pour remplacer le polyester par du polyester recyclé.

Le choix du polyester recyclé comparé au polyester vierge nécessite :

- › moins 45% de consommation d'énergie ;
- › moins 20% d'eau utilisée ;
- › moins 30% d'émissions de gaz à effet de serre.

La collection se décline dans de nombreux vêtements et coloris.



Elis complète sa collection Moovento pour l'industrie légère avec Moovento+ et MooventoR

Moovento+ intègre des ajouts de stretch innovants aux endroits stratégiques (épaules, dos et entrejambes) pour permettre une grande liberté de mouvement au porteur. La collection Moovento+ est composée de taillants Femme avec un ensemble veste et pantalon et un taillant Homme/Unisex avec un blouson, pantalon et une combinaison. Les deux pantalons et la combinaison sont certifiés EN14404, les poches genoux sont renforcées en tissus « cordura ».

La collection existe aussi avec des bandes rétro réfléchissantes intégrées (collection MooventoR). Elle a été créée spécifiquement pour répondre aux exigences de la norme Visibilité Renforcée EN17353.

Ces vêtements ont été conçus pour résister à l'usure quotidienne d'un vêtement de travail. Leur durée de vie est optimisée tandis que la multitude de détails pratiques permet de garder les outils et accessoires à portée de main.



T-shirt haute visibilité

Elis lance de nouveaux t-shirts haute visibilité ProEssentials (classe 1 et classe 2) afin d'assurer une protection 360° aux porteurs. Ils ont des propriétés fluorescentes et rétro réfléchissantes avec des bandes segmentées autour du buste, des bras et sur les épaules. L'intérieur est

en coton et l'extérieur en polyester recyclé. Sa conception ingénieuse intègre un filet au niveau des aisselles, offrant ainsi une ventilation optimale, ce qui permet aux porteurs de rester confortable même lors d'activités physiques intenses.



Tapis Mastermat

L'offre de serviettes industrielles dédiée aux secteurs de l'automobile et de la métallurgie s'est enrichie avec une solution de tapis absorbants : les tapis Mastermat. Ces produits récoltent efficacement les huiles, copeaux métalliques ou toute autre saleté liée à l'activité

industrielle. Les serviettes et tapis absorbants s'utilisent dans les espaces de production et de maintenance et favorisent un environnement de travail propre et donc sécurisé.



Cleanroom

La *business unit* Cleanroom contribue grandement aux succès remportés notamment auprès de nos clients de l'industrie pharmaceutique et cosmétique. Avec une croissance à 2 chiffres, les résultats d'Elis Cleanroom sont performants.



+ de **4 000** clients



236 millions d'euros
de chiffre d'affaires incluant le chiffre
d'affaires du Brésil (+11,7% versus 2023)

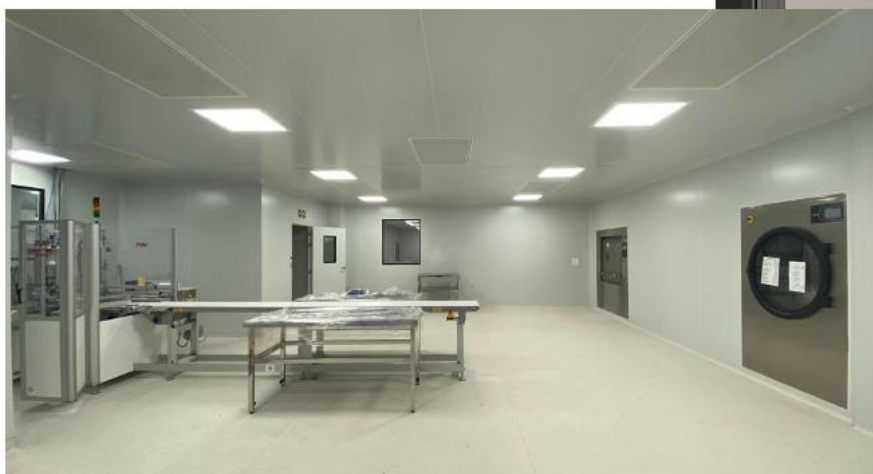
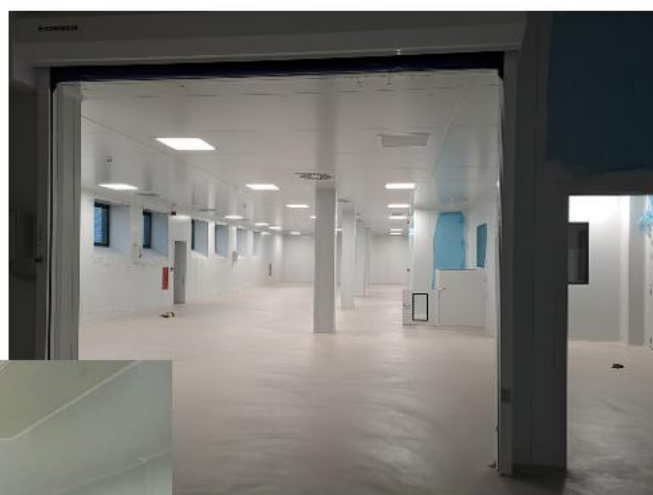


-19% d'émission de CO₂
entre 2019 et 2022 sur les scopes 1 et 2



Nouvelle usine Elis Cleanroom à Granollers en Espagne

Elis Cleanroom étend sa présence en Espagne en ouvrant une toute nouvelle usine Cleanroom à Granollers. Il s'agit de la troisième usine de blanchisserie pour salles blanches en Espagne et cela représente une étape significative dans notre engagement à fournir les meilleurs services à nos clients. L'usine est équipée des dernières technologies et respectera les normes industrielles les plus élevées. Elle dispose de salles blanches ISO 5 et ISO 7 où nous pouvons traiter jusqu'à 100 000 pièces par semaine.





Santé et actions sociales

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. Les équipes savent adapter les prix et les faire évoluer selon les types de services retenus par les clients.

La synergie entre les équipes commerciales des pays du Groupe et le savoir-faire Elis en matière de gestion de grands groupes 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.

30%*

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 2023, hors autres secteurs et divers.

Gestion du linge : un enjeu responsable et économique

Parmi les leviers d'action pour réduire les émissions de CO₂ du scope 3, le groupe Elis a identifié des axes d'amélioration dont la réduction des pertes de linge. Ce sujet, déjà identifié par le Royaume-Uni l'an dernier comme un enjeu majeur, est une préoccupation pour l'ensemble des géographies du Groupe. Des campagnes de sensibilisation des clients ont été mises en place dans les structures et ont déjà montré des résultats.

De nombreux nudges représentant chacun des cas de perte ou endommagement du linge ont été créés, traduits et accrochés directement chez les clients. Plus que jamais, Elis travaille main dans la main avec ses clients pour trouver des solutions plus durables.



Linge des résidents : nouvelle usine au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, la première usine dédiée au blanchissage des vêtements des résidents ouvre début 2024 après 6 semaines de construction. Après quelques essais auprès de clients existants en linge plat, le nouveau service sera officiellement lancé au printemps 2024. L'usine de Bridgwater servira toute la région sud-ouest du Royaume-Uni. Dès décembre 2023, un premier pilote a commencé avec le groupe Caron.

Les vêtements sont lavés à basse température pour maintenir l'aspect et la qualité des vêtements des résidents, tout en garantissant qu'ils sont nettoyés de manière hygiénique pour fournir les normes les plus élevées de contrôle des infections.

Les agents Elis en production procèdent à la finition : tous les articles étant finis et pliés à la main avant d'être retournés à chaque résident.



Blouse Pop'Life

La collection Pop'Life s'enrichit avec un nouveau modèle de blouse conçu en 65% polyester recyclé et en 35% coton. La blouse mixte Pop'Life est destinée principalement aux laboratoires. Son liseré tendance bleu canard s'associe parfaitement à notre pantalon de la gamme Trendy.







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.

Le conseil de surveillance est composé de douze membres, dont cinq 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 12 membres et de 1 censeur

THIERRY MORIN Président du conseil de surveillance, membre indépendant

FABRICE BARTHÉLEMY
Vice-président
Membre indépendant

PHILIPPE BEAUDOUX
Membre représentant les salariés

PAUL-PHILIPPE BERNIER
Représentant permanent de Bpifrance Investissement,
Membre indépendant

ANTOINE BUREL
Membre indépendant

ANNE-LAURE COMMAULT-TINGRY
Membre indépendant

PHILIPPE DELLEUR
Membre indépendant

AMY FLIKERSKI
Membre

VALÉRIE GANDRÉ
Membre représentant les salariés

CÉCILE HELME-GUIZON
Représentant permanent de BWGI
Membre indépendant

FLORENCE NOBLOT
Membre indépendant

MICHEL PLANTEVIN
Membre

ALEXIS MARTINEAU
Censeur

5 femmes

7 hommes

12 nombre de réunions

57 ans âge moyen

94% taux d'assiduité

66% indépendance

1 session de journées stratégiques

Le comité d'audit

Il est composé de 3 membres

ANTOINE BUREL
Président indépendant

THIERRY MORIN
Membre indépendant

CÉCILE HELME-GUIZON (BWGI)
Membre indépendant

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
- › Revue d'ensemble de la cartographie des risques
- › 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

Le comité des nominations, des rémunérations et de la gouvernance

Il est composé de 5 membres

FABRICE BARTHÉLEMY
Président indépendant

THIERRY MORIN
Membre indépendant

VALÉRIE GANDRÉ
Membre représentant les salariés

MICHEL PLANTEVIN
Membre

PAUL-PHILIPPE BERNIER
(Bpifrance Investissements)
Membre indépendant

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

Le comité responsabilité sociale, environnementale et sociétale (RSE)

Il est composé de 4 membres

FLORENCE NOBLOT
Présidente indépendante

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 et climatique
- › 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 et sur le plan d'actions en matière climatique
- › Suivi du processus d'élaboration, de publication, de contrôle, d'audit et de certification de l'information en matière de durabilité

100% taux d'assiduité

5 nombre de réunions

100% taux d'assiduité

6 nombre de réunions

100% taux d'assiduité

5 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



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.



03

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

3.1	QUI EST ELIS	133	3.5	SOCIÉTÉ	195
3.2	NOTRE STRATÉGIE	137	3.5.1	Proposer des produits et services qui contribuent à la protection, l'hygiène et au bien-être et à réduire les consommations de ressources	195
3.2.1	Une gouvernance et un management de la RSE intégrés	137	3.5.2	Satisfaire et engager nos clients	197
3.2.2	Notre stratégie : s'engager pour la planète, nos Femmes, nos Hommes et la Société	139	3.5.3	Travailler de manière responsable avec les tiers	199
3.2.3	Notre pilotage RSE : des objectifs clairs et engagés	141	3.5.4	Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires	202
3.3	PLANÈTE ET PRODUITS	143	3.5.5	Contribuer à nos territoires et aux causes qui nous tiennent à cœur	206
3.3.1	Être acteur de l'économie circulaire	143	3.5.6	Assurer la sécurité du système d'information pour nous et nos collaborateurs	207
3.3.2	Éco-concevoir nos produits et services	148	3.6	ANNEXES	210
3.3.3	Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes	152	3.6.1	Déclaration de performance extra-financière (DPEF)	210
3.3.4	Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets	158	3.6.2	Taxonomie	213
3.3.5	Limiter nos consommations énergétiques	161	3.6.3	Notations extra-financières et prix	220
3.3.6	Lutter contre et s'adapter au changement climatique	166	3.6.4	Performances détaillées du Groupe	221
3.4	NOS FEMMES ET NOS HOMMES	178	3.6.5	Note méthodologique	225
3.4.1	Écouter, valoriser et travailler au bien-être de nos collaborateurs	178	3.6.6	Tables de correspondance : GRI, TCFD, Pacte mondial, SASB, SFDR	226
3.4.2	Protéger nos collaborateurs	183	3.7	RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE	233
3.4.3	Attirer et développer nos collaborateurs	-			
3.4.4	Assurer la non-discrimination et l'égalité des chances	190			
3.4.5	Respecter les droits humains et du travail	193			



Site d'Elis Toulouse.



3.1 QUI EST ELIS

Elis « assure au quotidien et de façon durable un service circulaire d'articles textiles de protection, d'hygiène, et de bien-être partout dans le monde » telle est la raison d'être que nous avons formalisée en 2023, reflétant le modèle du Groupe fondé sur la location, l'entretien et la réutilisation de produits et services, depuis plus de 75 ans.

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.

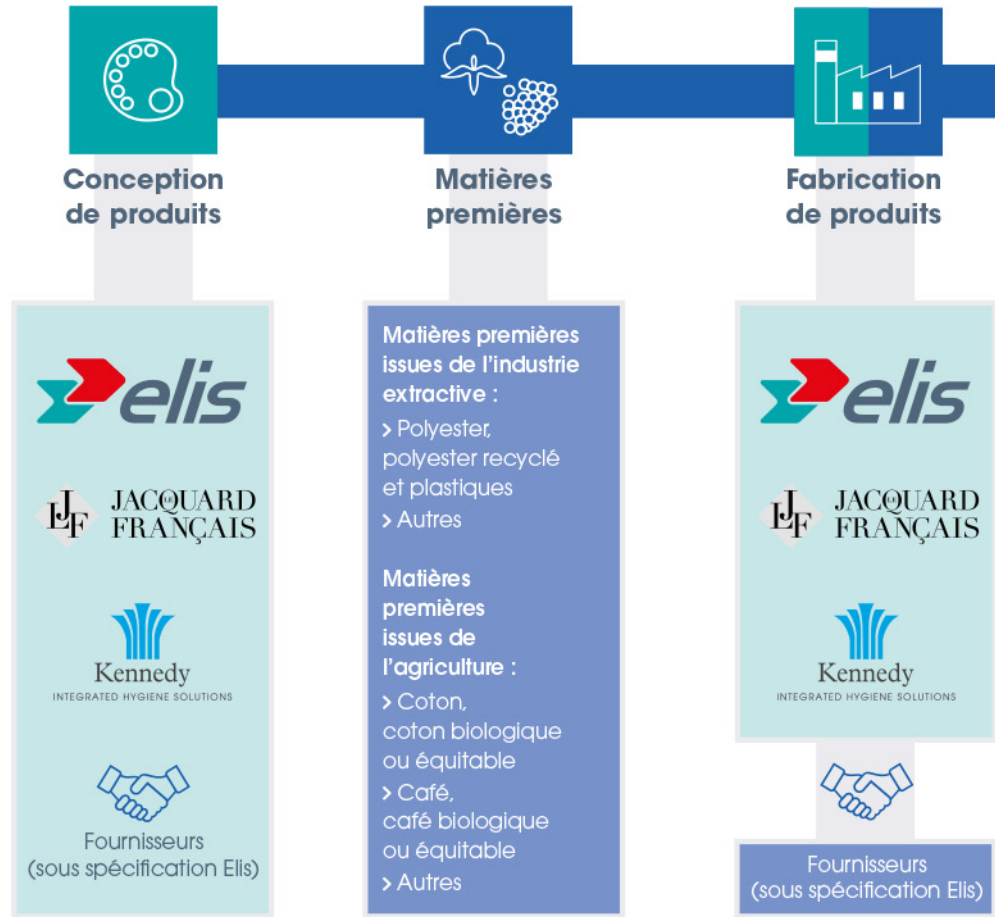


Le Développement durable est de façon croissante au cœur des préoccupations de nos collaborateurs, nos talents, nos clients, nos investisseurs et de l'ensemble de nos parties prenantes de façon générale. Pour Elis, la RSE n'est pas un programme distinct qui se déroule en parallèle du reste de l'entreprise ; 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 via notre programme d'engagements à 2025 qui s'est enrichi cette année d'objectifs climat ambitieux alignés avec les Accords de Paris à horizon 2030 (méthodologie de la *Science Based Targets Initiative*).

Xavier Martiré,
Président du directoire

Part du chiffre d'affaires basé sur l'économie circulaire : **84%**



 Réalisé ou encadré par Elis

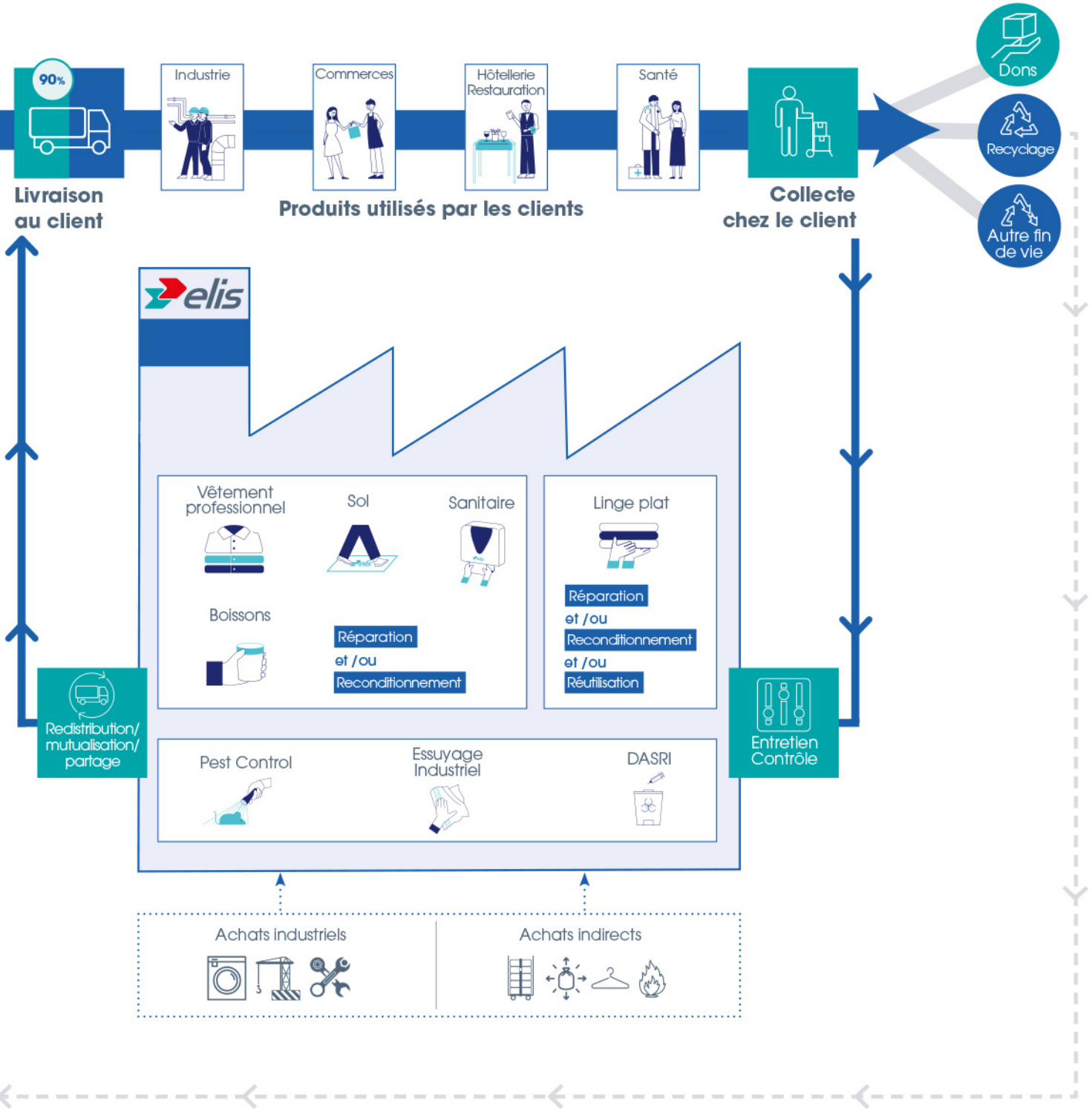
 Réalisé par des tiers

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

58% des familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables.

94,8% des dépenses d'achats liées à des fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 dernières années.



La méthodologie de calcul du chiffre d'affaires contribuant à l'économie circulaire a été revue en 2023 afin de s'aligner avec le règlement taxonomie. Ainsi, certaines activités ou les consommables de certains produits n'ont pas été inclus.

Notre raison d'être : assurer au quotidien et de façon durable un service circulaire de protection, d'hygiène, et de bien-être partout dans le monde.

Notre outil industriel



466 sites : 342 blanchisseries, 9 sites de fabrication, 101 centres logistiques ou dépôts, 14 bureaux



189 sites certifiés ISO 14001, 106 sites ISO 45001, 28 sites labellisés ISO 50001 et 32 sites certifiés Nordic Swan



Une flotte principalement internalisée (près de 94%), avec 1 231 véhicules alternatifs

Nos femmes et nos hommes



55 770 collaborateurs



52% de femmes dans les effectifs permanents
35% de femmes cadres ou managers



Près de 57% des effectifs avec plus de 3 ans d'ancienneté dont 18% des salariés de plus de 15 ans



72% des effectifs en Europe, dont 24% en France
28% des effectifs en Amérique latine

Nos valeurs, fondation de notre culture d'entreprise



Respect d'autrui



Intégrité



Responsabilité



Exemplarité

La culture d'entreprise Elis, bercée par son histoire d'entreprise familiale, s'appuie également sur des valeurs fortes de proximité managériale, de bienveillance et d'engagement long terme.

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. Ces réunions sont l'occasion d'informer le comité exécutif sur les risques et opportunités RSE pour le Groupe, revoir la stratégie RSE, les objectifs et la performance à date, les retours d'expérience ou les attentes des parties prenantes. En 2023, les sujets suivants ont notamment été discutés : stratégie climat et plan d'action, optimisation logistique, gestion du linge et programme de traçabilité, positionnement produit, compliance, Green IT...

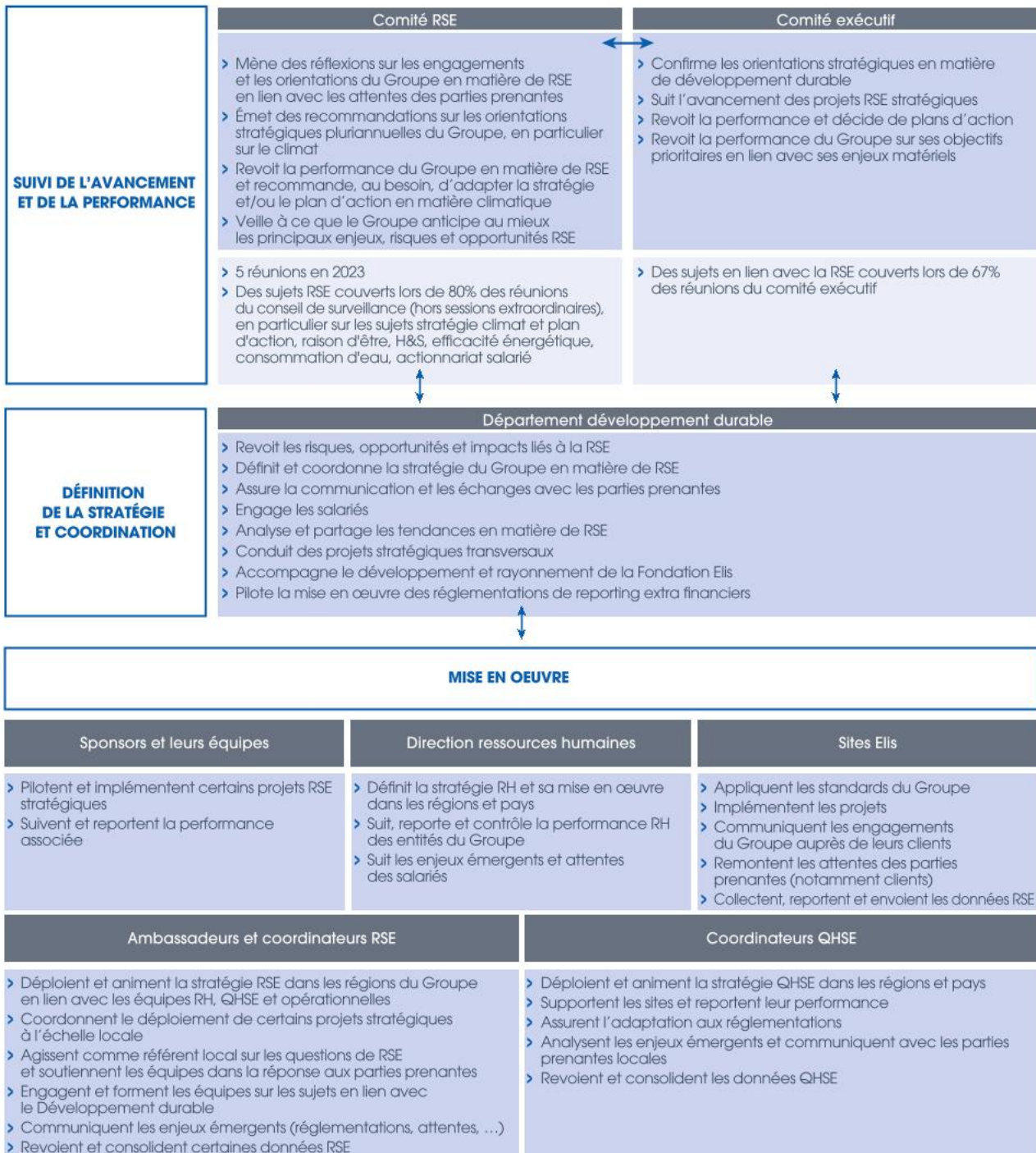
Depuis 2020, le conseil de surveillance dispose d'un comité dédié à la RSE ayant pour mission d'assister le conseil de surveillance dans le suivi et l'anticipation des questions relatives à la RSE, tant en ce qui concerne la définition de sa stratégie que de sa mise en œuvre. En 2023, le comité RSE s'est réuni cinq fois et a notamment revu la performance du Groupe en matière de RSE et les progrès au regard de ses objectifs à horizon 2025, suivi les évaluations réalisées et les plans d'action liés aux notations extra-financières des agences ESG, revu la stratégie climat du Groupe et son plan d'action, et échangé sur la nouvelle réglementation CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*). En complément des éléments partagés et discutés lors des réunions visant à les informer et éclairer les membres du Comité, ils ont la possibilité de

mandater un expert externe pour leur dispenser une formation ou des conseils sur un sujet spécifique. Des informations sur les compétences des membres du comité en matière de RSE sont disponibles en section 2.1.4 « Le conseil de surveillance » du présent document d'enregistrement universel.

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 ou lors des journées de réflexions sur la stratégie du Groupe et, aux actionnaires, lors de l'assemblée générale annuelle.

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. Par ailleurs, la Directrice RSE leur partage régulièrement des éléments conceptuels et/ou techniques liés à la RSE (ex : comptabilité carbone, standard de reporting carbone, reporting CSRD, labels et certification...). Certains objectifs ont d'ailleurs été placés sous la responsabilité des dirigeants suivants :

- le Directeur des ressources humaines : objectifs liés aux ressources humaines ;
- le Directeur industriel, des achats, et de la 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.



Des éléments complémentaires sur l'organisation de la Gouvernance du Groupe et du comité RSE sont présentés en section 2.1 « Gouvernance ».

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.

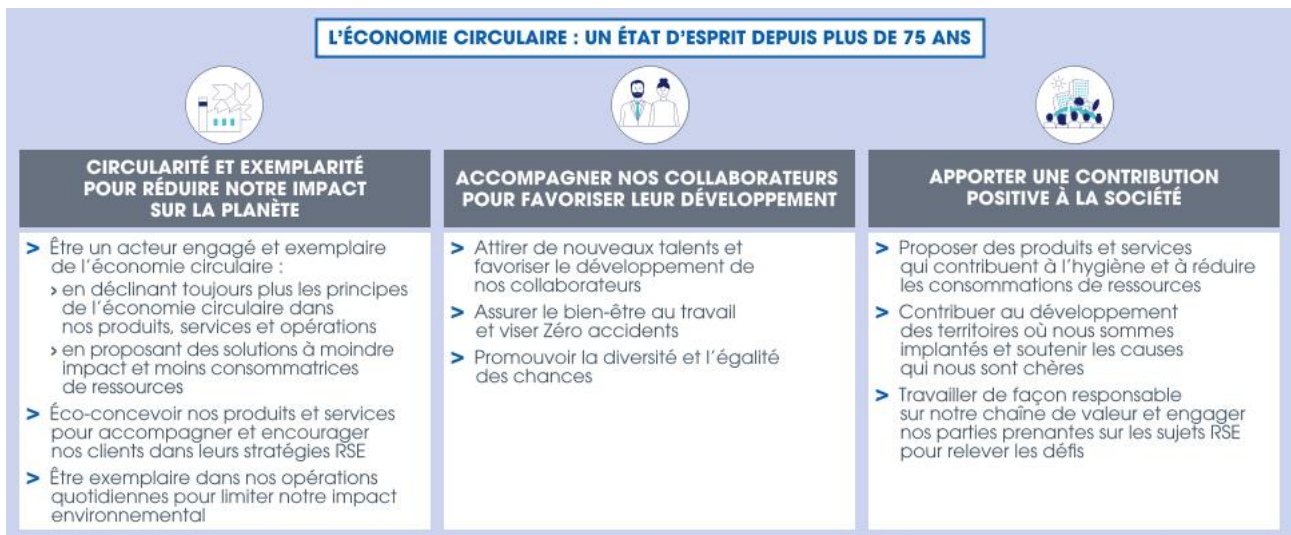
Cette stratégie RSE s'inscrit donc dans la stratégie globale du Groupe fondée sur la satisfaction de ses clients, la capacité à

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.

Des 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 sa 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, 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

Les membres du directoire disposent d'objectifs RSE révisés annuellement et influençant la part variable de leur rémunération. La rémunération des dirigeants pour 2023, listant les indicateurs retenus et leur contribution dans leur part variable, est plus particulièrement présentée en chapitre 2 section 2.2.1 « Politique de rémunération » et 2.2.2 « Rémunérations attribuées et versées aux mandataires sociaux » du document d'enregistrement universel 2023.

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, des achats et de la 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 (programme d'attribution d'actions de performance), certains cadres et collaborateurs sont associés à la performance et aux résultats financiers à long terme du Groupe. 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 sur 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 du Groupe, 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 des indicateurs au cœur de la stratégie RSE du Groupe :

- 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 ;
- le climat, avec l'objectif de réduire de 47,5% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2 d'ici à 2030, par rapport à 2019, et avec l'objectif de réduire de 28% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre du scope 3 issues de l'achat de biens et services, des carburants et de l'énergie amont, du transport et de la distribution amont, des déplacements domicile-travail ainsi que de la fin de vie des produits vendus (et ce également par rapport à 2019).

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 (depuis 2021, plus de 90% des newsletters intègrent une information RSE portant sur les engagements du Groupe visant à sensibiliser les collaborateurs), magazine trimestriel partagé avec l’ensemble des collaborateurs...

Des initiatives sont également déployées localement et globalement pour sensibiliser encore davantage les employés : déploiement de la Fresque du Climat en France et aux Pays-Bas auprès des équipes centrales et managériales ; organisation d’une Semaine 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 ; développement d’outils de communication et d’information en matière de RSE...

De plus, dans certains centres, des animations sociales sont réalisées : réalisation d’un sapin à partir de matériaux réutilisés ou recyclés, déjeuner de partage autour des spécialités culinaires de chacun, 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, plantations d’arbres.

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 du Groupe en la matière. Un module de formation dédié spécifiquement aux forces de ventes a été déployé dans l’ensemble des géographies du Groupe. Des ateliers complémentaires et/ou de rappel des fondamentaux sont dispensés à l’occasion des réunions bi-annuelles vente-distribution commerciale.

La définition et le déploiement de la raison d’être ont aussi été l’opportunité de rappeler les bénéfices environnementaux du modèle circulaire du Groupe.

Dialogue avec les parties prenantes

De manière générale, le Groupe dialogue avec ses parties prenantes de façon transparente afin de nourrir son évaluation de ses risques, opportunités et impacts RSE, d’évaluer la pertinence de sa stratégie RSE et de son modèle d’affaires, mais également de partager sa performance, ses progrès et ses enjeux. Le Groupe utilise pour cela différents canaux, qui peuvent être périodiques (enquêtes, rapports annuels, newsletters...) ou continus (publication d’actualités sur le site internet, réseaux sociaux, emails, réunions d’échanges...), directs ou indirects (via des représentants ou porte-parole). Les attentes des parties prenantes sont revues au regard de la stratégie RSE du Groupe afin d’en assurer la pertinence.

CANAUX D’ÉCHANGE UTILISÉS AVEC LES PARTIES PRENANTES AFIN DE RECUEILLIR LEURS ATTENTES & INTÉRÊTS

	Collaborateurs (permanents et non permanents)*	Clients et utilisateurs**	Investisseurs /Banques	Fournisseurs directs	Autorités, associa- tions et société civile	Communautés locales**	Associations professionnelles, réseaux d’affaires et concurrents	Environ- nement
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, événements, 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	✓	✓		✓	✓	✓		
Études Elis (benchmark, documentation publiée) ou rapport public (SBTN)						✓	✓	✓
Réseau d’entreprises (réunions et publication de rapports)							✓	

(*) Les collaborateurs permanents Elis représentent la grande majorité des employés travaillant sur les sites d’Elis. Les intervenants externes peuvent accéder au système d’alerte. Les collaborateurs ou leurs représentants peuvent aussi partager la vision d’autres parties prenantes, comme les membres de leur famille.

(**) Ou leurs représentants (par exemple : les pouvoirs publics locaux pour les communautés locales, les clients pour les consommateurs et utilisateurs des produits).

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 2023	Section	Contribution aux Objectifs de développement durable (ODD)
 <p>Circularité et exemplarité pour réduire notre impact sur la planète</p>	Limitier nos consommations énergétiques	Améliorer l'efficacité thermique de ses usines européennes de 35% entre 2010 et 2025	- 28%	3.3.5	  
	Limitier nos consommations énergétiques	Accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistiques et viser 650 véhicules alternatifs d'ici 2025	355 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	- 46%	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	77%*	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	58%	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	- 11,4%	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)	35%	3.4.4	 
	Écouter, valoriser et travailler au bien-être de nos salariés	Étendre le programme des chevrons dans le Groupe	352 chevrons (+ 52% 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	5 ^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	94,8%	3.5.3	 

(*) Périmètre Groupe hors Mexique (données non disponibles en 2023).

En Suède et au Danemark, le Groupe a reçu une certification attestant de l'intégration des Objectifs de développement durable (ODD) dans les processus du Groupe : définition de la stratégie, contribution aux ODD, programmes mis en œuvre et suivi de la performance. Ces certifications ont été renouvelées en 2023.



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, **84%** de son chiffre d'affaires réalisé sur la base de l'économie de la fonctionnalité ⁽¹⁾ contribue à l'ODD 12.

(1) Et intégrant les définitions de la taxonomie pour l'objectif d'économie circulaire.

Fort de son engagement historique et d'une vision long terme, le Groupe a également défini des objectifs à horizon 2030. Ces indicateurs sont utilisés dans certains des 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 2023	Section	Contribution aux Objectifs du 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 47,5% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2 d'ici 2030 ^(a) , par rapport à 2019	- 15%	3.3.6		
	Lutter contre et s'adapter au changement climatique	Réduire de 28% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre du scope 3 issues de l'achat de biens et services, des carburants et de l'énergie amont, du transport et de la distribution amont, des déplacements domicile-travail ainsi que de la fin de vie des produits vendus d'ici 2030 ^(a) , par rapport à 2019	- 3,6%	3.3.6		
	Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes	Réduire de 30% les consommations d'eau par kg de linge livré entre 2018 et 2030 de ses blanchisseries européennes	- 22%	3.3.3		
<p>Accompagner nos salariés 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	35%	3.4.4		

(a) L'objectif comprend les émissions liées à l'utilisation des terres et aux absorptions provenant des matières premières bioénergétiques. Les émissions du Scope 2 sont reportées en market-based.

Scope 1 (émissions directes) principalement associées aux consommations de gaz, carburant... ; Scope 2 (émissions indirectes) associées aux consommations d'énergie électrique ou de vapeur ; Scope 3 (autres émissions indirectes) associées aux autres champs d'émissions : achats, transport amont, déplacement des salariés...



SCIENCE
BASED
TARGETS

DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

Les objectifs climat du Groupe ont été approuvés par la Science Based Targets initiative (SBTi). Cet organisme issu d'un partenariat entre le Pacte Mondial des Nations Unies, le World Resources Institute (WRI), le Carbon Disclosure Project (CDP) et le Fonds Mondial pour la Nature (WWF), est l'acteur de référence internationale sur le sujet. Ces objectifs sont alignés avec les Accords de Paris de 2015, et visent à contribuer à limiter l'augmentation de température à 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels pour les scopes 1 et 2, et nettement en dessous (« well below ») de 2 °C pour le scope 3.

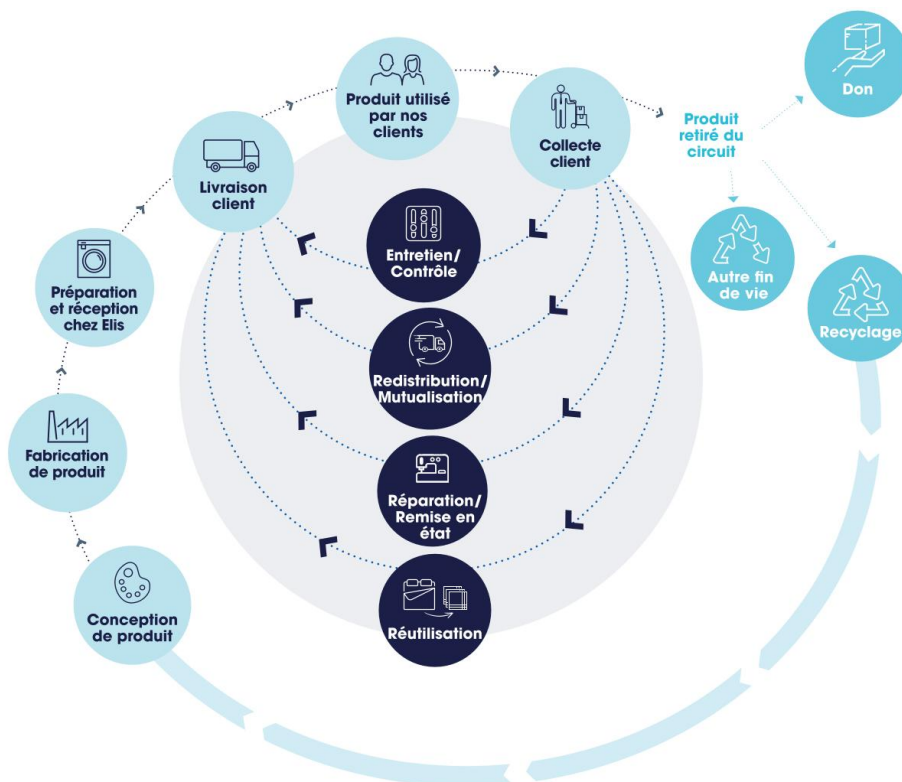
3.3 PLANÈTE ET PRODUITS

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 mutualisation, 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 peut contribuer de façon significative à l'atteinte du Zéro Émissions Nettes et que près de 9 milliards de tonnes de CO₂eq (soit 20% des émissions mondiales) pourraient être réduites grâce à une transition de nos modèles vers l'économie circulaire ne serait-ce que dans certains secteurs clés ⁽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 collaborateurs, 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 permettrait 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://www.ellenmacarthurfoundation.org/completing-the-picture>

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 et l'énergie ; 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 une gamme spécifique

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 pour 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 industrielles permettant notamment d'obtenir du textile à partir de textile.

Gouvernance et politique

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

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

- les équipes de l'offre en lien avec les équipes achats afin d'identifier les matières avec la meilleure durabilité et un impact environnemental réduit ;
- les équipes en charge des 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.

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 :

- 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...) ;
- accroître la durée d'utilisation de ses produits ;
- travailler avec l'ensemble de l'écosystème pour construire des solutions aux enjeux actuels de recyclage et de réemploi des textiles ;
- décliner toujours plus les principes de l'économie circulaire dans ses opérations et viser l'exemplarité.

Objectif et performance

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		2021	2022	2023
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*		83%	84%
Maintenir nos produits en utilisation	Part des produits sanitaires et boissons reconditionnés et remis sur le marché (en France)	29%	58%	43%
Recycler et réemployer les matériaux en fin de vie	Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie (objectif 2025 : 80%)	72%	70%	77%**

(*) La méthodologie de calcul du chiffre d'affaires basé sur l'économie de la fonctionnalité a été revue en 2023 afin de s'aligner avec le règlement taxonomie. Ainsi, certaines activités ou les consommables de certains produits n'ont pas été inclus.

(**) Groupe hors Mexique (données non disponibles).

En 2023, 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 84% du chiffre d'affaires du Groupe s'appuie ainsi sur ces principes d'économies de la fonctionnalité au travers de son offre de services de location-entretien de produits. De plus, le Groupe convaincu des bénéfices de ce modèle, accompagne la transition de ses acquisitions d'un modèle d'entretien simple vers de l'économie de fonctionnalité. À titre d'exemple, depuis le rachat de sa filiale au Brésil, le Groupe a progressivement transféré son portefeuille de client de solution d'entretien (environ 50% de son chiffre d'affaires en 2014) à des solutions de location-entretien (plus de 85% de son chiffre d'affaires).

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

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

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 cinq 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.

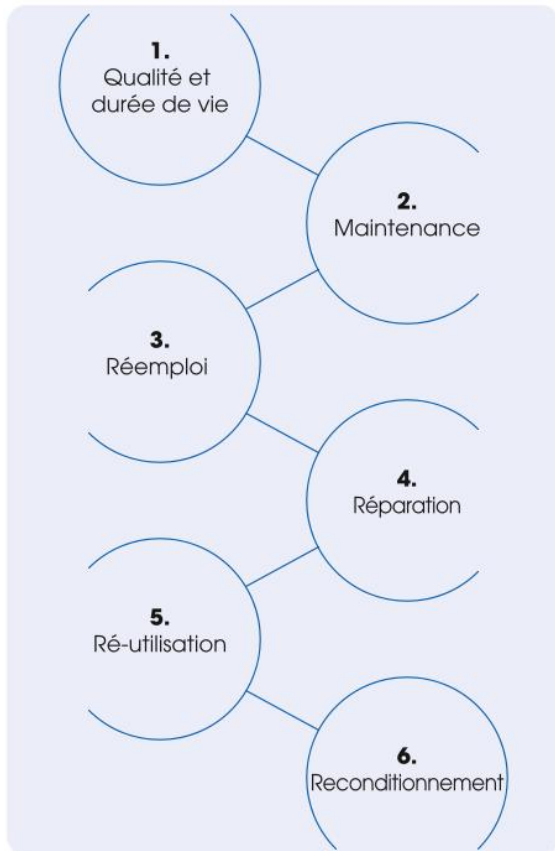
Enfin, le Groupe travaille en partenariat avec certains de ses clients Cleanroom pour identifier des solutions réutilisables en location-entretien en alternatives à des produits à usage unique. Le Groupe met ainsi son expérience en matière d'économie circulaire à disposition de ses clients afin d'identifier des alternatives leur permettant de réduire leurs consommations de ressources, leur production de déchets et leur empreinte carbone. Il peut s'agir, par exemple, de trousses pour visiteurs comprenant des surchaussures, des blouses et des filets à cheveux qui remplacent les vêtements à usage unique. Des sacs de stérilisation réutilisables aident de plus les clients à réduire les déchets lors de la stérilisation de leur équipement.



Maintenir nos produits en utilisation

Actions mises en œuvre

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



De plus, le Groupe travaille continuellement à la rationalisation de son offre pour faciliter la mutualisation, la réutilisation et la réparation de ses produits.

1. 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 l'activité Cleanroom au Danemark.

2. Maintenance

Le Groupe réalise l'entretien et la maintenance de ses produits (solutions textiles, sanitaires, boissons, *pest control*...) afin d'adapter les processus d'entretien (température de lavage, processus...) à leurs caractéristiques et ainsi assurer leur longévité.

3. Réemploi

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 neuf pays. L'offre standard représente 90% de la facturation pour ces neuf pays pour le linge plat.

Sur le vêtement professionnel, Elis suit un taux de « réutilisation » des vêtements professionnels dans 14 pays. Cet indicateur suit le nombre de vêtements qui vont être dépersonnalisés puis re-personnalisés et affectés à un autre porteur (dans le respect de la législation en vigueur). Elis travaille à professionnaliser et optimiser continuellement ce savoir-faire de la réutilisation de vêtements professionnels. À fin 2023, 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.

Ainsi, plus de 230 000 pièces ont été partagées entre usines via la bourse au linge en 2023 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.

4. 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 2023, aux Pays-Bas, c'est ainsi près de 365 000 opérations de réparation sur des vêtements de travail qui ont été réalisées, sur près de 2 600 000 articles en circulation.

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.

Sur le tapis, une unité du Groupe, située en Lettonie, est spécialisée depuis 2001 dans la réparation et le reconditionnement de ces derniers. 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 retailés. Un tapis peut ainsi être réparé plusieurs fois avant d'être mis au rebut.

Sur les fontaines, des réparations sont régulièrement organisées soit dans les centres soit au sein d'un centre en région parisienne qui assure aussi leur reconditionnement le cas échéant.

En France, le Pest control encourage la réparation de certains pièges.

5. 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 utilisées 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 aux clients sous formes de chiffons d'essuyage.

6. 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 2023, près de 6 600 fontaines ont ainsi été rénovées, ce qui a notamment permis à Elis une réduction du nombre de fontaines achetées d'environ 28% sur le marché français. Au global, plus de 43% des produits reçus ont pu être réparés et remis sur le marché. Les autres ont été recyclés.

Perspectives

Le Groupe investigate la possibilité d'améliorer et de reproduire ces modèles pour d'autres produits et services. En particulier, un groupe de travail transverse sur le sanitaire, rassemblant des acteurs couvrant l'ensemble du cycle de vie du produit (conception et production (fournisseur), achats, opérations, offre, RSE), échange sur la circularité des produits afin de mieux comprendre l'état des lieux des pratiques de réparation et de reconditionnement dans les différentes géographies du Groupe et de s'aligner les priorités à mettre en œuvre.

De plus, afin d'accompagner le maintien en utilisation des produits, des rappels sur les instructions de réparation des vêtements de travail seront réalisés.

Recycler et ré-utiliser 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 ».

À noter qu'au sein de la division Pest control, les néons et les biocides en fin de vie sont recyclés.

En 2023, Le Jacquard Français a également lancé son offre de seconde main. L'entreprise collecte auprès de ses clients des nappes, petits carrés et chemins de table. Si les articles sont en bon état, ils sont revendus sur une plateforme dédiée ou bien sont remis à une association caritative.

Aux Pays-Bas, un projet pilote visant à recycler les distributeurs en fin de vie a été lancé avec un objectif de contribuer au travail de personnes éloignées de l'emploi. Après une phase de test réussie, le déploiement est prévu en 2024.

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 trousses 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.

Le Groupe travaille en partenariat avec ses clients afin de sensibiliser les utilisateurs des produits à leur bonne utilisation. L'un des objectifs, est notamment de réduire les cas de mauvaise utilisation et les pertes de linge encore en bon état. Des campagnes sont ainsi réalisées par le biais d'initiatives locales, par exemple en formant les infirmières et en communiquant sur les 3R : Respect, Retour et Réutilisation du linge.

Enfin, le Groupe répare et reconditionne certains de ses équipements (machines, tunnel de lavage), afin d'allonger leur durée de vie. Certains équipements sont ainsi totalement remis à neuf avant d'être ré-installés dans les usines du Groupe.

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, au Danemark ou en Suède. En France, le Groupe intervient régulièrement lors d'événements et webinaires pour promouvoir les modèles circulaires. Le Groupe participe ainsi à un think-tank (« Mesure de la Circularité ») sur les outils de la mesure de la circularité, et partagé son retour d'expérience en matière d'élaboration de feuille de route circulaire lors de sessions de formation. Au Danemark, Elis est impliqué au sein d'un comité qui réfléchit aux politiques environnementales et à l'économie circulaire, agissant sous l'égide de l'association industrielle danoise. En 2023, la Suède s'est engagée dans l'initiative de Cradlenet, une plateforme dédiée à l'économie circulaire, qui vise à partager les connaissances via la réalisation d'étude ou des ateliers thématiques et, participe au projet « Framework for Circular Textile » qui vise à identifier des approches communes pour le recyclage du textile et l'évaluation des impacts de la recyclabilité et de la circularité des produits et des matériaux ;
- le Groupe communique de plus très largement auprès de ses équipes autour de la circularité. En 2023, le Groupe a d'ailleurs annoncé sa raison d'être « Assurer chaque jour et de façon durable un service circulaire de protection, d'hygiène et de bien-être partout dans le monde ». La Semaine du Développement durable chez Elis, qui se déroule sur l'ensemble des sites du Groupe, a aussi été l'occasion de rappeler les bénéfices de l'économie circulaire et comment adopter certains réflexes dans son quotidien ;
- 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. 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 d'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 ainsi être prises en compte dès les phases de conception et d'achats.

Gouvernance et politique

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.

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 le développement de produits moins impactants grâce à l'éco-conception (recours à des matières et produits alternatifs ou labellisés, recours à des procédés de fabrication ou design moins impactants, conception des produits en vue de leur réparation, reconditionnement et recyclage en fin de vie, rationalisation de l'offre pour faciliter la mutualisation, la réutilisation et la réparation...) ou la réalisation d'analyses du cycle de vie (ACV) sur certains produits.

Objectif et performance

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		2021	2022	2023
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%)	46%	51%	58%

En 2023, 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. En particulier, en 2023, le Groupe a lancé une gamme de produits d'hygiène féminine (la Ladybox) utilisant des matières certifiées (GOTS ou EU Ecolabel) et des franges et lavettes utilisant du polyester recyclé permettant de proposer des alternatives plus responsables au sein de ces familles de produits. De plus, la gamme sanitaire Phoenix, en plastique recyclé a été enrichie de nouveaux produits, et une des gammes majeures de vêtement de travail du Groupe (Motion) a été transitionnée vers du polyester recyclé comme matériau principal.

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). 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...).

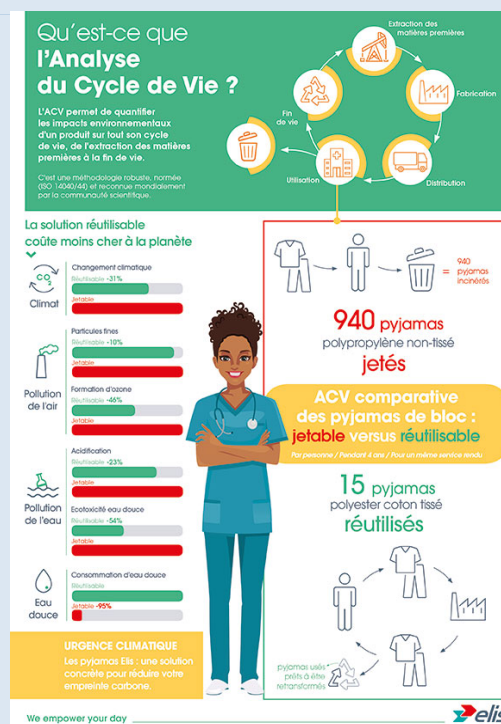
Offre vêtement : la durabilité de la solution location-entretien des pyjamas de bloc Elis

Elis a conduit 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*. Une communication large de l'étude et de ses résultats a été réalisée 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 en 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 et pour les vêtements de travail. 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) ;
- › la conception des produits en vue de leur réparation, reconditionnement et recyclage en fin de vie. 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.

En 2023, une formation sur les allégations environnementales et les différentes certifications a été organisée pour les chefs de produits et les coordinateurs RSE pays du Groupe.

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.

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.

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

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. Des sacs de stérilisation réutilisables sont également proposés dans une optique de réduction des déchets tout en assurant la stérilisation de l'équipement.

Certaines gammes sanitaire, équipées de dispositif de réserve, permettent la consommation totale du consommable et ainsi d'éviter le gaspillage.

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 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 forment également les clients aux bonnes pratiques pour éviter les infestations de nuisibles et proposent des alternatives plus responsables telles que des insecticides à base de produits d'origine végétale (Origin Captiv, Origin Mosquillock, Terre de Diatomée...), ainsi qu'en encourageant le recours à des systèmes naturels comme la mise en place de nichoirs à mésanges pour lutter 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 2024. De nouveaux produits utilisant des matières alternatives, notamment des matières recyclées devraient être lancés. De plus, de nouvelles matières seront testées dans le laboratoire du Groupe afin d'évaluer leur adéquation aux processus industriels.

Les formations en matière d'allégations environnementales et de certifications continueront d'être déployées dans les pays du Groupe et de nouveaux modules de formations sont en cours de réalisation.

Quelques exemples sont détaillés ci-après :

Matières premières : textile (linge plat, vêtement, sanitaire, tapis...)

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 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.

Le Groupe travaille de plus en plus de façon croissante à l'intégration de fibres issues de matières recyclées. Ces matières disposent notamment d'un impact environnemental moindre sur le changement climatique dans les phases d'extraction et de transformation de la matière. En 2023, l'introduction de polyester recyclé dans les collections vêtements s'est accélérée via la transition de collections emblématiques, comme la collection Motion destinée à l'industrie qui représente plus de 200 000 articles mis en place chaque année chez les clients. Deux serviettes pour verres ont par ailleurs vu leur coton remplacé par du coton recyclé.

Le Jacquard Français a lancé en 2023, une collection *Slow Life-Re-Use*, composée de fils de coton et polyester recyclés.

La matière recyclée contenue dans les produits peut provenir de bouteilles PET post-consommateurs, de déchets post-industriels, de déchets collectés dans les océans ou à proximité, ou de fibres textiles (coton ou polyester) post-consommateurs.

Elis a ainsi lancé le « tablier zéro gâchis », entièrement conçu en tissu issu à 100% de matière recyclée dont 60% provient des textiles en fin de vie d'Elis (boucle fermée). Le tablier a de plus été conçu afin de n'avoir aucune perte lors du patronage et de la coupe. Le produit a ainsi un impact carbone réduit de 49% par rapport à un tablier classique similaire ⁽¹⁾.



Matières premières : papier et bois (Vêtement, Sanitaire)

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 2023.
- › **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 14,5 millions d'essuie-mains papier labellisés FSC ont été commandés par les centres Elis en 2023.

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. Le volume de vêtements de travail contenant du lyocell continue de croître et la fibre est régulièrement demandée dans les appels d'offres santé.
- › **fibres biosourcées :** L'utilisation de matériaux synthétiques biosourcés est également en croissance mais à une plus petite échelle.

Matières premières : café et coton Fairtrade ou biologique

Depuis 13 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 2023, 76 000 pièces de vêtements labellisées Fairtrade/Max Havelaar étaient en circulation dans le réseau Elis et près de 642 clients hôteliers ont fait le choix du coton biologique et équitable pour leur linge de bain.

Matières premières : plastique

En 2023, le Groupe a étendu sa gamme Phoenix de sanitaire en intégrant 3 nouveaux produits afin de la proposer à davantage de clients et de géographies.

Les produits de cette ligne sanitaire intègrent du plastique recyclé, avec des taux compris entre 39% et 98%. 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).



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...).

(1) Source : ACV simplifiée Fairly made : comparaison du tablier zéro gâchis avec un tablier blanc.

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 2023, le groupe Elis a commandé 26 millions de produits certifiés Ecolabel (14,4 pour les essuie-mains papier et 11,6 pour le papier hygiénique).
- › **Lotions et mousses lavantes** : Elis met également à disposition de ses clients des lotions et mousses lavantes Ecolabelisées. Sur l'année 2023, 500 000 consommables ont été livrés.
- › **Hygiène féminine** : Elis a lancé en 2023 une nouvelle offre de serviettes hygiéniques, tampons et distributeurs de tampons (la Ladybox). Les serviettes hygiéniques certifiées EU Ecolabel, sont composées à 80% de produit d'origine naturelle et ne contiennent ni chlore, ni parfums, ni colorants, ni allergènes et leur emballage est en plastique recyclé. Les tampons sont fabriqués à partir de coton biologique certifié GOTS (*Global Organic Textile Standard*). Ce produit est de plus progressivement déployé dans les sites du Groupe.

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 99 000 appareils labellisés « *Cradle to Cradle* » de la gamme Fusion.

Produits : Certification GRS (*Global Recycled Standard*), tapis re:Tech

Le Groupe a lancé en 2023, une nouvelle de gamme de tapis (re:Tech) certifiés GRS et Oeko-tex standard 100. La partie supérieure du tapis est composée à 75% de polyester recyclé et à 25% de coton recyclé. Le dos est en caoutchouc, dont 34% est recyclé.

La partie supérieure du tapis est composée à 50% de polyester recyclé et à 25% de coton issu des chutes de production. Le dos est en caoutchouc, dont 34% est issu des chutes de production.

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, seuls 1% des prestations et services du Groupe ont été sous-traités en 2023.

Gouvernance et politique

Le Directeur industriel et qualité, hygiène, sécurité et environnement (QHSE) du Groupe rend directement compte au Directeur industriel, des achats et de la 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.

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. L'équipe WECO est également en veille sur les nouvelles technologies disponibles et approches cross-sectorielles. Elle travaille de plus en étroite relation avec des partenaires disposant d'une vingtaine de techniciens spécialisés dans l'intégration et l'optimisation des process de lavage. Une équipe projets industriels d'une quinzaine d'ingénieurs intervient également pour accompagner le déploiement des projets d'investissements dans les sites.

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

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 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).

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

- › promouvoir son modèle d'affaires autour de l'économie circulaire et le décliner dans ses opérations ;
- › optimiser ses usages de ressources ;
- › limiter ses impacts sur la biodiversité et 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.

Le Groupe revoit de plus régulièrement sa performance environnementale et communique celle-ci de façon annuelle dans le présent document d'enregistrement universel.

Objectifs et performance

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)

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

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

Réduire de 47,5% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2
d'ici à 2030 ⁽¹⁾, par rapport à 2019

Réduire de 28% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre du scope 3 ⁽²⁾

Indicateurs clé de suivi		2021	2022	2023
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 vs 2010 : - 50%)	- 40%	- 43%	- 46%
	% de réduction des consommations d'eau entre 2018 et 2030 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe) (objectif 2030 vs 2018 : - 30%)	- 14%	- 19%	- 22%
Assurer la qualité des rejets de nos eaux usées	% d'eaux usées traitées avant rejet dans le milieu naturel	100%	99,87%	99,99%
Limiter notre impact sur la biodiversité	Part de famille de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables (objectif 2025 : 100%)	46%	51%	58%
	Part des déchets textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie (objectif 2025 : 80%)	72%	70%	77%*
	% de réduction en valeur absolue des émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2 d'ici à 2030, par rapport à 2019 (objectif 2030 : - 47,5%)		- 15%	- 15%
	% de réduction en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre du scope 3 issues de l'achat de biens et services, des carburants et de l'énergie amont, du transport et de la distribution amont, des déplacements domicile-travail ainsi que de la fin de vie des produits vendus d'ici à 2030, par rapport à 2019 (objectif 2030 : - 28%)		+ 10%	- 3,6%

(*) Groupe hors Mexique (données non disponibles).

En 2023, le Groupe poursuit l'amélioration continue 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.

La performance sur les autres indicateurs en lien avec la biodiversité sont 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 55% entre 2007 et 2023 et en Europe de 46% entre 2010 et 2023. 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 façon significative les consommations d'eau, par rapport à une solution d'achat avec entretien externalisé.

(1) L'objectif comprend les émissions liées à l'utilisation des terres et aux absorptions provenant des matières premières bioénergétiques. Les émissions du Scope 2 sont reportées en market-based.

Scope 1 (émissions directes) principalement associées aux consommations de gaz, carburant... ; Scope 2 (émissions indirectes) associées aux consommations d'énergie électrique ou de vapeur ; Scope 3 (autres émissions indirectes) associées aux autres champs d'émissions : achats, transport amont, déplacement des salariés...

(2) Issues de l'achat de biens et services, des carburants et de l'énergie amont, du transport et de la distribution amont, des déplacements domicile-travail ainsi que de la fin de vie des produits vendus.

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, ou créé de meilleures pratiques pour les tunnels et les laveuses, y compris des tests pour supprimer les étapes de rinçage dans les laveuses) ;
- › de nouvelles technologies (exemple : l'installation et l'essai de nouvelles technologies (réacteur UVC et système enzymatique EPIC) qui permettent de rincer avec moins d'eau, 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).

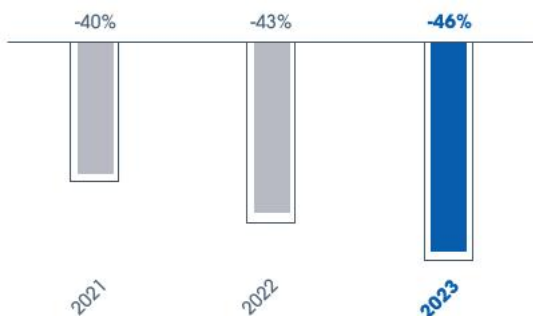
Le Groupe privilégie aussi lorsque cela est possible l'utilisation de tunnels de lavage. Équipés de compartiments distincts, ils permettent au linge de suivre les différentes étapes du traitement en transitant d'un compartiment à l'autre et d'optimiser les consommations d'eau.

En 2023, 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. En 2023, le Groupe a réalisé la standardisation des températures de lavage de tous les centres selon les agents de blanchiments utilisés.

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 permet 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. En Norvège, un site a ainsi été modernisé pour permettre une meilleure réutilisation de l'eau dans le processus de lavage entre les vêtements de travail et les tapis. Auparavant, le site réutilisait environ 20% d'eau contre presque 100% aujourd'hui.

Sur le recyclage des eaux en fin de process, le Groupe poursuit ses recherches et conduit des pilotes. Une étude de faisabilité d'un projet de traitement et recyclage de l'eau est en cours. Certaines usines du Groupe fonctionnent ainsi aujourd'hui en circuit fermé. C'est le cas notamment d'un site aux Pays-Bas dédié aux articles d'essuyage industriel, 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) et a démarré en 2023 un recyclage partiel sur un site Santé. 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 France, le Groupe a mis en place une procédure et des bonnes pratiques à mettre en œuvre en cas de restriction. Sur l'Espagne, des actions ont également été menées pour accompagner les sites en cas de sécheresse prononcée. 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.

Entretien du linge et consommation de produits lessiviels

Le Groupe entretient quasi exclusivement le linge via des procédés utilisant de l'eau. En 2023, seulement 0,1% 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.

Assurer la qualité des rejets de nos eaux usées

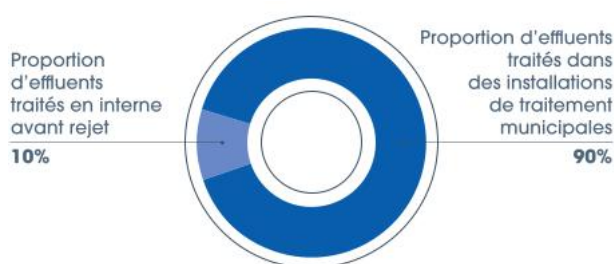
Actions mises en œuvre

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)*



(*) 99,99% des effluents rejetés sont traités.

Microplastiques

Les microplastiques font l'objet de nombreuses études afin d'en clarifier les impacts et les contours, cependant selon le rapport de l'Agence environnementale européenne⁽¹⁾ les principales sources de microplastiques en Europe dans les eaux de surface sont l'abrasion des pneus (54%) et les produits plastiques (24%) ainsi que pour une part bien plus faible le marquage routier et le lavage des textiles synthétiques.

Des études scientifiques et des cadres normatifs sont en cours de développement afin d'assurer la comparabilité des études et mesures et faire progresser les connaissances sur le sujet, notamment sur les étapes du cycle de vie des produits les plus impactantes.

Le modèle Elis qui vise à garder les produits en utilisation contribuerait à limiter les impacts dans la durée. De plus, aujourd'hui les eaux usées issues des process sont traitées sur site ou via les réseaux de traitement municipaux selon les réglementations en vigueur. Ces prétraitements sur site ou en station comportent pour partie des étapes de filtration ou de floculation qui contribuent à capter une partie des microplastiques.

De plus le Groupe conduit des expérimentations permettant d'améliorer les connaissances sur le sujet.

Enfin, Elis suit et contribue à l'avancement des projets de réglementations européennes sur cette thématique.

(1) Source : <https://eionet.europa.eu/etcs/etc-ce/products/etc-ce-products/etc-ce-report-1-2022-microplastic-pollution-from-textile-consumption-in-europe>.

Limiter notre impact sur la biodiversité

Actions mises en œuvre

La préservation de la biodiversité est un enjeu majeur pour la Société au sens large. L'économie circulaire, dont le Groupe a fait la fondation de son modèle d'affaire, est une des solutions identifiées pour répondre à ce défi. La Fondation Ellen MacArthur ⁽¹⁾ explique ainsi que l'économie circulaire propose « un cadre de solutions systémiques qui s'attaque aux défis mondiaux tels que le changement climatique, la perte de biodiversité, les déchets et la pollution ». À titre d'exemple, l'utilisation de vêtements de travail entretenus par Elis permettrait jusqu'à 50% de réduction des impacts sur les écosystèmes par rapport à une solution d'acquisition (source : étude EY).

Afin de mieux appréhender ses enjeux en matière de biodiversité, le Groupe a souhaité en 2023 réaliser une étude s'appuyant sur les principales causes de diminution de la biodiversité identifiées par l'IPBES ⁽²⁾. Sur les 5 principales causes, les principes d'actions du Groupe sont détaillés ci-après :

1. le changement d'usage des terres et des mers : le Groupe focalise son action sur l'utilisation rationnelle des ressources ;
2. l'exploitation directe des ressources : le Groupe agit pour réduire, réutiliser et recycler les ressources ;
3. le changement climatique : le Groupe a annoncé une stratégie climat alignée avec les Accords de Paris en 2023 ;
4. la pollution : le Groupe a mis en place des actions pour prévenir et réduire les impacts environnementaux ;
5. les espèces invasives : le Groupe propose des solutions de prévention et de lutte contre les espèces invasives (Pest Control).

1. Viser l'utilisation rationnelle des ressources (Changement d'usage des terres et des mers)

Les enjeux associés au changement d'usage des terres, sols ou mers concernent principalement pour Elis l'usage des terres afin de cultiver du coton utilisé dans les textiles et du bois pour la production de papier (utilisé dans les produits sanitaires notamment). Elis a fait de l'utilisation de matières premières plus responsables et d'une optimisation de leur usage une priorité depuis plusieurs années. Le Groupe a pour objectif de disposer d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables dans chaque famille de produits d'ici à 2025. Le Groupe utilise de plus de façon croissante des matières recyclées dans ses produits, dont l'impact sur l'utilisation des sols est réduit.

Le Groupe vise également à maintenir les produits en utilisation afin de réduire la pression sur les ressources et de prévenir les changements d'usage des terres et des mers. Le Groupe dispose d'unités de réparation et de reconditionnement sur certains produits, comme sur les fontaines ou le sanitaire.

Le Groupe reconditionne également certains de ses équipements (machines, tunnel de lavage), afin d'allonger leur durée de vie. Ils peuvent ainsi être totalement remis à neuf avant d'être réinstallés dans les usines du Groupe.

Les actions du Groupe en la matière sont présentées en section 3.3.1 « Être acteur de l'économie circulaire » et 3.3.2 « Eco-concevoir nos produits et services » du présent document d'enregistrement universel.

2. Réduire, réutiliser et recycler les ressources (Exploitation directe des ressources)

Réduire, réutiliser et recycler les ressources est une priorité pour répondre aux enjeux de la biodiversité, en effet « l'extraction et le traitement des ressources naturelles sont responsables de plus de 90% de la perte de biodiversité et du stress hydrique à travers le monde »⁽³⁾.

Grâce à son modèle circulaire, Elis contribue à réduire la pression sur les ressources naturelles tout au long de la chaîne de valeur :

- › en concevant des produits faits pour durer et intégrant de façon croissante des matières recyclées. Voir section 3.3.1 « Être acteur de l'économie circulaire » et 3.3.2 « Eco-concevoir nos produits et services » ;

- › en optimisant ses processus industriels et réduisant ses usages (eau, énergie). Voir section 3.3.3 « Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes » et 3.3.5 « Limiter nos consommations énergétiques » ;
- › en travaillant à la réduction des consommations d'autres ressources naturelles. Ainsi, le Groupe vise à réduire ses consommations de papier via la digitalisation d'un certain nombre de ses processus opérationnels (signature de contrat de façon électronique, dématérialisation des livraisons...).

3. Réduire nos émissions de gaz à effet de serre (Changement climatique)

Le changement climatique est aujourd'hui la 3^e cause de diminution de la biodiversité. Le Groupe a annoncé en septembre 2023 sa nouvelle stratégie climat alignée avec les Accords de Paris qui vise à réduire significativement les émissions du Groupe. Elle est plus particulièrement détaillée en section 3.3.6 « Lutter contre et s'adapter au réchauffement climatique ».

4. Prévenir et réduire des impacts environnementaux (Pollution)

Afin de limiter les impacts environnementaux tout au long de la chaîne de valeur d'Elis, le Groupe dispose de plusieurs leviers, notamment :

- › **l'évaluation des fournisseurs** : voir section 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers » ;
- › **l'utilisation de principes d'éco-conception appliqués aux produits**. En privilégiant des produits qui durent longtemps, peuvent être réparés, réutilisés et reconditionnés, le Groupe contribue à allonger leur durée de vie et ainsi réduire les consommations de ressources ou la production de déchets. De plus, sur certains produits le Groupe propose des labels et certifications, disposants d'impacts moindres sur la biodiversité. 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,
 - 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...).

Enfin, le Groupe a pour objectif de disposer d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables dans chaque famille de produits d'ici à 2025. La section 3.3.2 « Eco-concevoir nos produits et services » précise de façon plus spécifique les actions du Groupe en la matière ;

- › **la conduite d'action d'optimisation et de réduction des impacts dans ses opérations**. Le Groupe déploie des mesures de contrôles pour surveiller et/ou empêcher la contamination des eaux souterraines et des sols. Les principales actions mises en œuvre sont :
 - prévention et protection : 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,

(1) Source : <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/topics/circular-economy-introduction/overview>

(2) <https://doi.org/10.5281/zenodo.3831673>

(3) <https://doi.org/10.5281/zenodo.3831673>

- formation et habilitation : formations des opérateurs aux risques chimiques et des responsables maintenance aux risques pollutions (par la direction QHSE), habilitation spécifiques pour certains types d'intervention,
- communication, sensibilisation et contrôle : 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.

Sur les sujets en lien avec l'eau et les déchets, les actions mises en place sont plus particulièrement détaillées en section 3.3.3 « Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes » et 3.3.4 « Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets ».

Concernant la pollution des sols, afin de prévenir les risques, le Groupe déploie des mesures de contrôle de surveillance ou de prévention. Par ailleurs, 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, 99,9% des tonnages de linge sont ainsi lavés à l'eau, et seulement 0,1% 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 2023, les dépenses engagées au titre de la mise en conformité sont de l'ordre de 7,5 millions d'euros, les provisions et garanties environnementales à 77,8 millions d'euros. Aucune amende pour litiges environnementaux n'a été versée en 2023 ;

- **le respect des réglementations et la conduite de démarches volontaires** : En France, l'activité des sites de production est encadrée par arrêté préfectoral, fixant entre autres les valeurs limites pour le prélèvement en eau, les rejets d'effluents aqueux, les émissions atmosphériques ou encore la gestion des déchets. Dans les autres pays du Groupe, des permis d'exploitations ou des licences sont demandés selon les réglementations locales. L'évolution des réglementations est prise en compte par les équipes techniques locales, et suivie par des équipes spécialisées centralisées. Les investissements annuels prennent en compte les éventuels besoins d'évolution technique des sites.

À titre d'exemple, les chaudières font l'objet de contrôles réglementaires afin de vérifier les paramètres de combustion. Les niveaux d'émission, en particulier d'oxyde d'azote (NO_x), 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.

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 162 de ses sites, soit 46% de ses sites industriels, d'une certification ISO 50001 relative aux systèmes de gestion de l'énergie pour 28 sites européens et d'une certification Nordic Swan pour 32 sites en 2023.

5. Proposer des solutions de prévention et de lutte contre les espèces invasives (Pest Control)

L'introduction d'espèces envahissantes est la cinquième pression qui menace la biodiversité. Ces espèces sont à l'origine de divers impacts affectant les espèces indigènes, le fonctionnement des écosystèmes et les biens et services associés.

Au sein d'Elis, l'activité Pest control a pour objectif de proposer un service complet de prévention et de lutte contre les nuisibles tout en préservant les milieux. Ainsi, la division Pest control met en place un dispositif de monitoring, en formant les clients aux bonnes pratiques face aux nuisibles et en les conseillant afin d'améliorer l'étanchéité de leurs bâtiments. Lors des missions ponctuelles, les solutions naturelles alternatives de traitement sont privilégiées comme l'utilisation de chien, de faucon, de furet ou encore l'utilisation d'insecticide naturel. Cette démarche est renforcée par la certification CEPA (qualité des prestations de désinfection, désinsectisation et dératissage) obtenue par l'Irlande, l'Italie, la France et la Suisse. Cette norme atteste de l'engagement d'Elis à utiliser des produits et techniques responsables, de garder une traçabilité dans les traitements utilisés et de favoriser des luttes alternatives (utilisation de pièges à capture pour éviter l'utilisation de biocides, mise en place de nichoir à mésanges et chauves-souris, favoriser l'étanchéité des bâtiments).

Engager nos collaborateurs

Certains sites du Groupe mènent de plus des initiatives en faveur de la biodiversité ou visant à sensibiliser les employés 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 et permet la culture de pleurotes et la revalorisation des sols tout en soutenant le travail de personnes en réinsertion ou porteurs 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 collaborateurs 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.

Limiter nos risques industriels

Actions mises en œuvre

Prévention et protection des risques d'incendie

Le risque incendie est un des principaux risques liés aux activités du Groupe notamment compte tenu de la présence de matériaux combustibles (linge, bourres de coton...) et de 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 détections 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, environ 70 sites sont visités par an ;
- déployant et mettant en œuvre des standards organisationnels adaptés aux risques de la blanchisserie.

En 2023, Elis a mis en place une communication interne sur l'ensemble des départements de feu. Un suivi mensuel est réalisé sur le nombre, les moyens utilisés pour éteindre le départ de feu, l'origine et les équipements concernés. Ces informations sont communiquées avec les performances sécurité.

3.3.4 Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets

Contexte

Les activités d'Elis génèrent peu de déchets en comparaison avec d'autres industries, grâce à son modèle d'économie circulaire. En 2023, les déchets produits par les sites du Groupe, toutes catégories de déchets confondues, ont représenté ainsi 2,4% des tonnages de textiles livrés à ses clients et se sont élevés à environ 48 200 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 et politique

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.

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 à 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.

Objectif et performance

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	2021	2022	2023	
Valoriser les textiles en fin de vie	Part de déchets textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie (objectif 2025 : 80%)	72%	70%	77%*
	Part de textiles valorisés en fin de vie	81%	91%	93%
	Quantité de déchets textiles triés à la source (<i>en tonne</i>)	6 370	8 461	10 817
Gérer nos déchets	Quantité totale de déchets générés (<i>en tonne</i>)	37 925	41 390	48 243
	Part de déchets non dangereux	82%	83%	86%
	Part de déchets dangereux (hors déchets médicaux DASRI)	10%	11%	10%
	Part de déchets valorisés	60%	63%	69%
	Part de déchets non dangereux valorisés	64%	62%	69%
	Part de déchets dangereux valorisés	42%	71%	68%

(*) Périmètre Groupe hors Mexique (données non disponibles).

En 2023, la part des déchets non dangereux reste stable et représente plus de 85% des déchets totaux du Groupe. Les déchets dangereux (hors déchets DASRI) restent limités quant à eux à environ 10%.

Le Groupe recycle à fin 2023, 77% de ses textiles en fin de vie, principalement sous forme de chiffons industriels (50% des déchets textiles collectés). En 2023, 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 93% à fin 2023.

La part des déchets valorisés du Groupe reste relativement stable par rapport à 2022 et s'élève à 69%. En 2023, Elis a valorisé 69% de ses déchets non dangereux et 68% de ses déchets dangereux.

Valoriser les textiles en fin de vie

Actions mises en œuvre

Recyclage des textiles en fin de vie

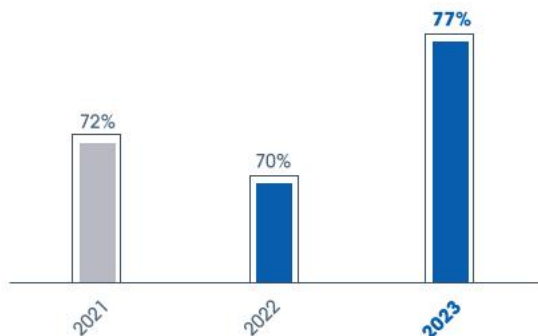
Le recyclage des textiles, en particulier des vêtements post-consommateurs, est un enjeu avec peu de filières et technologies existantes et matures. Le Groupe travaille ainsi à identifier dans ses pays les meilleures voies de recyclage, et à innover pour développer des solutions satisfaisantes. Le Groupe 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 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. Depuis 2022, le Groupe cartographie et suit 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.

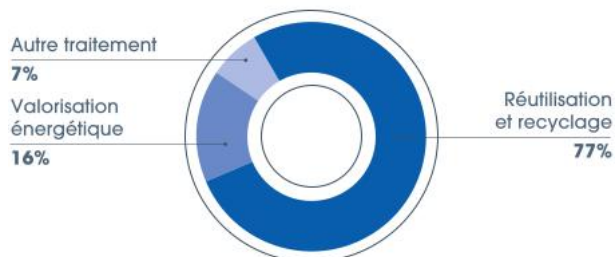
En parallèle de ces actions, le Groupe travaille à l'amélioration de la collecte et du regroupement des textiles en fin de vie pour pouvoir les diriger vers les filières offrant les meilleures solutions de valorisation.

Ainsi, en France (3 417 tonnes de déchets textiles), le Groupe organise 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). La quasi-totalité du linge plat est recyclée en chiffons industriels. Une partie des vêtements de travail est orientée vers de nouvelles solutions de défilage et recyclage sous forme de textiles ou de matériaux d'isolation dans le bâtiment. Les autres produits triés à la source sont valorisés sous forme de combustible.

PART DE TEXTILES RÉUTILISÉS OU RECYCLÉS* (EN %)



FIN DE VIE DES TEXTILES TRIÉS À LA SOURCE*



(*) Groupe hors Mexique (données non disponibles).

Exemples d'initiatives de recyclage

Linge plat

Plus de 70% 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 de recyclage 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 défilés 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, Elis a mis en place un projet de recyclage textile en partenariat avec une association locale qui agit pour la réinsertion des femmes en situation de vulnérabilité et permet de concevoir une gamme de linge de cuisine et de service (ex : serviette, tablier) fabriquée à 100% à partir de tissu recyclé.

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

De plus, une vente au poids de produits en 3^e 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. 1 tonne de produits a ainsi été vendue permettant de donner une vie à ces produits et de les rendre accessibles à un plus grand nombre de personnes.

En 2023, Le Jacquard Français a également lancé son offre de seconde main. L'entreprise collecte auprès de ses clients des nappes, petits carrés et chemins de table. Si les articles sont en bon état, ils sont revendus sur une plateforme dédiée ou bien sont remis à une association caritative.

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 défilage 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 (3 417 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.

Aux Pays-Bas (4,5% des tonnages de déchets textiles du Groupe), tous les vêtements de travail en fin de vie sont recyclés mécaniquement en matériau d'isolation dans le secteur Automobile ou Industrie. Ainsi, l'ensemble des vêtements gérés par le Groupe sont recyclés sur ce marché.

Dans plusieurs pays Europe, une proportion croissante (35% au global) de vêtements de travail en fin de vie est acheminée vers des solutions de recyclage mécanique pour la production de fils textiles ou de matériaux d'isolation dans l'industrie. Des projets sont également en cours sur du recyclage chimique.

D'autres initiatives sont également en cours, pour recycler les vêtements de l'activité Cleanroom sous forme de panneaux acoustiques, isolants, de rembourrage pour le linge de maison (oreillers, couettes) 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.

Tapis

Fin 2023, le Groupe a établi un nouveau partenariat pour le recyclage du caoutchouc et de la fibre des tapis. Ce projet vise à intégrer les tapis dans une boucle de recyclage pour éviter qu'ils ne finissent en déchet. L'objectif est de réinsérer ces fibres dans la création de nouveaux matériaux ou produits.

Autres produits

Aux Pays-Bas, un projet pilote visant à recycler les distributeurs en fin de vie a été lancé avec un objectif de contribuer au travail de personnes éloignées de l'emploi. Après une phase de test réussie, le déploiement est prévu en 2024.

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 du secteur adaptée située en région Auvergne Rhône-Alpes pour le défilage des vêtements (première étape du processus de recyclage des vêtements) et une entreprise spécialisée pour le défilage et la filature. Le tissage est réalisé quant à lui au Jacquard Français, filière du Groupe.

5 tabliers, réalisés par le Groupe dans ses usines à partir de vêtements professionnels recyclés sont commercialisés en Europe en édition limitée. Les tabliers contiendront 100% de matière recyclée, dont 60% issus de textiles Elis en fin de vie. Le Groupe travaille au développement à plus grande échelle de ce projet. L'impact carbone de ce produit est notamment réduit de 49% par rapport à un tablier classique similaire.

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 2023 le projet a été à nouveau récompensé par le prix Audace au concours Cégos Les Mines et le trophée Or de la catégorie « Économie circulaire, réemploi : meilleure stratégie » au Sommet de la transformation durable.

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...).

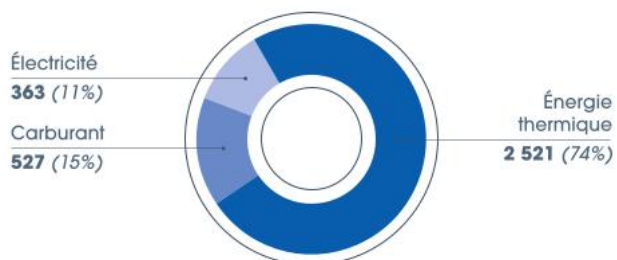
En 2023, 69% des déchets du Groupe ont été valorisés.

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 0,7% 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, 342 blanchisseries en 2023, rend la consommation d'énergie du Groupe significative.

Concernant sa flotte de véhicule, le Groupe dispose de près de 10 500 véhicules (68% pour de la livraison et 32% pour des utilisations commerciales). La stratégie d'internalisation de la logistique se poursuit afin de gagner en efficacité et productivité. Les actions menées en 2023 ont ainsi permis d'assurer que la grande majorité des tournées de distribution soit dorénavant internalisée (94% 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 et politique

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, des achats et de la 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 service 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 permet de déployer l'outil GLAD (*Global Logistics Assistant for Deliveries*) destiné aux équipes logistiques facilitant le guidage et l'optimisation des tournées de distribution.

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.

Objectifs et performance

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 et viser 650 véhicules alternatifs d'ici 2025

Indicateurs clé de suivi	2021	2022	2023	
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%)	- 22%	- 26%	- 28%
	Part d'énergie renouvelable sur la consommation totale d'énergie (hors logistique)	21%	19%	17%
	Part d'énergies thermiques renouvelables (biomasse, biogaz...)	23%	21%	19%
	Part d'électricité renouvelable	8%	9%	7%
Réduire les consommations énergétiques et réaliser la transition énergétique de nos véhicules	Part de véhicules alternatifs – flotte logistique	3,7%	3,7%	5,0%
	Nombre de véhicules alternatifs ^(a) – toute flotte	488	715	1 231
	› dont logistiques (objectif 2025 : 650 véhicules alternatifs)	224	232	355
	› dont commerciaux	264	483	876
	Kg de produits livrés par litre de carburant ^(b)	42,7	48,7	49,0

(a) Les véhicules alternatifs regroupent notamment les véhicules électriques, roulant au biogaz, au biocarburant ou hybrides. En 2023, les hybrides non rechargeables ne sont pas inclus dans le périmètre. 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 2023, le Groupe améliore significativement sa performance en matière de consommation d'énergie thermique par kilogramme de linge livré, et atteint - 28% par rapport à 2010. Cette amélioration notable s'explique notamment par les programmes d'efficacité énergétique en place.

La part des énergies renouvelables diminue en 2023 du fait notamment de la baisse relative des consommations d'énergie thermique du Brésil dans le mix global du Groupe suite à une forte croissance, l'intégration du Mexique et un moindre approvisionnement sur certaines énergies alternatives (biogaz par exemple).

De plus, le Groupe continue de se doter de véhicules alternatifs avec 355 véhicules logistiques alternatifs en 2023. En particulier le Groupe a reçu à l'été 50 poids lourds électriques, le positionnant parmi les acteurs engagés sur l'utilisation de cette technologie. Au global, le nombre de véhicules alternatifs (flotte commerciale et logistique) a plus que doublé entre 2021 et 2023 et s'établit à 1 231. L'efficacité des tournées est également en amélioration et atteint 49 kg de produits livrés par litre de carburant en 2023.

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. L'efficacité et la sobriété énergétique sont les principaux piliers de l'action climatique du Groupe.

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 ;
- › veille sur les nouvelles technologies et process.

Dans le cadre de la définition de sa stratégie Climat, le Groupe a de plus réalisé une analyse approfondie des opportunités en matière d'efficacité énergétique, considérant des technologies et bonnes pratiques existantes mais également de nouvelles technologies et innovations à expérimenter. Un plan d'action et de déploiement détaillé de ces actions a été défini et est en cours de déploiement afin de contribuer à l'atteinte des objectifs Climat du Groupe.

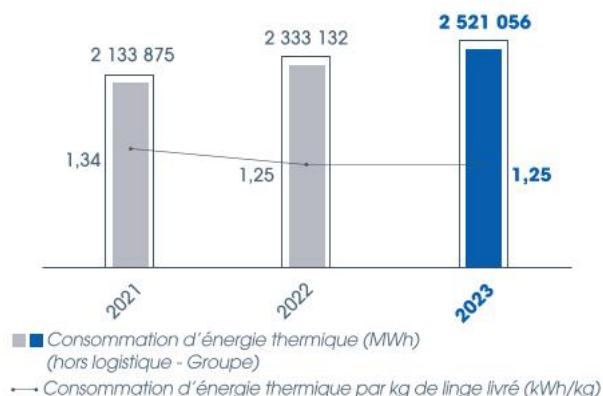
En 2023, en complément des actions préalablement citées, le Groupe a conduit plusieurs actions spécifiques contribuant à la réduction de sa consommation d'énergie :

- › mise à jour des **Incontournables pour l'Énergie** rappelant les actions clés de surveillance et d'optimisation énergétique ;
- › **standardisation des températures de lavage** de tous les centres selon les agents de blanchiment utilisés ;
- › **évaluation de nouveaux process de lavage à basse température**, permettant une baisse jusqu'à 9% de la consommation énergétique ;
- › **réalisation d'audits énergétiques internes** pour identifier des plans d'action énergie ;
- › **audits externes des échangeurs de chaleur permettant d'améliorer, jusqu'à 10%, le ratio énergétique de certains centres.**

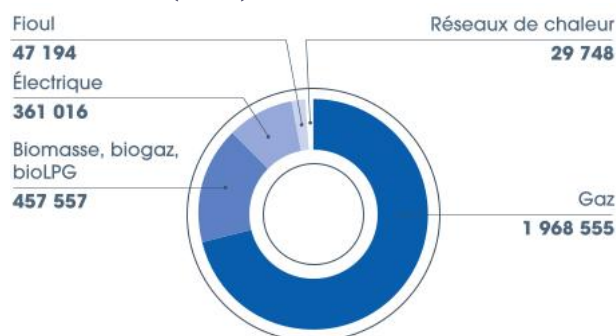
Le Groupe dispose de plus d'une direction des achats centralisée complétée par des acheteurs locaux dans les pays les plus importants où il opère. Il a également mis en œuvre les processus adéquats pour assurer une coordination par l'organisation centrale des achats en Europe. La direction des achats suit ainsi activement les fluctuations des coûts énergétiques ainsi que les contrats souscrits avec des fournisseurs de prédilection.

L'amélioration de la performance des blanchisseries du Groupe en Europe est compensée par des effets de périmètre liés notamment à des acquisitions significatives dont les performances ne sont pas encore optimisées.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE THERMIQUE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DANS LES OPÉRATIONS (SITES - GROUPE) ⁽¹⁾



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



CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE PAR TYPE D'ÉNERGIE PRIMAIRE ET PRODUCTION D'ÉNERGIE SUR SITE

(en MWh)	2023
Consommation totale d'énergie produite à partir de sources fossiles	2 674 427
Consommation totale d'énergie produite à partir de sources nucléaires	97 701
Consommation totale d'énergie produite à partir de sources renouvelables	513 675
<ul style="list-style-type: none"> › Consommation de combustible provenant de sources renouvelables › Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de froid achetés ou acquis à partir de sources renouvelables › Consommation d'énergie renouvelable non combustible autoproduite 	91 426
Production d'énergie non-renouvelable	1 088
Production d'énergie renouvelable	12 715
	1 556

Green IT

Le Groupe a finalisé en 2023 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. À l'issue de cette étude, dont les résultats ont été partagés avec le comité exécutif, des actions prioritaires ont été définies et sont en cours de mise en œuvre. Les équipes IT ont de plus été formées aux enjeux du digital via des fresques du numérique.

En parallèle, le Groupe a lancé une stratégie de dématérialisation de certains processus, comme la signature de ses contrats. La digitalisation a également permis la réduction de plus de 8% des consommations de papier entre 2020 et 2023 en France.

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 2022 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.

Par ailleurs, dans certains de ses pays, le Groupe met en place des politiques afin de donner une seconde vie à ses équipements informatiques. Ainsi, en Allemagne, Elis collabore avec une entreprise employant des personnes en situation d'handicap assurant la remise à neuf des équipements. 34% des appareils collectés ont ainsi pu bénéficier d'une seconde vie.

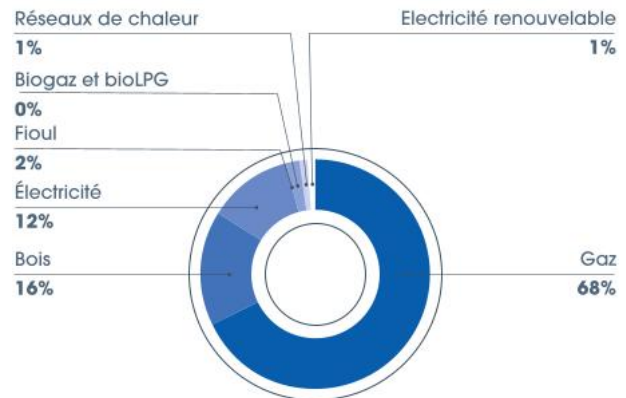
(1) Hors carburant pour les flottes de véhicules.

Transition énergétique

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

- via la production d'énergie sur site (solaire thermique, ou renouvelables). Dans le cadre de sa stratégie climat, une cinquantaine de projets ont ainsi été identifiés. En 2023, le Groupe dispose de 16 sites équipés ;
- l'utilisation d'énergies thermiques moins émissives (réseaux de chaleurs, biomasse) : 19% des consommations d'énergie thermique du Groupe :
 - au Brésil, 35 sites au total utilisent l'énergie biomasse (98% des tonnages livrés au Brésil, 92% des sites au Brésil) ;
- l'achat d'électricité d'origine renouvelable dans certains marchés à partir de certificats de type Garantie d'Origine : 7% des consommations d'électricité du Groupe en 2023 : 100% de l'électricité en Suède (origine hydraulique) et aux Pays Bas.

RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES (EN %)



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 :

- outil externe d'aide à la construction de tournées** : il est utilisé 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 ;
- 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 2 700 tournées quotidiennes en France, Italie, Belgique, Royaume-Uni, Allemagne et Portugal ;

- 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.

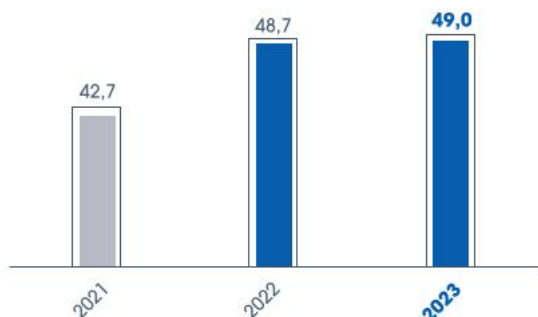
S'agissant de la **performance carburant**, afin de mieux gérer la performance énergétique liée à la consommation de carburant, le Groupe a révisé et optimisé en 2021 ses KPI logistiques pour un suivi plus fin de sa performance et revu son outil de gestion de la flotte. La performance carburant est en amélioration par rapport aux années antérieures et atteint 49,0 kg de produits livrés par litre de carburant.

Le Groupe réalise régulièrement des revues des leviers possibles en matière d'efficacité énergétique et réalise des actions 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 ;
- le déploiement d'outils de communication autour des meilleures pratiques de performance carburant et éco-conduite dans l'ensemble des pays du Groupe.

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 (EN KG/LITRE) – 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 employés afin d'accompagner les changements de comportements et faciliter l'adoption de ces nouvelles technologies ;
- › migration de la flotte des véhicules commerciaux (ex : 0 renouvellement en diesel, focalisation sur les véhicules électriques et hybrides) ;
- › migration par étapes de la flotte de distribution clients vers des offres électriques et des bio-carburants ;
- › expérimentation de nouvelles technologies sur la flotte des poids lourds.

Cette transition énergétique s'est faite en concertation avec les employés afin d'assurer l'engagement de tous. Elle passe par une démarche d'implication des employés 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. Une démarche identique avait 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 avait 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. La transition se poursuit en étroite collaboration avec les constructeurs afin d'être informé des développements technologiques et de leur possibilité de mises en œuvre chez Elis. Pour les équipes commerciales amenées à réaliser des trajets de faible distance, le Groupe mène une démarche active de substitution des anciens véhicules diesel par des véhicules électriques ou hybrides. 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 2022. À fin 2023, près de 500 points de charge ont été installés ou sont en cours d'installation.

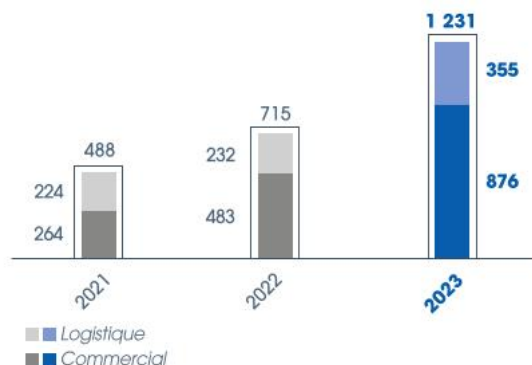
Enfin, sur la flotte de véhicule de type poids lourds, l'offre actuelle de véhicules alternatifs reste encore émergente et confrontée à

des enjeux comme l'autonomie ou la charge utile. Après des expérimentations réussies dans plusieurs géographies, le Groupe mène une politique de transition active. Ainsi 100% de ses commandes de véhicules poids lourds en France réalisés en 2023 concernent des véhicules alternatifs (B100 exclusif ou électrique).

En France, le Groupe dispose aujourd'hui de 17 véhicules poids lourds biocarburants et de 61 poids lourds électriques.

Au total, à fin 2023, le Groupe dispose de 1 231 véhicules alternatifs (590 électriques, 110 biocarburants, 531 hybrides Plug-In), un nombre qui a augmenté de 72% entre 2022 et 2023.

NOMBRE DE VÉHICULES ALTERNATIFS – TOUTE FLOTTE



Expérimenter les poids lourds électriques

Après une expérimentation réussie en 2022 et la réception de 11 poids lourds 100% électriques, la France a intégré dans sa flotte en 2023 50 nouveaux véhicules poids lourds électriques. Chaque jour, ces véhicules font des tournées jusqu'à 200 km afin d'effectuer des livraisons et ramassages de linge. Ce sont ainsi 40% des tournées poids lourds parisiennes qui sont réalisées 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.

En 2023, le Groupe a également été lauréat de l'ADEME pour l'acquisition de 75 poids lourds électriques supplémentaires pour accompagner la transition de sa flotte sur 2024.

Aux Pays-Bas, ce sont également 4 nouveaux poids lourds électriques qui ont été livrés en 2023.



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 2023, le nombre de véhicules sous-traités est estimé à 6%.

Perspectives

Les actions initiées en 2023 sur l'efficacité énergétique se poursuivront en 2024. L'outil GLAD poursuivra son déploiement dans d'autres pays européens. Un déploiement au Brésil est également prévu pour le second trimestre 2024. 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, en lien avec son plan climat, et l'installation de bornes de recharge sur les sites. Pour les véhicules poids lourds, près de 75 nouveaux véhicules électriques et 45 poids lourds B100 exclusifs additionnels ont été commandés pour 2024.

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. Le groupe Elis via son modèle d'affaire basé sur l'économie circulaire se positionne comme une alternative plus responsable à des modèles basés sur l'usage unique ou l'acquisition (voir section 3.3.1 « Être acteur de l'économie circulaire ») et contribue notamment à réduire les émissions de CO₂eq pour ses clients.

Au-delà de son modèle d'affaire, 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 28% entre 2010 et 2023 dans ses blanchisseries européennes et s'est engagé dans une démarche dynamique de transition de sa flotte de véhicule. En 2023, le Groupe a réduit ses émissions de CO₂eq en valeur absolue de - 15% entre 2019 ⁽¹⁾ et 2023 (Scopes 1 & 2), soulignant les efforts engagés depuis de nombreuses années.

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. En 2023, le Groupe a donc annoncé sa feuille de route climat et ses objectifs à horizon 2030, témoignant de son engagement à accompagner la transition de la Société vers une économie bas-carbone. Elis vise ainsi à :

- **réduire de 47,5% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2 d'ici à 2030, par rapport à 2019 ⁽²⁾ ;**
- **réduire de 28% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre du scope 3 issues de l'achat de biens et services, des carburants et de l'énergie amont, du transport et de la distribution amont, des déplacements domicile-travail ainsi que de la fin de vie des produits vendus (et ce également par rapport à 2019).**

Ces objectifs ont été approuvés par la Science Based Targets initiative (SBTi). Cet organisme issu d'un partenariat entre le Pacte Mondial des Nations Unies, le World Resources Institute (WRI), le Carbon Disclosure Project (CDP) et le Fonds Mondial pour la Nature (WWF), est l'acteur de référence internationale sur le sujet. Ces objectifs sont alignés avec les Accords de Paris de 2015, et visent à contribuer à limiter l'augmentation de température à 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels pour les scopes 1 et 2, et nettement en dessous (« well below ») de 2 °C pour le scope 3.



L'année de référence 2019 a été retenue conformément aux recommandations de la SBTi et correspond à la dernière année représentative de l'activité du Groupe et dont les données étaient disponibles lors de la définition des objectifs.

En 2023, 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 du Scope 2 sont reportées dans la présente section en « market based ».

Enfin, Elis n'est pas exclue des indices de référence « Accord de Paris » ⁽³⁾.

Empreinte carbone du groupe Elis

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

- les émissions directes (Scope 1) : associées principalement aux consommations de gaz, carburant... ;
- les émissions indirectes (Scope 2) : associées aux consommations d'énergie électrique ou de vapeur ;
- les autres émissions indirectes (Scope 3) : associées aux autres champs d'émissions : achats, transport amont, déplacement des employés...

Les émissions directes du Groupe (Scope 1) et les émissions indirectes (Scope 2) représentent 607 133 tonnes de CO₂eq, soit 31% des émissions totales du Groupe (Scopes 1, 2 et 3).

Les émissions du Scope 3 du Groupe sont principalement portées par les achats de biens et services (71%), et en particulier les achats de produits (51% des émissions totales), les carburants et énergie amont (hors Scopes 1 & 2) (9%) et les transports (trajets domicile-travail, transports de marchandises et logistique, déplacements professionnels - 9%).

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE

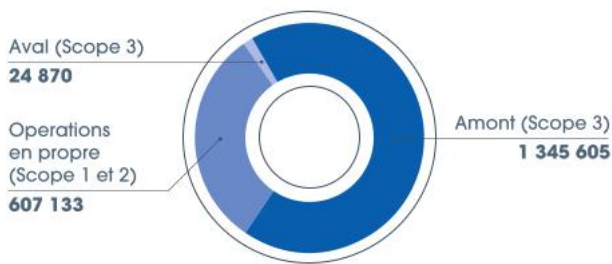


(1) Les émissions 2019 ont été recalculées notamment afin d'intégrer les récentes acquisitions du Groupe.

(2) L'objectif comprend les émissions liées à l'utilisation des terres et aux absorptions provenant des matières premières bioénergétiques. Les émissions du Scope 2 sont reportées en market-based. Les objectifs du scope 1 & 2 représentaient 34% des émissions totales en 2019 et le scope 3 : 66%. Les objectifs du scope 3 couvrent 72% des émissions totales du scope 3 en 2019.

(3) En particulier article 12, paragraphe 1, points d) à g), et à l'article 12, paragraphe 2, du règlement délégué (UE) 2020/1818 de la Commission Européenne.

ÉMISSIONS DE CO₂EQ (SCOPE 1, 2 MARKET-BASED ET 3) ET RÉPARTITION SUR LA CHAÎNE DE VALEUR (en tCO₂eq)



Gouvernance et politique

La lutte contre le changement climatique 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 affichée avec des objectifs à 2030 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 et validée par le conseil de surveillance ;
- 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. La stratégie Climat, sa définition, son plan d'action et sa communication ont fait l'objet de plusieurs réunions ;
- 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, les membres du directoire disposent d'objectifs RSE, révisés annuellement et influençant la part variable de leur rémunération. En 2023, 12% de la rémunération variable du Président du directoire était indexée sur des sujets RSE, et en particulier 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 2023). Pour 2024, l'ensemble des membres du directoire disposent d'indicateurs RSE, leurs objectifs climat contribuant à 6% de leur part variable (voir section 2.2.1 « Politique de rémunération »). 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. L'indicateur de la consommation d'eau par kg de linge livré retenu influe directement sur les consommations d'énergie et d'émissions de CO₂eq (la réduction des consommations d'eau permet de réduire les consommations d'énergie et les émissions associées au chauffage de l'eau dans les usines).

La stratégie climatique du Groupe, élaborée par le comité exécutif de la Société et assortie d'objectifs précis, a été arrêtée en juillet 2023 par le conseil d'administration sur recommandation du comité RSE. Cette stratégie climat a été présentée au marché début septembre 2023. Le déploiement, par le comité exécutif, du plan d'action arrêté par le conseil de surveillance fait l'objet d'une revue régulière par le comité RSE et le conseil de surveillance.

Cette stratégie climatique ainsi que les principales actions engagées dans ce cadre feront l'objet d'une présentation spécifique lors de l'assemblée générale de la Société du 23 mai 2024.

Enfin, 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) est mis en place depuis 2022. Il revoit notamment les outils de mesure de l'empreinte carbone (Scope 1, 2 et 3), la définition de la feuille de route climat, la définition et l'avancement des plans d'actions, la communication interne et auprès des parties prenantes ou l'intégration du climat dans certains outils du Groupe (financier ou marketing).

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. Le Groupe a de plus réalisé un travail en 2022, 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 ou 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	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> Risque de renforcement des attentes des parties prenantes en termes de contribution à l'atténuation au changement climatique : collaborateurs, clients, actionnaires et prêteurs ; 	Moyen terme	Faible
Risque Physique	<ul style="list-style-type: none"> 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 en 2022) seraient situés dans des zones à risques de stress hydrique à terme ; 	Court - moyen terme	Faible à modéré
	<ul style="list-style-type: none"> 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. De plus, le Groupe a annoncé en 2023 sa stratégie Climat alignée avec les Accords de Paris. La prise en compte croissante des problématiques liées au changement climatique par ses clients et l'engagement du Groupe sur ce sujet pourrait ainsi contribuer à générer de nouvelles opportunités pour le Groupe ; 	Court terme	Faible à modéré
Opportunités	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> 0,1 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). 		

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 2023, le Groupe a ainsi reporté, dans le cadre de la taxonomie européenne et ses exigences :

- 3,4 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 ;
- 3,5 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 ;
- 5,0 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 ;

0,1 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, notamment en matière d'efficacité énergétique dans ses procédés ou ses investissements pour transifionner sa flotte vers des véhicules alternatifs (ex : biocarburants).

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, des partenariats avec les fournisseurs amonts), 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 : Plan de transition 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 des produits à usage unique. En optimisant les consommations de ressources de l'amont à l'aval (conception, manufacture, entretien, livraison, usage...) 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 9 milliards de tonnes de CO₂eq (soit 20% des émissions

mondiales) pourraient être réduites grâce à une transition des modèles vers l'économie circulaire ne serait-ce que dans certains secteurs clés ⁽¹⁾.

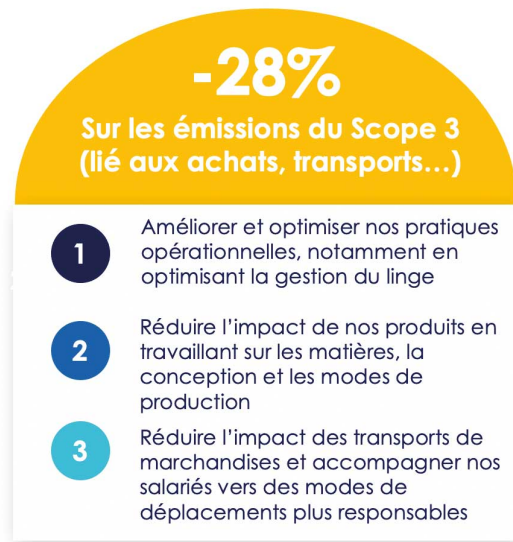
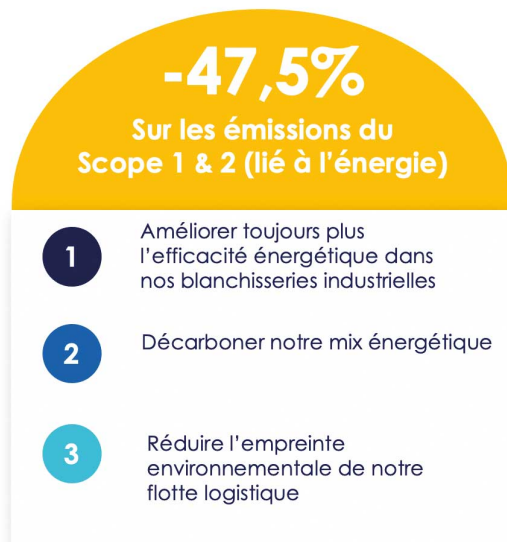
Le Groupe dispose aussi d'objectifs en lien avec le climat dans le cadre de son programme d'engagement à horizon 2025 et les a atteints fin 2022 en réduisant de plus de 20% l'intensité carbone de ses opérations depuis 2019. Ce positionnement et cet engagement ont notamment été soulignés par le CDP qui a attribué la note A- au groupe Elis en 2023 pour son engagement, son action et sa performance en matière de changement climatique.

Une ambition renouvelée

En 2023, le Groupe a défini des objectifs ambitieux de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre alignés avec les Accords de Paris et visant à contribuer à limiter l'augmentation de température à 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels pour les scopes 1 et 2, et nettement en dessous (« well below ») de 2 °C pour le scope 3 :

- **réduire de 47,5% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2 d'ici à 2030, par rapport à 2019 ⁽²⁾ ;**
- **réduire de 28% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre du scope 3 issues de l'achat de biens et services, des carburants et de l'énergie amont, du transport et de la distribution amont, des déplacements domicile-travail ainsi que de la fin de vie des produits vendus (et ce également par rapport à 2019).**

Ces objectifs sont le reflet de la conviction du Groupe de l'importance des enjeux actuels liés au changement climatique et de l'opportunité que représentent les services circulaires pour la Société.



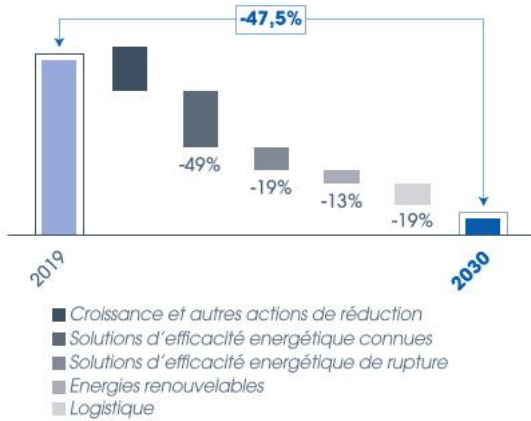
Pour atteindre ses objectifs, Elis a développé une feuille de route et un plan d'action détaillés :

- sur les scopes 1 et 2, qui représentent 31% des émissions de CO₂eq du Groupe, Elis vise à :
 - **optimiser encore davantage la performance de ses blanchisseries industrielles** grâce au déploiement de solutions d'efficacité énergétique reconnues et d'innovations expérimentales. Près de 50% des gains attendus seront ainsi issus de technologies et approches connues (remplacement de presses par des presses haute pression, déploiement d'échangeurs de chaleur...). De nouvelles technologies à investiguer ont de plus été identifiées lors de la construction de la feuille de route climat via une revue de technologies matures ou non dans des secteurs industriels variés. Ces innovations feront l'objet de tests et de qualification par les équipes industrielles afin de comprendre les bénéfices et contraintes opérationnelles avant un déploiement à grande échelle,
- **décarboner son énergie** via la production sur site d'énergie renouvelable, en ayant recours à des énergies alternatives ou à de nouvelles stratégies d'achats. Le Groupe ainsi a identifié environ 50 projets de panneaux solaires qui pourraient être mis en œuvre dans les années à venir. Des approches alternatives d'approvisionnement en électricité seront également considérées. Enfin, le Groupe évaluera les opportunités, à l'échelle locale, d'énergie thermique moins carbonée et conduira prochainement un projet pilote de chaudière biomasse en Europe. Le Groupe utilise aujourd'hui majoritairement de la biomasse au Brésil (80% de l'énergie thermique consommée) mais n'utilise que peu cette approche en Europe. Le projet pilote permettra de mieux comprendre les contraintes et opportunités liées à cette énergie,

(1) <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/completing-the-picture>

(2) L'objectif comprend les émissions liées à l'utilisation des terres et aux absorptions provenant des matières premières bioénergétiques. Les émissions du Scope 2 sont reportées en market-based. Les objectifs du scope 1 & 2 représentaient 34% des émissions totales en 2019 et le scope 3 : 66%. Les objectifs du scope 3 couvrent 72% des émissions totales du scope 3 en 2019.

- **réduire l'impact environnemental de sa flotte logistique** grâce à des outils d'optimisation des livraisons, des actions d'écoconduite ou la transition de sa flotte. Le Groupe poursuivra notamment le déploiement de son outil interne GLAD (voir section 3.3.5 « Limiter nos consommations énergétiques ») dans ses géographies et renforcera les bonnes pratiques d'écoconduite. L'accélération de la transition de la flotte de véhicule se poursuivra en visant 1 000 véhicules alternatifs d'ici à 2030 tout comme l'expérimentation de nouvelles technologies pour les véhicules poids lourds. A fin 2023, le Groupe a reçu en France plus de 50 nouveaux véhicules poids lourds électriques, soulignant les efforts en la matière ;



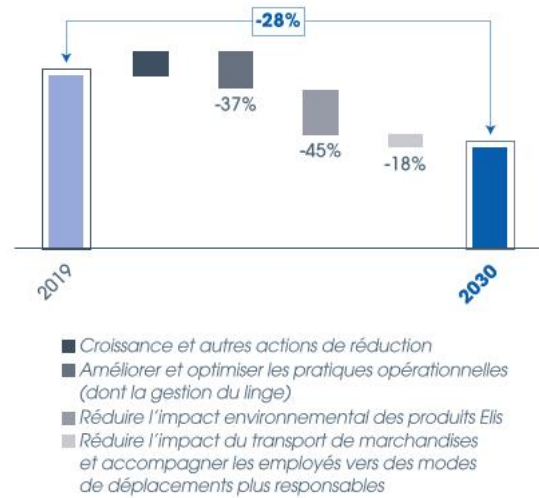
- › sur le scope 3, qui représente 69% de ses émissions de CO₂eq, Elis vise à :

- **améliorer et optimiser ses pratiques opérationnelles, notamment en matière de gestion du linge.** Une part significative des émissions du Groupe provenant de son linge, l'extension de la durée de vie des produits et leur maintien en utilisation est un levier clé de réduction des consommations de ressources et d'émissions de CO₂eq. La réduction des pertes de linge, qui peut représenter d'importants volumes, constitue ainsi un projet d'action prioritaire. Des solutions de traçabilité produit, de traçabilité au niveau des chariots, de pesée ou de récompenses seront ainsi mises en œuvre dans les prochaines années afin de mieux identifier les causes et encourager les bonnes pratiques.

Le Groupe travaillera également, fidèle à son ADN d'économie circulaire, à promouvoir encore plus les solutions fongibles, la réutilisation et la réparation de ses produits dans ses différentes géographies et entre les différents sites. Le Groupe a ainsi prévu de doubler la capacité de son usine de réparation de tapis en Lettonie et déploie un guide révisé des bonnes pratiques de la gestion du linge dans les centres. La réduction des cas d'usage du plastique à usage unique se poursuivra en promouvant des solutions réutilisables.

Enfin, les réductions d'énergie liées au plan climat sur le Scope 1 et 2, permettront de réduire les émissions associées à l'amont de l'énergie.

- **réduire l'impact environnemental des produits d'Elis** en travaillant sur la conception, les matières ou les modes de production. Le Groupe travaillera en priorité avec ses fournisseurs afin d'améliorer les pratiques de production dans la chaîne de valeur, notamment via l'implémentation d'actions d'efficacité énergétique et de décarbonation. Le Groupe poursuivra également l'éco-conception de ses produits et la transition de ses gammes vers des matières alternatives. En 2023, le Groupe a ainsi étendu sa gamme de produits sanitaires en matière recyclée, lancé une référence de tablier produite à partir de textiles Elis recyclés et transitionné l'une de ses gammes majeures de vêtements de travail vers une composition en matières recyclées,
- **réduire l'impact du transport de marchandises et accompagner ses employés vers des modes de déplacement plus responsables.** Le Groupe déploiera notamment des actions afin d'engager ses collaborateurs et les accompagner dans la compréhension des enjeux liés à la mobilité et encourager les changements de pratique.



Le Plan de transition Climat, ambitieux et construit de façon crédible, privilégie des approches d'efficacité tant en termes de carbone que de gains financiers et permet ainsi de rester dans les lignes directrices financières communiquées au marché. Il est fidèle à l'ADN du Groupe basé sur l'économie circulaire et l'excellence opérationnelle en priorisant la sobriété, l'efficacité et la réutilisation. Il s'appuie notamment sur des technologies et approches éprouvées par le Groupe. L'engagement de l'ensemble des parties prenantes du Groupe (fournisseurs, clients, collaborateurs...) et du marché (industrialisation de nouvelles technologies logistiques, décarbonation de l'énergie, disponibilité des équipements, transition des véhicules vers des véhicules alternatifs, engagement des acteurs...), sera cependant critique pour son atteinte d'ici à 2030.

Les progrès du Groupe seront régulièrement communiqués et partagés en interne comme en externe afin d'engager l'ensemble des salariés dans la démarche et informer de façon transparente l'ensemble des parties prenantes. Une revue trimestrielle est notamment prévue par le comité exécutif pour les émissions du Scope 1 et 2.

Objectifs et performance

Le Groupe dispose ainsi des objectifs suivants :

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

Accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistiques
et viser 650 véhicules alternatifs d'ici à 2025

Proposer au moins une collection utilisant des matériaux responsables
dans chaque famille de produits d'ici à 2025

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)

Réduire de 47,5% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre
des scopes 1 et 2 d'ici à 2030 ⁽¹⁾ par rapport à 2019

Réduire de 28% en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre du scope 3 ⁽²⁾

La nouvelle stratégie Climat du Groupe a notamment été reprise et intégrée à sa politique de financement dans le cadre de sa facilité de crédit renouvelable signée en novembre 2021.

Indicateurs clé de suivi	2021	2022	2023
Émissions directes de CO ₂ eq (Scope 1) (kt CO ₂ eq)	413,8	450,3	498,9
Émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 2) (kt CO ₂ eq) - location based	54,3	53,8	67,2
Émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 2) (kt CO ₂ eq) - market based	76,4	86,8 ^(a)	108,2
Autres émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 3) (kt CO ₂ eq)	1 500 ^(a)	1 340,9	1 370,5
Total des émissions de CO ₂ eq (Scopes 1, 2 location-based et 3) (kt CO ₂ eq)		1 844,9	1 936,6
Total des émissions de CO ₂ eq (Scopes 1, 2 market-based et 3) (kt CO ₂ eq)		1 877,8 ^(a)	1 977,6
% de réduction en valeur absolue des émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2 d'ici 2030 ^(a) , par rapport à 2019			
Réduire globalement nos émissions (objectif 2030 : - 47,5%)		- 15%	- 15%
% de réduction en valeur absolue des émissions de gaz à effet de serre du scope 3 depuis 2019		- 0,3%	- 2%
% de réduction en valeur absolue ses émissions de gaz à effet de serre du scope 3 issues de l'achat de biens et services, des carburants et de l'énergie amont, du transport et de la distribution amont, des déplacements domicile-travail ainsi que de la fin de vie des produits vendus d'ici 2030 ^(a) , par rapport à 2019		+ 10%	- 3,6%
(objectif 2030 : - 28%)			
Intensité des émissions de CO ₂ eq (Scopes 1, 2 location-based et 3) par euros de chiffre d'affaires (t CO ₂ eq/€) ^(a)			0,00045
Intensité des émissions de CO ₂ eq (Scopes 1, 2 market-based et 3) par euros de chiffre d'affaires (t CO ₂ eq/€) ^(a)			0,00046

(1) L'objectif comprend les émissions liées à l'utilisation des terres et aux absorptions provenant des matières premières bioénergétiques. Les émissions du Scope 2 sont reportées en market-based

Scope 1 (émissions directes) principalement associées aux consommations de gaz, carburant... ;

Scope 2 (émissions indirectes) associées aux consommations d'énergie électrique ou de vapeur ;

Scope 3 (autres émissions indirectes) associées aux autres champs d'émissions : achats, transport amont, déplacement des salariés... ;

(2) Issues de l'achat de biens et services, des carburants et de l'énergie amont, du transport et de la distribution amont, des déplacements domicile-travail ainsi que de la fin de vie des produits vendus.

Indicateurs clé de suivi		2021	2022	2023	
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 – <i>location based</i>) depuis 2010 (objectif 2025 : - 20%)	- 19%	- 25%	- 22%
		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>	294	270	282
		% de réduction d'énergie thermique par kg de linge livré depuis 2010 (blanchisseries, Europe) (objectif 2025 : - 35%)	- 22%	- 26%	- 28%
	Décarboner notre mix énergétique	Part d'énergie renouvelable sur le total d'énergie consommée (hors véhicule)	21%	19%	17%
		Part d'énergies thermiques renouvelables (biomasse, biogaz...) sur le total d'énergie thermique	23%	21%	19%
		Part d'électricité renouvelable sur le total d'électricité	8%	9%	7%
	Viser l'exemplarité au quotidien dans notre logistique	Part de véhicules alternatifs ^(e) – flotte logistique	3,7%	3,7%	5,0%
		Nombre de véhicules alternatifs › dont logistiques (objectif 2025 : 650 véhicules alternatifs)	488	715	1 231
			224	232	355
		› dont commerciaux	264	483	876
Réduire nos émissions du Scope 3	Part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables (objectif 2025 : 100%)	46%	51%	58%	
	Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie (objectif 2025 : 80%)	72%	70%	77% ^(f)	
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%)	- 40%	- 43%	- 46%	

(a) Donnée modifiée en 2023 suite à des ajustements sur les facteurs d'émissions de 2022.

(b) Les émissions du Scope 3 du Groupe ont été estimées en 2021 à partir du bilan carbone réalisé pour la France en 2019.

(c) L'objectif comprend les émissions liées à l'utilisation des terres et aux absorptions provenant des matières premières bioénergétiques. Les émissions du Scope 2 sont reportées en market-based.

(d) Les informations financières du Groupe sont commentées en section 5.2.3 « Analyse du compte de résultat de l'exercice clos le 31 décembre 2023 » du présent document d'enregistrement universel.

(e) Les véhicules alternatifs regroupent notamment les véhicules électriques, roulant au biogaz, au biocarburant ou hybrides.

(f) Groupe hors Mexique (données non disponibles).

Le Groupe réduit ses émissions des Scopes 1 et 2 en valeur absolue de près de 15% entre 2019 ⁽¹⁾ et 2023, notamment sous l'effet de ses programmes renforcés d'efficacité énergétique ou des transitions énergétiques opérées dans certains sites en dépit de l'augmentation de certains facteurs d'émission.

Les émissions totales du Scope 3 en valeur absolue baissent de - 2% entre 2019 et 2023, en particulier sous l'effet de l'optimisation des consommations d'énergie entre 2019 et 2022, une transition des pratiques de déplacements des salariés vers des pratiques moins impactantes et une meilleure captation de certains postes d'émissions. À noter également que l'année 2022 avait été marquée par des achats de linge accru après la reprise d'activité suite à la crise sanitaire.

Le groupe Elis publie également des indicateurs relatifs à la taxonomie européenne notamment en lien avec les 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 relativement faibles (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.

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 sur le sujet 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

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

le départ d'un collaborateur, le changement de collection sont des évènements récurrents d'une entreprise, que l'économie de la 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 2023, le Groupe a poursuivi le déploiement de formations RSE et Climat pour les équipes de vente et les collaborateurs 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 collaborateurs

L'implication des collaborateurs 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 2023, à l'occasion de la semaine 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. Le Groupe déploie également la *Fresque du Climat* au siège du Groupe en France, ainsi qu'aux Pays-Bas et a organisé une session pour les coordinateurs RSE et QHSE du Groupe afin d'étendre la démarche dans d'autres régions.

Utilisation d'un prix au carbone

Le Groupe n'est pas soumis à des dispositifs d'échange de quotas dans ses géographies. Le Groupe utilise cependant un prix interne ("shadow price") au carbone dans la prise de décision de certains investissements. En particulier, en 2023, dans le cadre de la définition de sa stratégie climat, le Groupe a réalisé des modélisations intégrant des prix au carbone pour les émissions du Scope 1, 2 et 3 afin d'évaluer la résilience et les opportunités qui y étaient associées. Le Groupe intègre également un prix au carbone dans la prise de décision d'investissement pour des équipements afin de privilégier les investissements avec le meilleur retour tant en termes financiers que climatiques. Cette approche, intégrée aux processus financiers du Groupe, couvre l'ensemble des géographies et couvre les émissions du Scope 1, 2 et 3 (amont de l'énergie), soit 37,2% des émissions totales du Groupe.

Enfin, dans certaines analyses financières, le Groupe utilise un prix au carbone (150 euros/tonne CO₂eq) afin de calculer des taux de retour sur investissement intégrant cette composante. Ce prix a été fixé à partir des éléments issus du rapport du GIEC 2018 (5.1), de la revue de dispositifs de taxes carbonees ou EU-ETS et du marché du carbone volontaire.

Enfin, lors de discussion avec des clients ou en interne, le Groupe peut utiliser un prix au carbone afin de sensibiliser aux bénéfices associés à la réduction des pertes textiles ou de la réparation des produits.

Le tableau ci-dessous intègre les émissions de CO₂eq 2022 recalculées afin de prendre en compte les récentes acquisitions du Groupe et de faciliter les comparaisons avec la performance 2023.

DÉTAIL DES ÉMISSIONS SCOPE 1, 2 ET 3 DU GROUPE, PERFORMANCE ET OBJECTIF

	Retrospective					Variation (2022 recalculé/ 2023) (en %)	Objectifs et étapes	
	Année de référence (2019)	2021	2022	2022 recalculé	2023		2030	Avancement (en %)
Émissions directes de CO ₂ eq (Scope 1) (kt CO ₂ eq)	582,3	413,8	450,3	503,5	498,9	- 1%		
Émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 2) (kt CO ₂ eq) - location based		54,3	53,8	68,6	67,2	- 2%		
Émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 2) (kt CO ₂ eq) - market based	128,9	76,4	86,8	101,6	108,2	7%		
Émissions directes et indirectes de CO₂eq (Scope 1 & 2) (kt CO₂eq) - market based	711,3	489,3	518,3	605,1	607,1	0,3%	- 47,5%	- 15%
Autres émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 3) (kt CO ₂ eq)	1 403,8	1 500	1 340,9	1 397,6	1 370,5	- 2%		
1 - Achats de biens et services	952,8		960,4	1 002,6	974,3	- 3%		
2 - Immobilisations	92,5		52,6	54,6	92,9	70%		
3 - Carburants et énergie amont (hors Scopes 1 & 2)	134,6		120,7	125,3	128,0	2%		
4 - Transport et distribution amont	58,9		60,2	62,5	65,6	5%		
5 - Déchets générés dans les opérations	17,9		17,0	17,7	24,7	40%		
6 - Déplacements professionnels	19,3		7,3	7,5	8,1	8%		
7 - Déplacements domicile - travail	101,1		99,6	103,5	52,0	- 50%		
11 - Utilisation de produits loués	2,4		2,2	2,3	2,4	7%		
12 - Fin de vie des produits vendus	23,8		19,9	20,7	22,2	4%		
13 - Utilisation des produits vendus	0,5		0,8	0,9	0,3	- 63%		
Autres émissions indirectes de CO₂eq (Scope 3) (kt CO₂eq) - périmètre des objectifs SBTi	1 010,9		1 035,8	1 111,9	974,6	- 12%	- 28%	- 3,6%
TOTAL DES ÉMISSIONS DE CO₂EQ								
Total des émissions de CO₂eq (Scopes 1, 2 location-based et 3)		1 968,1	1 844,9	1 969,7	1 936,6	- 2%		
Total des émissions de CO₂eq (Scopes 1, 2 market-based et 3)	2 115,1	1 989,3	1 877,8	2 002,7	1 977,6	- 1%		

Les émissions 2019 ont été recalculées afin notamment d'intégrer les récentes acquisitions du Groupe. Les émissions 2021 correspondent aux émissions publiées. Les émissions du Scope 3 du Groupe ont été estimées en 2021 à partir du bilan carbone réalisé pour la France en 2019. Les émissions 2022 ont été modifiées suite à un ajustement sur certains facteurs d'émissions. Les émissions « 2022 recalculé » intègrent les récentes acquisitions du Groupe afin de faciliter les comparaisons avec la performance 2023.

FOCUS SUR LES ÉMISSIONS LIÉES AUX BIOÉNERGIES CONSOMMÉES PAR LE GROUPE (ÉMISSIONS BIOGÈNES)

Tonnes CO ₂ eq	2023
Émissions directes (Scope 1)	498 903
Dont émissions liées à la combustion de la biomasse et/ou à la production de biomasse pour la bioénergie	196 920
Émissions indirectes (Scope 2 market based)	108 230
Dont émissions liées à la combustion de la biomasse et/ou à la production de biomasse pour la bioénergie	0
Émissions directes (Scope 3)	1 370 475
Dont émissions liées à la combustion de la biomasse et/ou à la production de biomasse pour la bioénergie	0

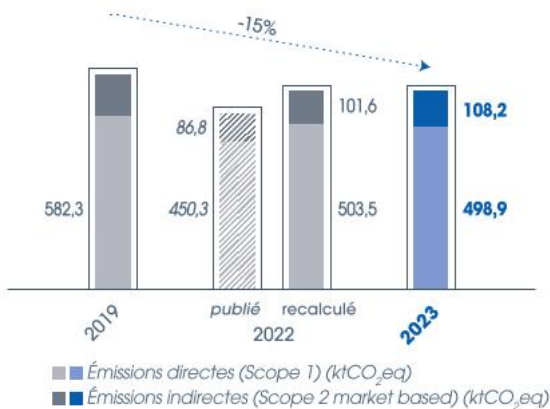
Réduire nos émissions des Scopes 1 et 2

Les émissions du Groupe (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 :

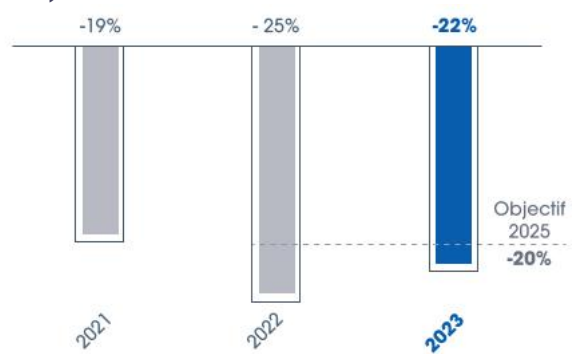
(tonnes CO ₂ eq)	Total	Europe		LATAM		Sites		Logistique	
Émissions directes (Scope 1)	498 903	430 315	82%	68 588	80%	372 684	78%	126 219	>99%
Émissions indirectes (Scope 2 location based)	67 173	50 538		16 635		67 204		149	
Émissions indirectes (Scope 2 market based)	108 230	91 591	18%	16 639	20%	107 832	22%	398	<1%
Total des émissions (Scopes 1 et 2 market based)	607 133	521 906	86%	85 227	14%	480 516	79%	126 617	21%

Les émissions de CO₂eq (Scope 1 et 2 market based) du Groupe baissent de 15% entre 2019 et 2023, sous l'effet notamment de programmes d'efficacité énergétique renforcés et une transition énergétique amorcée sur certains sites et dans la logistique.

ÉMISSIONS DE CO₂EQ ET PERFORMANCE DU GROUPE



% DE RÉDUCTION EN INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE CO₂EQ DEPUIS 2010 (SCOPE 1 ET 2 LOCATION BASED)



Les émissions du Scope 2 sont présentées en market based. Les émissions 2019 et 2022 ont été recalculées afin d'intégrer les récentes acquisitions du Groupe et de faciliter les comparaisons avec la performance 2023.

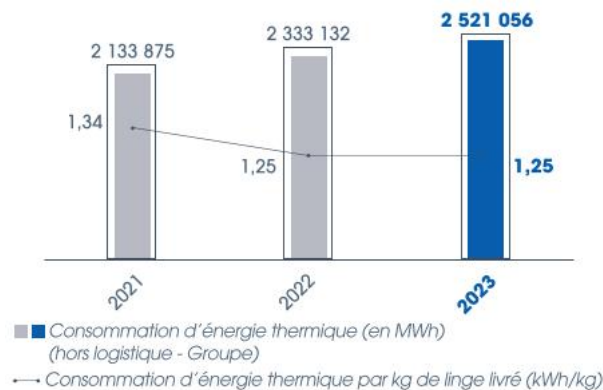
Améliorer toujours plus l'efficacité énergétique dans nos blanchisseries industrielles et décarboner notre mix énergétique

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

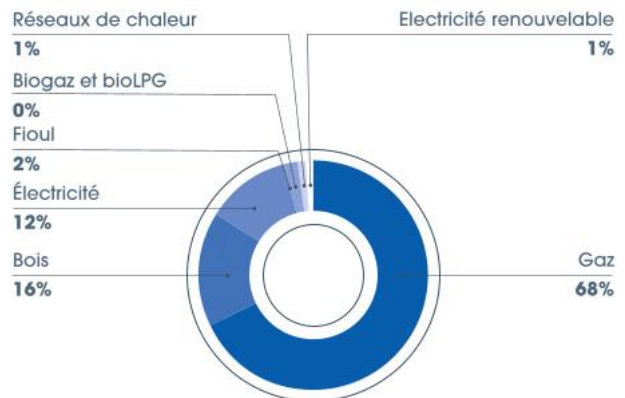
- ▶ améliorer continuellement l'efficacité énergétique de ses sites : implémentations de nouvelles technologies et bonnes pratiques, veille, revue des performances... ;
- ▶ transitionner ses activités vers les énergies renouvelables ou des énergies moins émissives.

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 THERMIQUE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DANS LES OPÉRATIONS (GROUPE)



RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES (EN %)



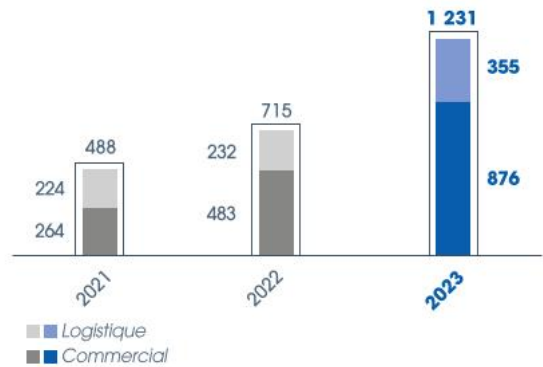
Viser l'exemplarité au quotidien dans notre logistique

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 2023, le nombre de véhicules alternatifs augmente significativement et s'établit à 1 231. L'efficacité des tournées est également en amélioration et atteint 49,0 kg de produits livrés par litre de carburant en 2023.

NOMBRE DE VÉHICULES ALTERNATIFS (1) – TOUTE FLOTTE



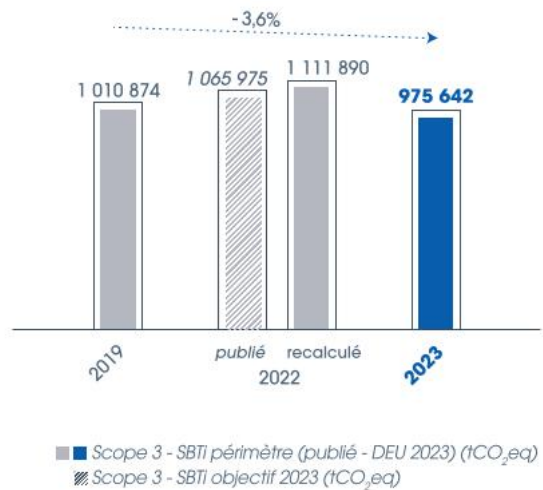
(1) Les véhicules alternatifs regroupent notamment les véhicules électriques, roulant au biogaz, au biocarburant ou hybrides.

Réduire nos émissions du Scope 3

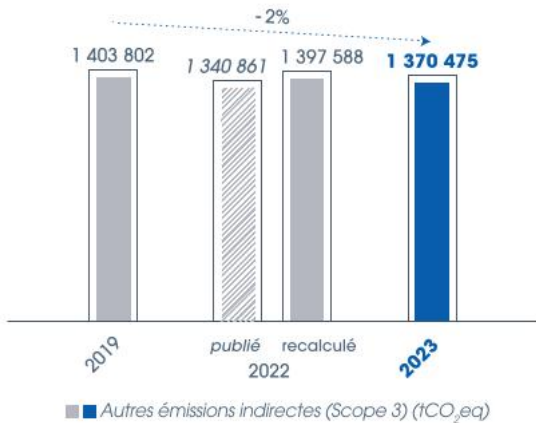
Compte tenu de son modèle économique, basé sur l'économie circulaire, le Groupe internalise de nombreux impacts usuellement portés par d'autres parties prenantes, permettant ainsi de construire des stratégies d'optimisation et de réduction des émissions efficaces. C'est notamment le cas de la phase d'entretien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

Depuis 2022 le Groupe réalise annuellement une évaluation de l'ensemble des postes d'émissions du Groupe afin de disposer d'un bilan précis de ses émissions. 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.

ÉVOLUTION DES ÉMISSIONS DU SCOPE 3 (PÉRIMÈTRE SBTi)



VARIATION DES AUTRES ÉMISSIONS INDIRECTES DE CO₂EQ (SCOPE 3)



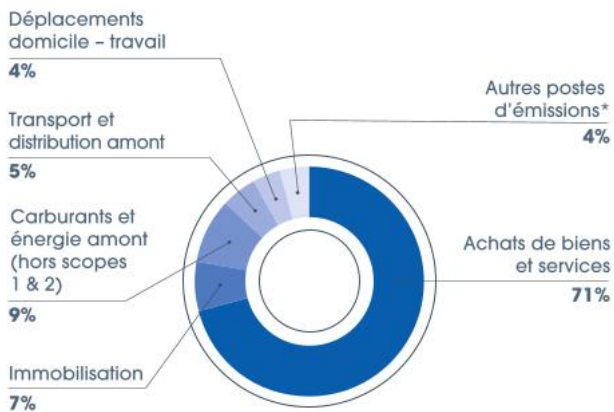
Les émissions 2019 et 2022 ont été recalculées afin d'intégrer les récentes acquisitions du Groupe et de faciliter les comparaisons avec la performance 2023 (voir émissions de CO₂e et performance du Groupe).

Les émissions totales du Scope 3 en valeur absolue baissent de - 2% entre 2019 et 2023, notamment sous l'effet de l'optimisation des consommations d'énergie entre 2019 et 2022, une transition des pratiques de déplacement des salariés vers des pratiques moins impactantes et une meilleure captation de certains postes d'émissions en 2023. À noter également que l'année 2022 avait été marquée par des achats de linge accru après la reprise d'activité suite à la crise sanitaire.

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

- › les achats de biens et services : 71% ;
- › les carburants et énergie amont (hors Scopes 1 & 2) : 9% ;
- › les trajets domicile-travail : 4% ;
- › le transport et la distribution amont : 5% ;
- › les achats de biens d'équipement et immobilisations : 7% ;
- › autres postes Scope 3 : 4%.

RÉPARTITION 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 pertinents au regard des activités du Groupe : transformation des biens vendus, franchise, actif loué (amont), investissement et transports indirects de marchandises.

Afin de réduire ses émissions le Groupe travaille notamment à :

- › améliorer et optimiser ses pratiques opérationnelles, notamment en matière de gestion du linge. En 2023, le Groupe poursuit ses initiatives en France et au Royaume-Uni pour réduire les pertes de linge en partenariat avec les clients. Le Groupe expérimente différents procédés permettant de sensibiliser et engager le client dans la gestion du linge (voir section 3.5.2 « Satisfaire et engager nos clients »). Le Groupe a également retravaillé ses bonnes pratiques de gestion du linge, rappelant les réparations faciles et rentables ou promouvant la réutilisation des produits ;
- › privilégier l'efficacité énergétique dans ses opérations et sa logistique (voir section 3.3.5 « Limiter nos consommations énergétiques »). En particulier, nouer régulièrement des partenariats avec des constructeurs automobiles et des énergéticiens afin d'analyser plus finement les options de transition de sa flotte vers des véhicules alternatifs et l'accélérer (voir section 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers » du présent chapitre 3) ;
- › 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 2023, la gamme sanitaire « Phoenix » réalisée à plus de 80% en plastique recyclé a été étendue et une des gammes majeures de vêtement du Groupe transitionnée vers du polyester recyclé ;

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 ».

- › 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. En 2023, des initiatives pour promouvoir le covoiturage et les mobilités douces ont été organisées dans certains sites : compétition interne sur le sujet, promotions d'outils de covoiturage, stands d'information à l'occasion de la Semaine du Développement durable ... Une « bike policy » a également été mise en place en Belgique permettant aux employés éligibles de louer un vélo pour une durée de 4 ans et ainsi de leur offrir une solution multimodale et flexible. En plus d'une évolution des pratiques entre 2019 et 2023, le Groupe a également amélioré la précision du reporting des émissions de ce poste en 2023, via une plus large participation des salariés à l'enquête sur leurs modes de déplacement ;
- › réparer et garder en utilisation ses équipements industriels (poste d'immobilisation). Ainsi, le Groupe réalise régulièrement des opérations de reconditionnement de certains de ses équipements afin de prolonger leur durée de vie ;
- › 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 2023, le groupe Elis a reçu la note de B du CDP sur l'engagement des fournisseurs en matière de changement climatique.

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 tCO₂e_q en un an.

Un bâtiment à moindre impact environnemental pour son siège en Allemagne

En Allemagne, le nouveau siège se distingue par une construction innovante en bois hybride, permettant l'économie de 1 200 tonnes de béton et respectant les principes du *cradle-to-cradle*. La conception de la façade permet une réutilisation intégrale des ressources.

Le bâtiment a reçu la médaille d'or par la DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen) illustrant un engagement fort en termes de durabilité et d'économie circulaire.

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, direction des rémunérations, direction juridique, département SIRH). 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, depuis 2022, le Groupe a mis en place une organisation dédiée sur le handicap avec dans chaque pays un référent, dont le rôle est notamment d'implémenter la charte handicap du Groupe et de mettre en œuvre localement des initiatives afin de favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap.

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 ».

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

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 employés, 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 employés. 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

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

1. être à l'écoute de ses collaborateurs ;
2. valoriser les collaborateurs ;
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.

Objectif et performance

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		2021	2022	2023
Être à l'écoute de nos collaborateurs	Taux de participation à l'enquête interne	71,9%		72%
Valoriser nos collaborateurs	Nombre de chevrons reconnus par le Groupe	300	310	352
	Part des employés éligibles au dispositif d'actionnariat salarié**	87%	89%	93%
Assurer des rémunérations et avantages justes et attractifs	Part de cadres s'étant vu attribuer des actions de performance	15%	20%	13%
	Part des collaborateurs disposant d'une partie variable liée à la performance dans leur rémunération		52%	57%
Prévenir l'absentéisme et réduire le stress au travail	Nombre collaborateurs n'ayant eu aucune absence (en %)	35%	31%	43%
	Répartition des absences (en % d'absences < 7j)	83%	83%	87%

(*) Enquête bi-annuelle. En 2021, le taux moyen de participation aux enquêtes collaborateurs réalisés concerne le Groupe sauf France et Amérique du Sud. En 2023, le chiffre couvre l'ensemble du Groupe, sur la base d'une moyenne pondérée des effectifs concernés.

(**) En 2023, la part a été calculée sur l'effectif permanent et non-permanent éligible à la date de la réalisation de l'opération, soit le 30/09.

Le Groupe a de plus atteint son objectif en étendant le programme des chevrons sur de nouvelles géographies. Depuis 2018, c'est près de 52% de nouveaux chevrons reconnus. Le programme est aujourd'hui déployé en Europe et au Brésil.

La part des cadres éligibles à des actions de performance renoue avec les niveaux historiques suite à un plan exceptionnel en 2022 ouvert à davantage de salariés.

Par ailleurs, après des années marquées par la crise sanitaire, le Groupe retrouve un nombre de salariés n'ayant eu aucune absence similaire avec ses performances historiques.

Le Groupe reçoit par ailleurs des distinctions soulignant son attractivité. Ainsi en 2023, en Espagne, Elis Manomatic figure comme l'une des 100 meilleures sociétés du pays pour travailler selon le magazine *Forbes* et Elis Sweden comme l'employeur le plus attractif de l'année par *The Career Companies*.

Être à l'écoute de nos collaborateurs

Actions mises en œuvre

Engager nos collaborateurs

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 et la satisfaction des collaborateurs ainsi que 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.

En 2023, ces enquêtes ont été réalisées dans chaque pays et pour la première fois dans les pays d'Amérique latine. Ainsi :

- pour la France, les enquêtes sont menées, site par site, à tour de rôle, tous les deux ans. Le dernier cycle de deux ans s'est achevé en septembre 2023. La participation des collaborateurs a été importante sur ce cycle puisqu'elle s'est élevée à 89%. Le taux de satisfaction globale est de 14,45/20. Un nouveau cycle a démarré dès octobre 2023 ;
- pour la Suède, le taux de participation a été de 67% et le taux de satisfaction de 70% ;
- pour l'ensemble des autres pays : 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 de ces pays a été forte en 2023 puisque 68% des collaborateurs interrogés ont participé et ont pu partager leur point de vue. Le taux moyen de satisfaction augmente puisqu'il est passé de 6,1/10 en 2021 à 7,6/10 en 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'actions 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 552 actions ont ainsi été identifiées. À fin 2023, plus de 30% étaient finalisées (155 actions). Les actions restantes sont pour 34% en cours et 36% étant planifiées en 2024.

Cette mesure périodique de l'engagement et de la satisfaction 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.

À noter qu'à l'occasion de l'enquête de satisfaction, plus de 84% des salariés interrogés considèrent que le groupe Elis est engagé en matière de RSE.

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 34 063 collaborateurs sur 22 pays. En 2023, les échanges au sein de cette instance ont porté sur la situation économique et financière d'Elis, les résultats dans un contexte inflationniste fort, les acquisitions, les perspectives, les collaborateurs ainsi que la nouvelle raison d'être 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 employés 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. 100% des employés bénéficient ainsi de cette représentation.

Des instances spécifiques sont en charge des problématiques en matière de santé et de sécurité. 100% des employés 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

Au-delà des réglementations locales appliquées dans chaque pays, des accords sont en vigueur dans les différentes filiales du Groupe : 71% de l'ensemble des collaborateurs Elis sont ainsi couverts par une convention collective et/ou un accord collectif. Ces conventions permettent d'adapter 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 de bonnes conditions de travail au sein des différents sites.

Valoriser nos collaborateurs

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 collaborateurs sont particulièrement valorisés au sein des centres où ils travaillent et participent à un évènement international de plusieurs jours. En 2023, le Club des Chevrons pour les pays européens s'est réuni à Lisbonne. Depuis 2018, c'est près de 52% 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 plus de 180 employés d'une ancienneté de 10 à 50 ans qui ont été récompensés en 2023.

Reconnaître les compétences de nos collaborateurs et accompagner leur développement

Valoriser les collaborateurs 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 collaborateurs ».

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

En France, Elis mène cette politique active de négociation à différents niveaux : Groupe, entreprise ou établissement afin de répondre au mieux aux enjeux. En 2023, les accords sur l'égalité femmes-hommes et la qualité de vie au travail ainsi que ceux sur la prévention des risques sociaux ont été renégociés et mettent en place de nouvelles mesures en faveur des collaborateurs. Ainsi des mesures ont été prises pour accompagner les femmes enceintes et les collaborateurs ayant besoin d'être présents auprès de leurs proches.

Par ailleurs, en 2023 dans le cadre du lancement d'une nouvelle offre en France visant à faciliter l'accès à des produits d'hygiéniques de première nécessité (gamme Ladybox Elis), le Groupe déploie progressivement cette solution auprès de ses centres.

Perspectives

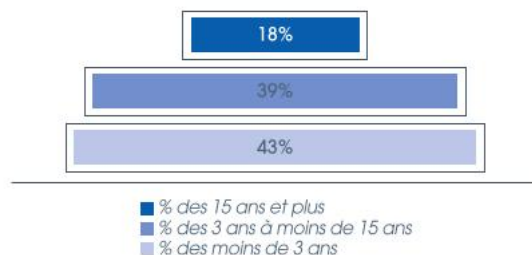
Suite aux résultats de l'enquête de satisfaction des plans d'actions sont en cours de mise en œuvre pour répondre aux attentes des collaborateurs.

En 2025, le Groupe disposera d'une nouvelle vision actualisée et globale, plaçant au cœur de ses préoccupations l'engagement des collaborateurs et leur satisfaction.

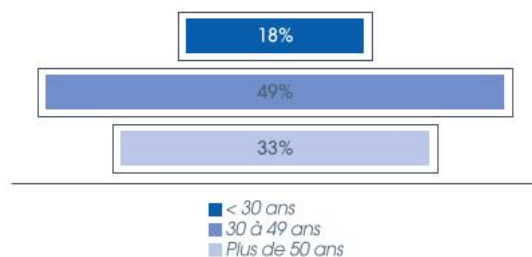
Des collaborateurs qui restent

La culture d'entreprise du Groupe, ses valeurs et sa stratégie RH contribuent à la rétention des collaborateurs dans la durée. Ainsi, depuis 2018, les effectifs par tranche d'ancienneté restent stables. Près de 60% des effectifs ont plus de trois ans d'ancienneté dont 18% des collaborateurs plus de 15 ans.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ANCIENNETÉ



RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN 2023 PAR ÂGES



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 collaborateurs dans les opérations, ainsi que les Agents de service disposant de responsabilité en matière de vente dans de nombreuses zones géographiques comme en France, Espagne, Portugal ou Italie : un dispositif de bonus est en place et il peut représenter un important complément de rémunération ;
- pour un peu plus de 500 collaborateurs en 2023 (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. Depuis 2022, un critère en lien avec la RSE est inclus, basé sur la performance en matière de consommation d'eau par kilogramme de linge livré ;
- pour tous les collaborateurs : 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 ;
- en complément, le Groupe dispose d'un plan d'actionnariat salarié accessible à 93% de ses collaborateurs (voir ci-dessous).

Au global, c'est plus de 57% 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.

Comme en 2022, le Groupe a procédé en 2023 à une revalorisation significative des salaires pour maintenir son attractivité dans un marché de l'emploi particulièrement tendu.

Actionnariat salarié

L'actionnariat salarié est un outil majeur pour renforcer le sentiment d'appartenance à un groupe. Dans cette optique Elis a lancé en 2019 le programme « Elis for All », qui permet aux collaborateurs, via un plan d'actionnariat salarié (de type ESOP) de souscrire à des actions Elis à des conditions préférentielles.

En 2023, un 4^e plan a été déployé dans 18 pays, couvrant 93% de l'effectif total et pour la première année au Mexique. Ce programme était ouvert à l'ensemble des collaborateurs de ces pays, en contrat permanent ou non.

Le succès a été une nouvelle fois au rendez-vous puisque le nombre de participants a augmenté de 20% par rapport à l'édition 2022 et le montant levé est en progression de 62%.

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

Au 31 décembre 2023, les employés du Groupe détiennent 2,57% du capital d'Elis directement (en ce compris les actions de performance acquises) ou au travers d'un fonds commun de placement d'entreprise (FCPE).

Autres avantages volontaires

En France, tous les collaborateurs 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 pour diversifier son épargne. De plus, depuis 2021, chaque employé peut constituer, à son rythme, une épargne en vue de la retraite en effectuant des versements volontaires sur le plan d'épargne pour la retraite du Groupe (PERCOL).

Par ailleurs, d'autres pays se sont dotés de dispositifs permettant aux employés de se 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) ou des paniers repas peuvent également être proposés dans certaines régions.

En 2023, le Groupe estime qu'au moins 37% 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 2023, le groupe Elis compte 11% de collaborateurs sous statut non permanent en raison notamment du caractère saisonnier d'une partie de l'activité Hôtellerie-Restaurant.

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 employés à temps partiel reste stable à près de 5% de l'effectif permanent. Les demandes de temps partiels à l'initiative du collaborateur sont étudiées et acceptées.

Le recours à du personnel externe est limité (1 205 intérimaires au cours de l'année), le Groupe privilégiant l'emploi direct de ses collaborateurs.

Une pratique de travail à distance

Une politique de télétravail pour les collaborateurs dont les fonctions permettent de travailler à distance est en place et partagée dans le Groupe.

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 collaborateurs 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 collaborateurs »), Elis peut mesurer leur appréciation sur leurs conditions de travail et ainsi détecter des situations génératrices de stress.

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.

En France, en 2023, le Groupe, soucieux de promouvoir une prévention globale efficace passant par l'information et la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise, la promotion de bonnes pratiques, notamment de dialogue dans l'entreprise et dans les modes organisationnels du travail, la prise en compte de l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et vie personnelle, a revu et amélioré ses démarches en matière de prévention des risques psychosociaux au travers d'accords signés avec les partenaires sociaux.

Un accompagnement est également proposé dans certains pays. Ainsi en France, deux assistantes sociales, soumises au secret professionnel, sont à la disposition des collaborateurs 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 collaborateurs 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

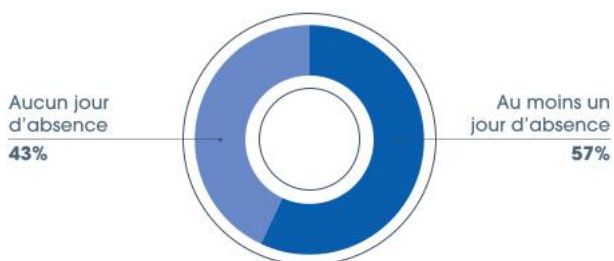
L'absentéisme est une réalité qui concerne toute entreprise et peut entraîner des conséquences opérationnelles et financières. Prévenir les absences imprévues, de courte durée, est donc clé. Ces absences sont en effet les plus pénalisantes en termes de productivité, d'organisation des équipes de travail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

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.

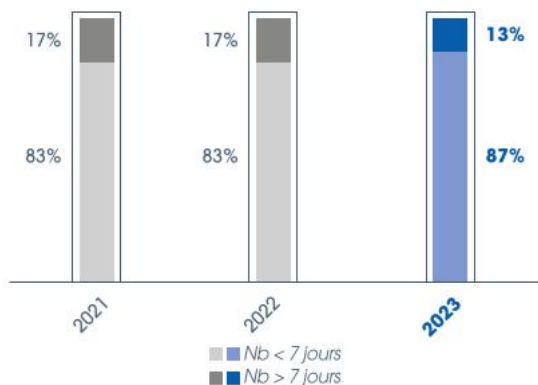
Il n'existe pas de politique internationale en matière d'absentéisme, ce sujet étant très lié aux contextes locaux (par exemple, la grippe n'est pas un sujet préoccupant au Brésil, Chili, Mexique ou en Colombie, contrairement aux pays européens). Les politiques sont décidées au niveau national, sur la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

Par ailleurs, après des années marquées par la crise sanitaire, le Groupe retrouve un nombre de collaborateurs n'ayant eu aucune absence similaire avec ses performances historiques.

PART DES COLLABORATEURS N'AYANT EU AUCUNE ABSENCE EN 2023



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 collaborateurs qui ont un taux d'absence très faible ou nul ;
- › afin de prévenir les maladies du travail (essentiellement les troubles musculosquelettiques), les entités françaises mettent en œuvre le programme Gest'Elis (voir encart ci-après) qui est progressivement 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 collaborateurs à prendre soin de leur santé. La France a initié des campagnes de prévention des cancers du sein et de la prostate avec mise à disposition d'autotests ;
- › au Brésil, les salariés avec un fort taux d'absentéisme font ainsi l'objet d'un suivi et d'un coaching spécifique ;
- › 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 ;
- › des communications sont réalisées sur l'absentéisme et les mesures prises.

Ces différentes mesures sont examinées régulièrement avec les représentants du personnel, les médecins du travail et les managers.

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

En 2023, la Semaine du Développement durable chez Elis, qui concerne l'ensemble des sites du Groupe, a notamment mis l'accent sur la santé sécurité et les bonnes postures aux postes de travail.

Gest'Elis

La démarche Gest'Elis 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 employés 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.

Cette démarche est également déclinée 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 des collaborateurs 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 collaborateurs 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 comme des aménagements de poste, pourront être prises à la suite de ces entretiens, avec prise en considération le cas échéant des préconisations médicales.

La polyvalence

Le Groupe développe la polyvalence de ses collaborateurs dans les ateliers avec un double objectif : d'une part, varier les mouvements et les postures et ainsi assurer un renforcement physique des salariés et d'autre part, assurer plus facilement le remplacement 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 collaborateurs en contrat à durée déterminée.

3.4.2 Protéger nos collaborateurs

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

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, défini 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.

Objectif et performance

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	2021	2022	2023
% d'amélioration du taux de fréquence depuis 2019 (objectif 2025 : - 50%)^(a)	- 6,3%	+ 0,7%	- 11,4%
Taux de fréquence des collaborateurs du Groupe ^{(a)(c)}	15,84	17,02	14,97
Taux de gravité des collaborateurs du Groupe ^{(b)(c)}	0,67	0,72	0,67
Accidents avec arrêt des collaborateurs du Groupe	1 370	1 580	1 582

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

(a) Taux de fréquence = nombre d'accidents ayant occasionné un arrêt (hors accident de trajet) par million d'heures travaillées. Taux de fréquence 2019 : 16,90.

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

(c) Collaborateurs permanents et non permanents.

En 2023, les performances du Groupe s'améliorent significativement. Le taux de fréquence baissant de plus de 11% par rapport à 2019.

À l'échelle du Groupe, le nombre d'accidents restent relativement stable par rapport à 2022. À périmètre constant, le nombre d'accidents avec arrêt diminue nettement.

En 2023, le Groupe a commencé à intégrer des indicateurs sécurité dans la rémunération variable de certains cadres. Ces indicateurs seront déployés dans d'autres géographies selon la performance sécurité de chacun.

Le Groupe travaille de plus à intégrer de façon croissante la sécurité dans les pratiques et la culture managériales.

Enfin, en 2023, Elis Royaume-Uni a reçu le prix « Safety & Health Excellence Awards » et s'est vu décerner la médaille d'argent lors du très reconnu « Royal Society for the Prevention of Accidents (RoSPA) Achievement Awards » pour leur excellent travail dans les domaines de la sécurité, de la santé et du bien-être au travail.

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 2023, 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.

En 2022, les équipes clusters/pays et les départements maintenance et QSE du Groupe ont mis en place un standard commun pour la « mise en sécurité et consignation des équipements », afin d'harmoniser les pratiques pour les interventions sur les installations, les rendre plus sûres et supprimer le risque d'accident. Pour faciliter le déploiement du standard, un processus de formation des équipes cluster/pays QHSE et des équipes maintenance pays a démarré au premier trimestre 2023 et se poursuivra début 2024.

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.

Chaque entité du Groupe dispose de plus de procédures spécifiques liées à ses activités. Par exemple, des fiches opératoires détaillées sont en place pour les activités Pest Control et des sessions de formation sont régulièrement organisées afin de rappeler à chacun les principes et processus.

Un suivi régulier de la performance

Elis enregistre l'ensemble des accidents survenant sur les sites et fait un suivi mensuel des causes d'accidents afin de les identifier et les partager et de contribuer à l'atteinte de l'objectif de réduction du taux de fréquence des accidents d'ici à 2025 (- 50%). Cet objectif a été décliné par géographie selon leur maturité et performance.

Les performances sécurité du Groupe sont ainsi suivies mensuellement, pour les employés 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.

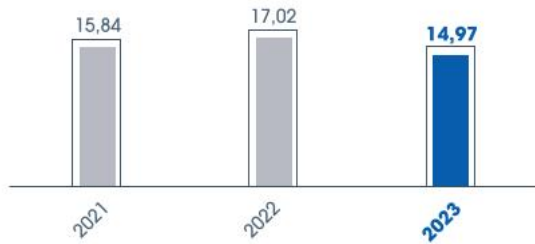
En 2023, Elis a mis en place une communication interne sur l'ensemble des dépôts de feu. Un suivi mensuel est réalisé sur le nombre, les moyens utilisés pour éteindre le départ de feu, l'origine et les équipements concernés. Ces informations sont communiquées avec les performances sécurité.

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.

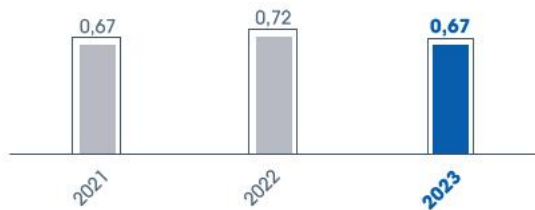
En 2023, 62% des accidents de travail avec arrêt sont liés aux risques de manutention mécanique de chariots, manutention manuelle de charges et de chutes de plain-pied.

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 COLLABORATEURS ELIS



TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL DES COLLABORATEURS 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.

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, les 10 règles d'or sécurité sont régulièrement rappelées via des actions de communication. Elles font également partie du 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.

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 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.

Les sites du Groupe possèdent de plus des procédures et consignes santé-sécurité gérées au niveau du site ou du pays. Dans une démarche volontaire, 106 sites Elis (en Suède, Danemark, Norvège, Pologne, Irlande, Espagne, Estonie, Finlande) ont également fait le choix de disposer d'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).

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 (Royaume-Uni, Irlande, Brésil...) et doivent être développés à terme dans le reste du Groupe.

Afin d'accompagner la réduction des risques et l'accroissement de la culture sécurité en lien avec la règle d'or sécurité 1 « se préparer pour le travail », un outil d'évaluation des risques rapide sera défini et déployé dans l'ensemble des géographies.

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 va développer un outil de gestion des incidents qui sera déployé dans les différentes géographies. Cela permettra à Elis d'avoir une vision rapide et qualitative des incidents aux niveaux Groupe, pays et site.

Enfin, le Groupe a commencé à intégrer des indicateurs sécurité dans la rémunération variable de certains cadres et managers. Ces indicateurs seront déployés dans d'autres géographies selon la performance sécurité de chacun.

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.

À titre d'exemple, chaque année, les employés du Pest Control en France, Italie, Pays-Bas et au Portugal, signent formellement en présence d'un manager les procédures détaillant les modes opératoires, précisant notamment les EPIs nécessaires à la réalisation de l'opération, le matériel à utiliser ou encore les étapes à réaliser et à respecter. Cette signature annuelle permet de s'assurer de la bonne connaissance des règles de sécurité en vigueur.



10 règles d'or sécurité Elis



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

We empower your day



Partager les retours d'expérience et les bonnes pratiques

Des retours d'expérience sur les incidents en lien avec la sécurité des personnes et la sécurité incendie sont partagés dans le Groupe avec les équipes opérationnelles via le réseau des clusters/pays 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 co-activité 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 collaborateurs ».

Définir et accompagner les plans d'amélioration

Les équipes cluster/pays QHSE définissent et accompagnent des plans d'amélioration sur leur périmètre. En 2023, parmi les initiatives poursuivies ou lancées :

- le Brésil a :
 - mis en place depuis plusieurs années, une semaine entièrement dédiée à la prévention et à la santé « SELISPAT- Safety Week ». En 2023, le Brésil a lancé en complément la « DRIVER's WEEK » pour les Agents de service, avec des conférences pédagogiques sur les pratiques de conduite en sécurité,
 - poursuivi ses actions en matière de communication et de culture sécurité, avec en particulier des réunions mensuelles sur les sujets de sécurité, cascades à tous les niveaux, la remontée et le traitement d'observations sécurité ou la mise en place de formations spécifiques en matière de sécurité. L'ensemble de ces actions ont notamment contribué à une réduction notable des accidents au Brésil ;
- le Royaume-Uni a :
 - poursuivi pour la 4^e année consécutive sa campagne d'animation sécurité « Safety Premiership ». La campagne met les sites en compétition de façon pro-active, en communiquant sur les observations en matière de sécurité et en organisant des réunions du comité de santé et de sécurité mensuellement pour que chacun reste engagé et habilité à apporter des améliorations en matière de sécurité,
 - poursuivi les forums trimestriels avec une présentation rapide par les sites chaque trimestre d'initiatives et de solutions répliquables de sécurité,
 - lancé une campagne de sensibilisation autour des chutes de plain-pied, avec un membre du personnel référent (« slips, trips and falls champion ») en charge de dispenser une formation locale et de lancer de nouvelles idées pour réduire les chutes de plain-pied,
 - poursuivi l'utilisation de l'application « Safety Culture » pour réaliser des auto-évaluations et des audits inopinés. Depuis le 4^e trimestre 2023, l'application permet également aux Directeurs régionaux de réaliser à chaque visite sur site une évaluation autour de six questions afin de maintenir un niveau élevé de sécurité dans tous les centres de leur périmètre,
 - organisé des formations pour près de 750 personnes ;
- l'Espagne a organisé, à l'occasion de la Journée Mondiale de la Sécurité et de la Santé un concours entre les sites visant à réaliser des vidéos autour des 10 règles d'or de la sécurité ;
- la France a :
 - déployé un *escape game digital* basé sur les 10 règles d'or avec une participation de plus 80% de l'effectif,
 - mis en place une démarche d'accompagnement spécifique sur certains sites pour les accompagner dans la réduction de leur taux de fréquence. Cette démarche a pour objectif de renforcer la culture managériale sur la sécurité en impliquant chaque manager dans la mise en œuvre de ses fondamentaux, en suivant la réalisation des actions prioritaires du site et en identifiant des actions ciblées à mettre en œuvre suite aux événements.

3.4.3 Attirer et développer nos collaborateurs

Contexte

L'attractivité et le développement des collaborateurs 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. Ce sont les collaborateurs d'Elis, leurs expertises, compétences et savoir-faire qui constituent le capital intellectuel du Groupe.

Politique

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.

Objectif et performance

En 2023, le Groupe reporte la performance suivante :

Indicateurs clé de suivi		2021	2022	2023
Attirer les meilleurs talents	Taux d'embauche ^(a)	27%	32%	32%
	Part des jeunes dans les embauches ^{(a)(b)}	43%	38%	38%
	Part des seniors dans les embauches ^{(a)(c)}		13%	14%
Développer nos collaborateurs	Jour de formation par employé formé ^(d)	1	1,4	1,85
	Part de nouveaux managers issus de promotions internes ^(e)	16%	21%	20%

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

(b) Tranche d'âge moins de 30 ans.

(c) Tranche d'âge de plus de 50 ans.

(d) De nombreuses formations dispensées n'ont pu être comptabilisées dans les heures reportées (ex : formations via des plateformes collaboratives). Par ailleurs, l'information est disponible pour 82% des effectifs (pays dont la donnée n'est pas disponible et exclus du scope : Allemagne, Norvège, AD3, Pays-Bas et Suisse).

(e) Nombre de collaborateurs Elis promus vers un premier poste de manager sur le nombre de managers embauchés et le nombre de managers promus.

La part de jeunes dans les embauches reste relativement stable en 2023 suite aux actions initiées par le Groupe. La part de managers issus de promotions internes reste stable, grâce aux revues de talents effectuées dans tous les pays et les programmes de formation.

Le taux d'embauche reste stable en 2023 notamment du fait de la conversion de certains contrats à durée déterminée en contrats à durée indéterminée et de l'augmentation des effectifs.

Par ailleurs, le nombre d'heures de formation par collaborateur continue de progresser. En 2023, 61% des collaborateurs du périmètre couvert par l'indicateur (pays n'ayant pas de donnée disponible et exclus du scope : Allemagne, Norvège, AD3, Pays-Bas et Suisse) ont bénéficié d'une formation.

Le nombre de promotion interne, reste stable par rapport à 2022 à près de 20%. Par ailleurs le Groupe travaillera à mieux capter l'ensemble des mobilités (géographiques et professionnelles) dans les années à venir.

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.

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

Le Groupe reçoit par ailleurs des distinctions soulignant son attractivité. Ainsi en 2023, Elis figure en Espagne, comme l'une des 100 meilleures sociétés du pays pour travailler selon le magazine *Forbes* et en Suède, comme l'employeur le plus attractif de l'année par *The Career Companies*.

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, en Finlande 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 employés et anciens diplômés interviennent régulièrement auprès des étudiants pour leur parler de leur parcours.

En France, le Groupe a notamment signé plusieurs conventions de partenariat, aussi bien avec des écoles d'ingénieur (ICAM, Centrale Nantes) qu'avec des écoles de commerce (EM Lyon, SKEMA) et des conventions de mécénat - école d'ingénieurs des Arts et Métiers (ENSAM), école de commerce Toulouse Business School et NEOMA.

De plus, dans certains pays, des présentations des différents métiers du Groupe sont réalisées aux étudiants de grandes écoles ou universités à l'occasion d'événements ou d'échanges privilégiés.

Elis organise des présentations au sein des écoles des différents métiers du Groupe par des opérationnels afin de mieux les valoriser, des visites d'usines pour les étudiants de ces écoles et participe à des tables rondes collectives de discussions ou de réflexions autour d'un thème donné par l'école (Le business et le digital pour l'EM Lyon ou le recrutement et la RSE pour l'ICAM).

Dans le cadre de leur programme d'étude, une centaine d'étudiants de l'école de commerce EXCELIA (Tours, La Rochelle, Orléans) ont participé à un challenge sur la mise en valeur des actions autour de l'eau chez Elis pour la communication externe.

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

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 collaborateurs 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 employé sont récompensés.

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 de bienveillance, créer un sentiment d'appartenance à l'organisation et familiariser le collaborateur à la culture d'entreprise, tout en lui facilitant sa prise de poste et en lui fournissant les outils et la formation dont il a besoin pour réussir dans ses nouvelles fonctions.

Ces parcours d'intégration sont systématiquement mis en œuvre pour les nouveaux collaborateurs quelque que soit leur métier. Ces parcours, d'une durée de quelques jours dans le cadre d'un poste d'opérateur de production, à plusieurs semaines pour les managers, 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 collaborateurs

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 leurs périmètres. 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.

Le pilotage de la formation est réalisé depuis 2022 avec l'outil Training Orchestra. Cet outil permet aux collaborateurs Elis de faire leur demande de formation et suivre leur parcours de formation. Le taux de satisfaction global est de 94%.

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 en France de la FED, Filière 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.

Le Royaume-Uni a lancé en 2023 la « Laundry Academy », un programme similaire destiné aux collaborateurs qui occupent actuellement des rôles de type Chef d'équipe, assistants service clients ou chauffeurs et ont été identifiés comme évolutifs. Ce programme qui se déroule sur 12 mois touche des thèmes variés comme la santé et la sécurité, les ventes, l'énergie, la chimie, l'eau (WECO) ou la production. Compte tenu de son succès, le programme sera étendu en 2024.

Au Danemark, un projet de *Mentorship* destiné aux salariés qui ont vocation à évoluer sur des postes de management, intitulé « On your way as a leader » a été lancé en 2023. En Suède, 87 personnes ont également été coachées à la gestion d'équipes.

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. Depuis 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 40 modules de formation produits. En 2023, près de 9 000 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*.

La division Pest control dispose depuis juillet 2022, en France, d'une école de formation continue en interne. Cette école a pour objectif d'assurer l'actualisation des connaissances des populations du Pest control sur les nouveaux modes opératoires, les nouveaux produits ainsi que sur les nouvelles réglementations. La formation permet également des temps d'échanges entre les différents centres et ainsi, d'apporter une réponse collective aux problématiques liées à cette activité qui traite du vivant. La formation s'adresse aussi bien aux techniciens, aux assistants(es), qu'aux managers. Aujourd'hui, sur 248 membres de la population Pest control, 100% des techniciens avec plus d'un an d'ancienneté ont été formés. Le Portugal a également développé cette école de formation qui devrait être dupliquée progressivement dans d'autres géographies.

Perspectives

En 2024, le Groupe poursuivra le déploiement de son programme d'e-learning Groupe pour 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 dématématise 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 dématématise 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.

En 2023, la part de managers issus de promotions internes s'établit à 20%.

De plus, en 2023, la population de techniciens *pest control* en France était constituée à 42% par des Agents de service qui ont pu bénéficier d'une mobilité interne.

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

Le **Code éthique** constitue le socle sur lequel s'appuie l'ensemble des référentiels internes et des Codes adoptés par le Groupe, dont notamment la charte diversité et inclusion, la charte pour l'égalité des genres et la charte handicap. Le Code éthique rappelle que 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 les grands textes internationaux tels que les Conventions de l'Organisation Internationale du Travail, en particulier la Convention n° 111 concernant la discrimination, et celles protectrices des droits de l'enfant. Il précise les engagements du Groupe en matière de non-discrimination, de diversité et d'égalité des chances. Il s'applique à ses collaborateurs, 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.

Depuis 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 employés 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.

En 2023, le Groupe s'est également doté d'une **charte pour l'égalité des genres** qui fera l'objet d'une communication globale début 2024.

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.

Objectif et performance

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		2021	2022	2023
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%	35%
	Part des femmes dans les embauches managers	28%	34%	32%
Inclure les personnes en situation de handicap ou peu qualifiées	Part d'employés en situation de handicap (France)	6,2%	6,3%	6,2%
Attirer les jeunes	Part des jeunes dans les embauches	43%	38%	38%

En 2023, la part de femmes cadres ou managers dans les effectifs progresse et atteint 35%, en particulier, le nombre de femmes cadres ou managers augmente de 12% (1 426 en 2023 versus 1 262). Cette augmentation s'inscrit de plus dans un cadre de faible rotation des effectifs managers, soulignant la capacité du Groupe à attirer, retenir et promouvoir les talents, notamment féminin. 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.

Fidèle à sa politique d'égalité des chances et de non-discrimination, le Groupe reporte en 2023 une part relativement stable de jeunes dans les embauches (38%).

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 processus de recrutement afin de permettre une plus grande diversité à l'embauche ; réalisation d'un suivi spécifique pour les femmes dans le dispositif de revue des talents afin d'identifier les femmes à potentiel et les accompagner dans leur développement et ainsi, accroître leur représentativité au sein des fonctions de top management ; sensibilisation des équipes managériales et ressources humaines sur l'identification et la déconstruction des stéréotypes et les biais décisionnels...

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. En 2023, fort de ces résultats, le Groupe a défini une charte pour l'égalité des genres. Cette charte sera notamment plus largement diffusée début 2024 à l'occasion de la semaine de la Parité chez Elis, qui vise à sensibiliser aux biais inconscients l'ensemble des collaborateurs du Groupe. 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 salariés ont été formés sur l'égalité et la diversité, y compris les préjugés et les stéréotypes inconscients. Une vidéo a été de plus créée pour la Journée nationale des femmes ingénieures afin de présenter des

femmes occupant différents rôles dans le Groupe, leurs parcours professionnels et leur expérience chez Elis. La vidéo a été utilisée en interne pour encourager les collaboratrices à postuler à de nouveaux postes ainsi qu'en externe sur les réseaux sociaux. Une politique pour la prise en considération de la ménopause au travail est également en place. En Espagne, des formations sur l'égalité professionnelle femmes-hommes et la diversité ont été dispensées aux managers.

De plus, le groupe Elis veille à offrir une rémunération attractive et équitable, contribuant à la fidélisation des employés 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 collaborateurs, 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 2023, la moyenne des notes obtenues pour l'ensemble des filiales est de 88/100. 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'emploi 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 (2023) ou l'Espagne sur l'égalité des chances pour les femmes et les hommes (2020).

Concernant la composition du conseil de surveillance au 6 mars 2024 : quatre femmes et six hommes le composent (hors membres du conseil de surveillance représentant les salariés), et cinq femmes et sept 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 2024 de façon large sa charte pour l'égalité des genres à l'occasion de la semaine de la Parité chez Elis.

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 a déployé en 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

employés 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 employés.

En 2023, le groupe Elis a employé en France 673 personnes en situation de handicap dans ses sites, et affiche une stabilité dans l'emploi des personnes en situation de handicap. 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 employés 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 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 une entreprise du secteur adapté 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 55 personnes dont 37 personnes en situation de handicap ;
- › un centre dans le Pays basque qui emploie 34 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.

Au Brésil, le nombre de personnes en situation de handicap a augmenté de 45% en 2023 et Elis a initié des partenariats avec des établissements spécialisés sur le recrutement et l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Intégration de personnel peu qualifié

Actions mises en œuvre

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

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.

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 collaborateurs », 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

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, depuis 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 sur ce marché a obtenu en 2023 une certification dédiée (PSO - *Prestatie Ladder Socialer Ondernemen* - certification d'intégration de composantes sociales dans les pratiques business, niveau 2).

Perspectives

Le Groupe continuera de déployer en 2024 des actions dans le cadre de sa charte diversité et inclusion et sa charte handicap.

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. Certains documents sont traduits dans différentes langues.

Courant 2023, en France, un centre a mis en place projet visant à intégrer 8 collaborateurs ukrainiens dans ses équipes via un programme alliant cours de français (découverte du langage courant et technique) et une semaine de découverte en production leur permettant de découvrir l'entreprise avant d'intégrer les équipes pour une durée minimale de deux mois et demi.

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

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 collaborateurs 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 ;
- › les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme ;
- › les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

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 Principes directeurs de l'OCDE, 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.

Objectif et performance

Les efforts accomplis par le Groupe à ce sujet sont mesurés les indicateurs suivants :

Indicateurs clé de suivi	2021	2022	2023	
Respecter les droits Humains et du travail	Part des collaborateurs permanents implantés dans des pays sans risques Droits de l'Homme ^(a)	98%	98%	95%
	Part du chiffre d'affaires réalisé dans des pays sans risques Droits de l'Homme ^(a)	99%	99%	96,5%

(a) Source : Freedom House.

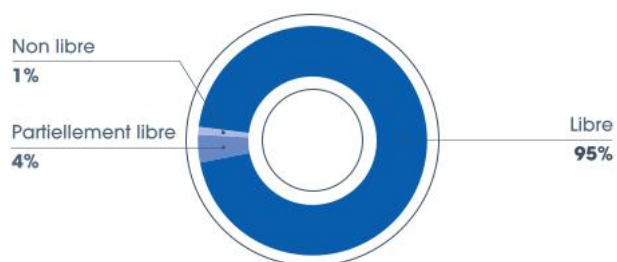
L'évolution de la répartition des effectifs et du chiffre d'affaires, s'explique par les récentes acquisitions du Groupe (notamment Mexique).

Respecter les droits humains dans nos opérations

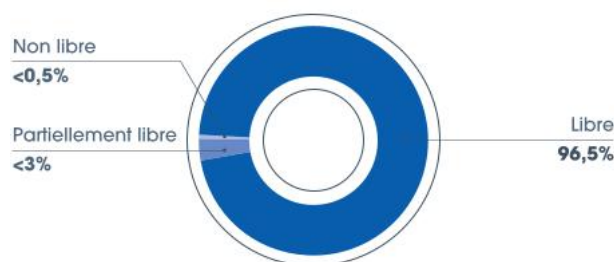
Actions mises en œuvre

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 95% de ses effectifs permanents dans ces zones et y réalise 96,5% 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 2023. 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.

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.

En 2022 et en 2023 à l'occasion de la réunion internationale des principaux DRH des pays du Groupe, 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 2023, le Groupe a ainsi embauché 165 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 nouvelles mesures ont été prises dans le cadre des accords de prévention des risques psychosociaux négociés en 2023 avec les partenaires sociaux ;
- › en Allemagne, au sein de centres des personnes référentes ont été désignées et le management sensibilisé ;
- › au Danemark, les collaborateurs ont accès à une plateforme rappelant la politique du Groupe et la procédure à suivre en cas de harcèlement ou d'agissements sexistes.

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 évaluer ses sites afin d'améliorer ses performances opérationnelles et les conditions de travail de ses collaborateurs.

Dans le cadre du développement de sa croissance, le Groupe construit de nouveaux sites opérationnels et des extensions (Danemark, France, Pologne, Portugal...), permettant aux employés 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 la protection, l'hygiène et au bien-être et à réduire les consommations de ressources

Contexte

Elis nourrit la conviction que son modèle d'économie circulaire déployé 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 de protection, d'hygiène et de bien-être, tout en les aidant à atteindre leurs objectifs environnementaux et sociaux.

En effet, le Groupe propose des produits et services qui 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, fort de son expérience dans le secteur de la Santé (environ 30% de son chiffre d'affaires), le Groupe a développé une expertise répondant aux enjeux spécifiques de l'hygiène, besoin essentiel de la Société. Elis apporte à ses clients des solutions adaptées non seulement grâce à des gammes de produits spécifiques mais aussi grâce à la qualité de l'entretien réalisé dans ses usines, à sa bonne gestion des risques de contamination et à la traçabilité de ses solutions.

Le Groupe propose enfin des produits pensés autant pour le bien-être des employés que pour les clients de ses clients afin d'assurer le bien-être des utilisateurs finaux : patients, clientèle, visiteurs.

De plus, du fait de son modèle d'économie basé sur l'économie de fonctionnalité, le Groupe propose des solutions moins consommatrices de ressources et donc moins impactantes (voir section 3.3.1 « Être acteur de l'économie circulaire »).

Gouvernance et politique

Ces éléments constituent la raison d'être du groupe Elis, qui a été définie en 2023 : « Assurer chaque jour et de façon durable un service circulaire de protection, d'hygiène et de bien-être partout dans le monde ».

Cette raison d'être, fondement du positionnement du Groupe et reflet de sa stratégie et de son modèle d'affaire a été partagée à l'ensemble des collaborateurs et des parties prenantes du Groupe.

L'ensemble du Groupe est mobilisé au quotidien pour accompagner les clients et leur proposer des solutions et services toujours plus adaptés et plus responsables en matière de protection, d'hygiène ou de bien-être.

Objectif et performance

Le Groupe fait de sa raison d'être, reflet de ses valeurs et de ses actions au quotidien, le cap de sa stratégie à court, moyen et long terme. Cette raison d'être entend ainsi être un facteur clé dans la prise de décision :

Indicateurs clé de suivi		2021	2022	2023
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*		83%	84%
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	126 848
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%	8%	8%
Protéger les travailleurs	Part du chiffre d'affaires Vêtements de travail et Cleanroom	38%	34%	34%

(*) En 2023, la méthodologie de calcul du chiffre d'affaires basé sur l'économie de la fonctionnalité a été revue afin de s'aligner avec le règlement taxonomie. Ainsi, certaines activités ou les consommables de certains produits n'ont pas été inclus.

En 2023, 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.

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

Pour conserver les protections associées aux équipements de protection individuelle (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 termes d'hygiène voir de désinfection, selon les besoins. Cet entretien adapté permet notamment d'éviter des risques de contamination croisée pour le linge personnel.

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.

Le Groupe intervient de plus pour des secteurs d'activité nécessitant des niveaux d'exigences particuliers. C'est notamment le cas des activités de Cleanroom ou auprès d'acteurs de l'agroalimentaire ou de la pharmaceutique. 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.

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. Dans un contexte sanitaire toujours plus exigeant, Elis propose 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.

Un service pour assurer les besoins essentiels en matière d'hygiène pour les clients, résidents, patients, utilisateurs ou visiteurs

Le Groupe propose 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 services et en développant des produits équipés de réserve, contribue sans cesse à assurer un service sans rupture, à accroître l'autonomie des appareils et à limiter les déchets en réduisant le gaspillage de consommables. En 2023, le Groupe a lancé une nouvelle offre visant à faciliter l'accès à des produits d'hygiéniques de première nécessité tout en participant à la lutte contre la précarité menstruelle : la Ladybox. La Ladybox contient un distributeur de serviettes hygiéniques, certifiées EU Ecolabel et des tampons sans applicateurs fabriqués à partir de coton biologique.

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 incurvée 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 Régençia** : 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 ;
- › **t-shirt ProEssentials** : une nouvelle collection de t-shirts haute visibilité avec une protection UV intégrée pour protéger les travailleurs en extérieur (jardinier, ouvrier en voiries, éboueur...) du soleil.

Hygiène et protection des employés

Elis habilite 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 2023. 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 collaborateur de son environnement, les services proposés par le Groupe lui permettent de limiter les risques de contamination de son lave-linge personnel et potentiellement du linge de son foyer.

3.5.2 Satisfaire et engager nos clients

Contexte

Le client est au cœur des préoccupations du Groupe. Le satisfaire est un enjeu clé de la Direction Expérience Client au sein de la Direction Marketing. 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 les outils de communication à destination de ses clients afin de communiquer les engagements du Groupe, répondre aux attentes des clients et les accompagner dans des choix plus responsables.

Gouvernance et politique

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.

Objectif 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 2023, le Groupe a atteint son objectif avec 89%.

De plus, le Groupe vise à toujours engager davantage ses clients sur ces sujets, en leur présentant ses engagements, les bénéfices des modèles d'économie circulaire, ou en leur proposant des alternatives plus responsables.

Indicateur clé de suivi		2021	2022	2023
Satisfaire nos clients	Viser un taux de satisfaction > 87%	87%	88%	89%

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, deux centres d'appels pilotent la production :

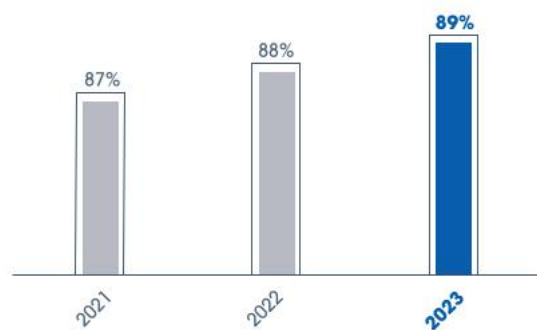
- › l'un situé à Villeurbanne, près de Lyon qui fait partie intégrante du groupe Elis ;
- › un autre, à Barcelone, qui est géré par un partenaire historique.

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 possible. 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.

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.

En France, en période de renouvellement de contrat auprès d'un client, le Groupe a mis en place un dispositif renforcé afin d'optimiser leur fidélité (enquête téléphonique par exemple).

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'accuser réception de la réclamation et de 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 de 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 son installation 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 (plus 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 des caractéristiques liées au Développement durable (offre bio-équitable, Ecolabel, utilisation de fibres recyclées, gourdes réutilisables...). En 2023, afin d'accompagner la transition de ses clients, le Groupe propose la

solution de produits sanitaires en plastique recyclé (Phoenix) au même prix que la gamme standard. Le Groupe a également transitionné une de ses gammes principales de vêtement de travail vers une solution intégrant du polyester recyclé et proposé le premier tablier fait à partir de vêtement de travail recyclé.

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 ? ». Pour aller plus loin des capsules vidéo sur les labels textiles ont aussi été diffusées sur les réseaux sociaux afin d'expliquer les différences entre les différents labels et certifications.

Suite à un travail réalisé avec les forces de vente dans différentes régions du Groupe, des outils spécifiques ont été développés (vidéos explicatives sur les bénéfices des modèles circulaires, supports de présentation, supports de formation pour les forces de ventes...), dont le déploiement s'est poursuivi en 2023 et enrichi avec l'annonce de la raison d'être du Groupe et de ses objectifs climats. Des newsletters ont également été envoyées aux clients du Groupe afin de présenter sa stratégie et ses engagements alignés avec les Accords de Paris.

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).

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...).

En 2023 cette campagne a été diffusée plus largement. Après le Royaume-Uni, la France a travaillé avec des clients du secteur de la santé pour déterminer les besoins et causes de pertes de linge et une campagne de sensibilisation a été déployée.

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. En 2023, de nombreux *nudges* ont été créés sur le thème du soin du linge et traduits dans une dizaine de langues.

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.

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 associés à de grandes entreprises européennes produisant en Europe et présentant des facteurs de risques RSE limités. Les achats de produits textiles et d'appareils d'hygiène et de bien-être sont une préoccupation clé pour le Groupe. Le panel fournisseur est large et se compose de 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 (37%), en Asie (35%), Brésil (4%) pour son marché local et en Afrique (10%). De plus, le Groupe dispose d'une usine de confection de vêtement de travail en Estonie (700 000 vêtements par an), de 4 usines de confection au Brésil pour ce marché, d'une usine de production d'articles de linge de table en France (Le Jacquard Français), et d'une usine de production d'appareils sanitaires au Royaume-Uni (Kennedy).

L'analyse de risques des fournisseurs est principalement basée sur la localisation géographique de ces derniers. Cette analyse de risques intègre 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.

Communiquer de manière responsable

Le Groupe veille à intégrer au quotidien les principes de communication responsable. En 2023, une formation aux équipes marketing et communication du Groupe a été réalisée en ce sens sur les allégations environnementales, rappelant les fondamentaux des précédentes formations. Un guide de communication responsable est de plus, à disposition des équipes et reprends les principaux éléments abordés et bonnes pratiques.

Enfin, le Groupe travaille à choisir le meilleur média pour ses communications. Ainsi, le Groupe privilégie des supports digitaux et lorsque nécessaire les impressions se font le plus souvent sur du papier provenant de forêts gérées durablement.

Gouvernance et politique

Le Directeur achat du Groupe rend directement compte au Directeur industriel, des achats et de la supply chain, qui est membre du comité exécutif.

La structure des achats et de leur responsabilité sont gérées au niveau du Groupe avec le support des acheteurs locaux basés dans chaque pays. L'équipe centrale des achats épaula les acheteurs sur l'évaluation et le suivi des fournisseurs sur les thèmes éthiques, sociaux ou environnementaux détaillés dans le Code de conduite des fournisseurs du Groupe.

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 proscrie toute forme d'atteinte aux droits humains tels qu'ils sont définis dans les textes internationalement reconnus, en particulier :

- › la Déclaration universelle des droits de l'Homme des Nations unies et de 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 ;
- › les conventions fondamentales de l'OIT ;
- › les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits humains ;
- › les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

Les standards imposés par le Groupe à ses fournisseurs et sous-traitants en matière de loyauté des pratiques, de droits de l'Homme (en particulier : travail forcé, travail des enfants, temps de travail et rémunération, discrimination...), 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. Les principes liés au droit des Hommes, au respect de la législation encadrant le travail, la lutte contre la corruption ou encore les initiatives en termes de pratiques environnementales sont largement évaluées auprès des tiers.

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 incite de plus la certification Oeko-Tex standard 100 pour tous les textiles livrés.

Objectif et performance

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	2021	2022	2023
Disposer d'une approche intégrée d'achats responsables	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)(b)}		
	93%	94%	94,8%
	Nombre d'audits RSE réalisés sur site pendant l'année ^(c)		
	28	36	32
Part des acheteurs Groupe et pays ayant reçu une formation intégrant les enjeux RSE			74%
Part des acheteurs Groupe disposant d'objectifs intégrant la signature du Code éthique pour les contrats-cadres			100%

(a) Les dépenses de l'année 2022, sont prises en compte pour le calcul de cet indicateur.

(b) L'évaluation se base sur l'analyse de risque se référant à une approche prenant en compte la localisation de la production des tiers

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

En 2023, le Groupe a amélioré sa performance et a évalué 94,8% des dépenses d'achats liés à des fournisseurs directs sur les trois dernières années se rapprochant de son objectif de 95%.

En 2023, la part des acheteurs Groupe et pays ayant reçu une formation intégrant les enjeux RSE est restée relativement stable.

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 2023, 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 demeure 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 Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits humains, les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, 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, 77% 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.

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, SA 8000 ou ISO 14001.

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 sur les sujets éthiques, sociaux et environnementaux, dans la durée. Les non-conformités majeures font l'objet de plans d'actions correctifs et d'un suivi particulier opéré par Elis. Le Groupe dispose par ailleurs d'une politique Zéro tolérance en matière de travail des enfants et de sécurité. L'évaluation de la chaîne d'approvisionnement du coton pour les fournisseurs en charge du tissage textile sur le périmètre linge plat ou le vêtement professionnel intègre également des contraintes et demandes complémentaires comme 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

Formation de nos collaborateurs

Les collaborateurs 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. Des sessions de formation de rappel sont régulièrement organisées afin d'assurer un niveau de formation et d'information satisfaisant pour les équipes.

forcé, la gestion des salaires et avantages sociaux, ou 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 2023, 22 audits RSE ont été mandatés par Elis, 10 audits ont été réalisés sous l'initiative des tiers par un organisme accrédité. De plus, 11 fournisseurs directs sont labellisés SA 8000 ou impliqués dans une démarche ISO 26000.

Évaluation des tiers

En parallèle de ce processus dédié aux fournisseurs les plus à risques, le Groupe a mis en place une procédure de due diligence des tierces parties, qui inclut les fournisseurs prospects, indirects et industriels, afin d'en vérifier l'intégrité au regard des standards du Groupe tels que définis par exemple dans le Code de conduite fournisseurs (cf. 3.5.4 « Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite d'affaires »).

Produits certifiés

L'utilisation de produits certifiés permet de plus d'assurer le respect de certaines exigences sociales et environnementales chez les tiers partenaires dans la chaîne d'approvisionnement.

Perspectives

Dans le cadre de sa stratégie Climat, le Groupe va étendre ses discussions avec ses fournisseurs afin notamment de développer de nouveaux partenariats ou de les accompagner dans l'évaluation ou la réduction de leurs émissions.

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 dans son Code éthique. Ainsi, 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 29 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 et à l'environnement. 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.

Dans ce contexte, le Groupe s'emploie notamment à mettre en œuvre un programme de conformité ayant pour but d'identifier, prévenir et atténuer les risques de corruption et de trafic d'influence (également appelé « dispositif anticorruption »). Ce dispositif, qui s'appuie sur les recommandations de l'Agence française anticorruption, représente le socle minimal de référence, destiné à être déployé uniformément à travers l'ensemble des opérations du Groupe. Afin de répondre aux obligations réglementaires locales spécifiques et de prendre en compte des risques particuliers éventuels, ce programme est adapté, le cas échéant, à chaque pays du Groupe. Cette approche vise à garantir une couverture exhaustive des risques d'atteinte à la probité, ainsi qu'à assurer une conformité avec l'ensemble des lois et réglementations en vigueur en la matière dans chacun des pays du Groupe. Le programme est continuellement amélioré et renforcé : cette démarche adaptative vise à garantir son efficacité, en alignant en permanence les pratiques du Groupe aux exigences légales et aux nouvelles menaces identifiées.

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, et s'appuie sur les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits humains, ainsi que les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales dans la conduite de ses affaires.

Gouvernance et politique

Les instances dirigeantes 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.

Tout d'abord, la responsabilité de la mise en œuvre du programme de conformité en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence incombe au comité exécutif du Groupe, qui supervise sa conception et impulse son déploiement. Il a ainsi été directement impliqué dans la préparation et la validation des composantes essentielles du programme de conformité, telle que la cartographie des risques, ou encore la politique d'évaluation des tiers. Ses membres sont également sollicités pour se prononcer sur certaines décisions opérationnelles, en matière de validation des tiers ou de gestions des alertes éthiques par exemple. Spécifiquement durant l'exercice 2023, le comité exécutif a notamment réalisé une analyse critique de certaines procédures, a examiné les résultats du déploiement de la formation anticorruption en e-learning, et a revu et validé le plan d'action pour l'année 2024.

Ensuite, la mise en œuvre opérationnelle du programme est déléguée à la direction juridique du Groupe. Le Directeur juridique, également *Compliance Officer*, est rattaché au Directeur financier du Groupe, membre du directoire, permettant une communication directe et régulière avec l'instance dirigeante. Depuis 2021, le Groupe renforce les ressources mobilisées sur ce

sujet, et un département dédié, composé d'un responsable et d'un juriste spécialisé, assure l'élaboration, le déploiement, et l'amélioration continue du dispositif de prévention et de détection des risques de corruption, pilote son implémentation au sein de l'ensemble des activités et des collaborateurs du Groupe, et veille au reporting régulier au comité exécutif et au comité d'audit.

Ce département assiste donc les instances dirigeantes dans chaque pays du Groupe, qui sont responsables de la promotion, de l'adaptation et de la mise en œuvre du programme de conformité dans leur pays respectif, et s'appuie dans ce cadre sur un réseau de référents anticorruption nommés dans chacun des 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 lorsque le contexte le justifie (*Compliance Officers* locaux), soit occupant par ailleurs d'autres fonctions au sein du Groupe, tel que par exemple les ambassadeurs RSE ou les responsables financiers. Quel que soit leur statut, les référents disposent des moyens d'action et de l'indépendance nécessaires à l'exercice de leur mission. Le département conformité du Groupe veille, dans ce cadre, à impliquer les référents anti-corruption dans les mises à jour de la cartographie des risques de corruption, la veille sur les sujets de nature à nécessiter l'adaptation du programme aux spécificités réglementaires locales, la réalisation des enquêtes des incidents éthiques et l'assistance aux dirigeants locaux pour promouvoir les principes éthiques.

Enfin, le comité d'audit, comité spécialisé du conseil de surveillance, assure le contrôle et 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. Spécifiquement durant l'exercice 2023, le comité d'audit a notamment examiné les résultats des enquêtes menées suite à la réception d'alertes éthiques (voir paragraphe plus bas « Procédure d'alerte »), a analysé l'état précis de déploiement du programme dans chacun des pays du Groupe, et s'est tenu informé des différents projets en cours en matière de conformité, en émettant des recommandations sur certains aspects du programme de conformité.

Compte tenu des enjeux transverses en lien avec l'éthique des affaires, le département conformité travaille en étroite collaboration avec d'autres fonctions du Groupe (en particulier les départements juridiques, des ressources humaines, de la RSE, des achats, de l'audit et du contrôle interne, ainsi que la DTSI), dans le but d'assurer une harmonisation des politiques et procédures, et de coordonner leur implémentation.

Les questions fiscales sont dûment couvertes et gérées par une fonction fiscale Groupe, également rattachée à la direction juridique. 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.

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 conformément à ses engagements volontaires en matière d'éthique, 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 : lorsque les pays Elis sont sujets à des obligations de conformité anticorruption distinctes, tels que le Brésil, le Chili, l'Espagne ou encore le Royaume Uni, les prescriptions réglementaires locales ont été intégrées dans le programme de conformité qui leur est appliqué, selon le principe du « adapt & adopt ».

Ainsi, 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 et de chacun des pays Elis aux risques de corruption et de trafic d'influence. Par exemple, en 2023, le département conformité a travaillé en étroite collaboration avec les responsables locaux en

Allemagne sur l'adaptation de la procédure Groupe d'évaluation des tiers (voir paragraphe plus bas « Gestion des risques dans la relation avec les tiers ») aux directives de la loi allemande sur les obligations de vigilance des entreprises dans les chaînes d'approvisionnement, et de même avec les responsables au Chili, sur l'implémentation d'un « Modèle de prévention des infractions » conformes aux obligations de la loi N° 20.393. Au fur et à mesure des acquisitions de nouvelles sociétés, les politiques et procédures préexistantes dans les entités acquises sont adaptées afin de correspondre aux standards du Groupe en matière de lutte contre la corruption.

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.

Ainsi, le dispositif de prévention et de détection des risques de corruption, ou « Politique anticorruption », est formalisé dans les documents suivants :

- les engagements de principe et valeurs du Groupe en matière d'éthique et de lutte contre la corruption sont énoncés dans le Code éthique du Groupe, qui constitue le fondement du dispositif anticorruption ;
- la mise en œuvre de ces principes est assurée par des procédures opérationnelles couvrant l'ensemble des risques éthiques identifiés ;
- des outils pratiques de déploiement de ces politiques et procédures sont mis à disposition des pays pour en assurer la correcte application.

L'ensemble de ces documents et outils constitue la Politique anticorruption du groupe Elis.

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 2023, 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 10% 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, comme expliqué ci-dessus.

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.

Objectif et performance

Les principaux indicateurs de suivi du Groupe sont ainsi :

Indicateurs clé de suivi	2021	2022	2023
Nombre d'incidents reportés via le <i>Whistleblowing</i>	187	194	225
Assurer la conformité du Groupe à la réglementation sapin II et autres législations locales			
Pourcentage d'incidents pertinents	52%	62%	51%
Sur la base du nombre d'incidents pertinents, pourcentage d'incidents avérés	55%	26%	28%
Pourcentage d'incidents avérés ayant fait l'objet d'une sanction ou d'un rappel disciplinaire de quelque nature que ce soit	93%	100%	81%

En 2023, 225 incidents ont été signalés, parmi lesquels 51% ont été jugés pertinents, et dont 28% ont été jugés avérés et 81% 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 2023, 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.

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 cette évaluation, et de définir des actions prioritaires. Elle sert de guide dans l'élaboration et la mise en œuvre du dispositif interne anticorruption d'Elis, dont les

mesures sont notamment adaptées et proportionnées aux résultats de cette 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 2023, 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, 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 et d'adopter le bon comportement en cas de situation à risque.

Ce Code a vocation à constituer le socle sur lequel s'appuie l'ensemble des référentiels internes, procédures et politiques 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. Ce Code est intégré au régime disciplinaire, soit en l'intégrant au règlement intérieur de toutes les sociétés du Groupe partout où la législation nationale en vigueur le permet, soit par tout autre moyen permis par la réglementation applicable et conformément aux recommandations de l'AFA.

Le Code éthique Groupe a été traduit dans l'ensemble des langues locales, et est adapté aux spécificités locales chaque fois que cela est nécessaire. Les instances dirigeantes dans chaque pays du Groupe et les référents anti-corruption ont la responsabilité de le diffuser dans chacun des pays du Groupe.

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.

Procédure 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, prohibe certaines pratiques, 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. Cette procédure fait l'objet d'une revue régulière au regard de l'évolution réglementaire et des pratiques, et spécifiquement durant l'exercice 2023, a été revue par le comité exécutif.

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 poursuit sa démarche d'évaluation des tiers en déployant 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 et la formation des salariés au regard de l'existence d'un risque, etc. Le Code de conduite fournisseur, par exemple, requiert non seulement l'adhésion du signataire aux engagements du Groupe, mais également qu'ils aient leurs propres politiques de lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Les fournisseurs doivent développer l'information, la sensibilisation et des cadres de référence en matière d'éthique et d'intégrité avec leurs propres partenaires commerciaux, et tout mettre en œuvre afin d'assurer le respect dudit Code par ces derniers. De plus, et comme rappelé dans la section 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers », le Groupe proscribit toute forme d'atteinte aux droits humains tels qu'ils sont définis dans les textes internationalement reconnus.

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

Le plan de formation en matière d'anticorruption au sein du Groupe se déploie en trois niveaux :

- › tout d'abord, la large diffusion du Code éthique au sein du Groupe permet d'assurer que l'ensemble des collaborateurs sont informés de l'existence et du contenu de la politique anticorruption d'Elis, et qu'ils disposent d'exemples concrets afin d'assimiler les bonnes pratiques et d'adopter les comportements appropriés lors de situations pouvant présenter un risque d'atteinte à la probité. Ces actions de sensibilisation s'accompagnent d'autres initiatives ponctuelles visant à renforcer le principe de tolérance zéro à l'égard de toute forme de corruption, et à accroître la connaissance des politiques et procédures par les collaborateurs, comme par exemple, l'organisation d'un atelier sous forme de jeu en Espagne, à l'occasion de la journée internationale des *Compliance Officers* ;
- › les personnels identifiés comme les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence sur la base des résultats de la cartographie visée plus haut sont formés au dispositif de conformité interne, en priorisant les territoires et les fonctions les plus sensibles. Ces personnels sont essentiellement les cadres dirigeants, les cadres des sièges et des centres opérationnels, ainsi que les fonctions commerciales et achats ; La formation est assurée par les référents au sein des pays, afin de prendre en compte les spécificités des programmes de conformité locaux et de la législation nationale en vigueur. Des experts externes (consultants, avocats) peuvent également intervenir dans certains pays du Groupe. Par exemple, durant l'exercice 2023, en France, une nouvelle campagne de formation aux principes et outils de l'anticorruption a été déployée, visant 100% des cadres du siège ainsi que l'ensemble des fonctions considérées comme les plus exposées au risque de corruption au sein des unités opérationnelles, afin d'informer et de former au renforcement du dispositif anticorruption du Groupe. Enfin, dans le cadre du parcours d'intégration de nouveaux arrivants à des postes sensibles, une session de formation spécifique est organisée par le responsable conformité du Groupe ou le référent anticorruption local, afin de renforcer plus encore le message de tolérance zéro et la nécessité pour tous d'être à la fois le promoteur et le gardien des valeurs éthiques du Groupe ;

- › enfin, 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 aux équipes particulièrement concernées par leur application.

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, et de manière générale, tous les comportements contraires à la loi applicable et à l'éthique. La procédure de traitement des alertes est régulièrement revue au regard de l'évolution de la réglementation applicable, afin de répondre aux obligations légales et réglementaires applicables, tel que la Loi Sapin II, la loi française sur le devoir de vigilance, ou encore la Directive (UE) 2019/1937 sur la protection des lanceurs d'alerte. Ce dispositif commun au Groupe est déployé dans l'ensemble des pays Elis, et peut faire l'objet d'adaptations afin d'être en conformité avec les spécificités locales, sous la forme d'annexe à la politique Groupe pour chacun des pays le cas échéant.

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 par exemple les formations internes, une mise en ligne sur les sites internet internes et externes du Groupe, un affichage dans les unités opérationnelles, ou encore à travers la distribution du Code éthique et du 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.

Toutes les alertes recevables font l'objet d'une enquête conforme aux principes établis dans la procédure de traitement des alertes, qui peut donner lieu à sanctions en cas de violations avérées, ainsi que des modifications des pratiques, politiques et procédures du Groupe afin de remédier aux impacts négatifs identifiés le cas échéant. Les alertes font l'objet d'un *reporting* régulier aux instances dirigeantes par le département 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.

Au cours de l'exercice 2023, 225 incidents ont été signalés, parmi lesquels 51% ont été jugés pertinents, et dont 28% ont été jugés avérés. 81% 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 chapitre 4 du présent 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.

Le département conformité et la direction de l'audit interne travaillent en partenariat afin de toujours mieux 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. Des points de contrôle spécifiquement dédiés sont ainsi intégrés dans le système de contrôle interne général du Groupe, qui font l'objet d'un *testing* documentaire afin de s'assurer que le dispositif anticorruption du Groupe est efficacement déployé dans l'ensemble des pays Elis. Les points de contrôle considérés comme des non-conformités font l'objet de plans d'actions spécifiques, dont la bonne réalisation sera contrôlée par la direction de l'audit interne en collaboration avec la fonction de la conformité.

En parallèle, une revue annuelle est organisée par l'équipe conformité avec chacun des pays du Groupe en début d'année, afin d'accompagner les instances dirigeantes locales dans l'adaptation et le déploiement du programme, et de s'assurer de l'allocation pertinente de ressources à l'implémentation du dispositif. Une revue, incluant des indicateurs de performance quantitatifs, est ensuite réalisée en fin d'année, pour assurer un suivi dans le temps de la performance du dispositif.

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.

Le Groupe se prépare également à se conformer aux exigences déclaratives de la nouvelle réglementation OCDE « Pilier 2 » dans l'ensemble des pays où il opère et à acquitter la charge d'impôt supplémentaire due le cas échéant.

Des détails concernant le taux d'imposition du Groupe par grandes zones géographiques sont présentés en section « Taux minimum mondial d'imposition » de la note 11 des comptes consolidés de l'exercice au 31 décembre 2023 figurant au chapitre 6.1 du présent document d'enregistrement universel.

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

Contexte

Le groupe Elis est présent dans une trentaine de pays et dispose de plus de 400 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).

Objectif 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.

Gouvernance et politique

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.

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 2023, le Groupe a poursuivi son engagement dans ses territoires en apportant son soutien via des dons financiers, des dons de produits, de services ou du volontariat.

De plus, en France, la Fondation poursuit son développement et a accueilli en 2023 sa 5^e promotion.

Depuis 2022, le Groupe travaille également avec l'association NQT (Nos Quartiers ont des Talents) afin de pouvoir accompagner plus de jeunes talents et proposer à davantage d'employés de s'engager.

C'est ainsi près de 80 jeunes qui ont été accompagnés depuis le début et 4% des cadres en France qui sont engagés pour accompagner de jeunes talents.

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 2023 sa cinquième promotion. Le cocktail annuel 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 2023 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.

Depuis 2022, le Groupe, au-delà de son action directe via la Fondation Elis, dispose d'un partenariat avec NQT (Nos Quartiers ont des Talents). L'association, implantée dans plusieurs 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.

C'est ainsi près de 80 jeunes qui ont été accompagnés depuis le début et 4% des cadres en France qui sont engagés pour accompagner de jeunes talents.

Perspectives

Fort de ses premières années d'expérience, la Fondation Elis poursuit son développement en France. De plus, elle étudie des possibilités d'étendre son impact dans les années à venir, notamment à l'étranger et d'offrir de nouvelles formes d'accompagnement à ses jeunes.

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 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 2023 sont détaillés ci-dessous :

- en France, à l'occasion d'Octobre Rose, Le Jacquard Français a confectionné une gamme de torchons dédié à l'événement dont 10% des recettes ont été reversées à l'association le Ruban Rose. L'association le Ruban Rose est la première association française dédiée à l'information sur le cancer du sein et le dépistage précoce. Le Jacquard Français fournit également régulièrement du tissu à Gaëlle Constantini, créatrice de mode durable, qui confie la confection de ses produits à des femmes en détention ;
- le Groupe a également fait don d'un véhicule utilitaire au Secours Catholique afin de lancer une initiative de boutique solidaire itinérante de vêtements ;
- en Colombie, depuis mars 2023, un partenariat a été créé avec l'association la *Fundacion amigos centro de cancer* qui vient en aide aux enfants atteints d'un cancer. Elis assure l'entretien du lavage du linge plat utilisé par les enfants et leurs

accompagnants. Des dons de linge neufs (draps, couvertures, taies d'oreiller) ont également été réalisés à l'occasion de l'inauguration de la nouvelle auberge de l'association ;

- au Danemark, le Groupe met à disposition son linge et ses services de blanchisserie 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) ;
- en Irlande, Elis a apporté son soutien aux résidents de la région de Cork après les inondations, en offrant des services Pest control ainsi que des dons tels que des serpillières, des produits de nettoyage ou des tapis aux habitations touchées ;
- en Norvège, Elis s'engage auprès de plusieurs associations locales pour favoriser et encourager les activités sportives telles que le football, le golf ou encore le hockey sur glace. Les partenariats contribuent à créer des liens sociaux à travers le sport ;
- en Pologne, une cinquantaine de collaborateurs Elis ont aidé à la préparation de colis de première nécessité à l'occasion des fêtes de fin d'année ;
- des dons de produits sont également réalisés dans d'autres géographies du Groupe, comme, par exemple au Royaume-Uni (à l'association RSCPA *The Royal Society for the Prevention of Cruelty to Animals*), en Allemagne (à destination de personnes sans abri) ou encore en République Tchèque.

De plus, en 2023, 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. 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.

Près de **30%** des fournisseurs directs d'articles Vêtements sont européens

Plus de **90%** des fournisseurs directs en Hygiène et bien-être sont européens

3.5.6 Assurer la sécurité du système d'information pour nous et nos collaborateurs

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 et politique

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, le Groupe s'est doté d'une politique qui rappelle les principes mis en œuvre par le Groupe et dans chaque entité ainsi que les règles de gouvernance au niveau du Groupe et au niveau de chaque pays. Un comité Groupe se réunit régulièrement et la déléguée à la protection des données France (DPO) et le CISO réunissent périodiquement la communauté des correspondants présents dans chaque pays. Des outils et procédures sont mis à disposition des correspondants. Un audit a été réalisé en 2023 dans tous les pays européens et des plans d'actions spécifiques par pays ont été élaborés et sont en cours de mise en œuvre.

La politique du Groupe 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.

Objectif 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.

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 collaborateurs les enjeux liés à la cybersécurité. Un processus de sensibilisation à la sécurité

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

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 (connectés et isolés 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 implantée ;
- › 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.

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. En particulier, l'outil d'e-learning en cours de déploiement au sein du Groupe intégrera des contenus de sensibilisation à la cybersécurité généraliste pour l'ensemble des utilisateurs (ex : *business email compromise*, partages sécurisés d'informations et documents via les outils collaboratifs en interne et en externe) et spécifiques pour certaines équipes (développeurs d'application, équipes commerciales...).

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 déploie une solution unique d'EDR (« Endpoint Detection & Response ») sur l'ensemble des pays permettant au Groupe d'augmenter son niveau de protection notamment sur les fuites de données.

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 intervenants 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 système d'information 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 continue 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.

Elis possède des processus clairs, appliqués dans l'ensemble des pays pour la maîtrise de la localisation et de la traçabilité des données personnelles.

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 continue de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour protéger les données personnelles et suivre 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 « Stratégie » du présent document d'enregistrement universel.

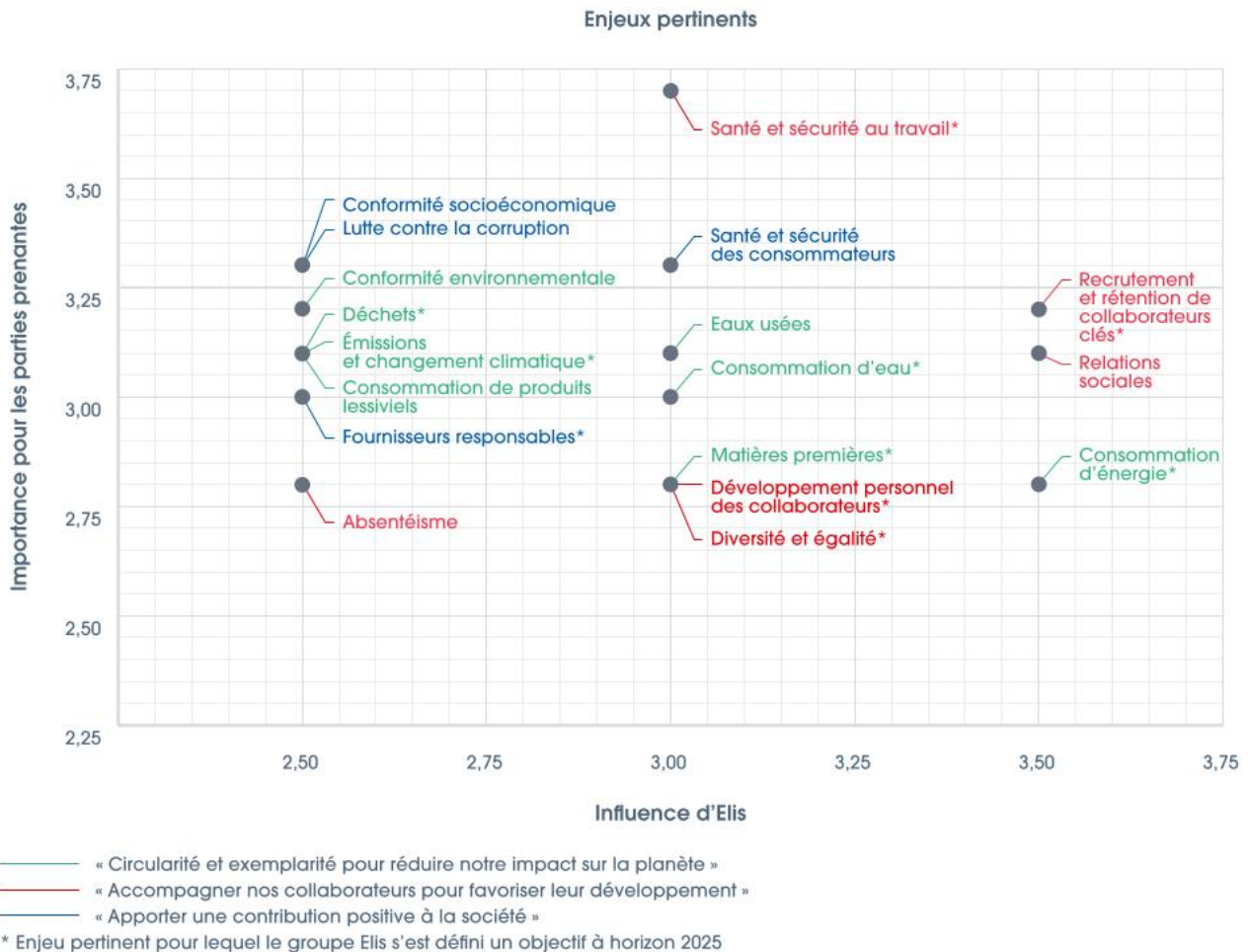
Matrice de matérialité

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 MATÉRIALITÉ



En 2023, dans le cadre de la préparation à la mise en œuvre de la *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD), le Groupe a réalisé sa matrice de double matérialité selon les modalités de cette réglementation. Cette matrice a été présentée au comité exécutif ainsi qu'au comité RSE et fera l'objet d'une présentation en session du conseil de surveillance en 2024.

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 et les principes directeurs de l'ONU ;
- › les clients et utilisateurs des produits et services ;
- › les achats ;
- › la gouvernance.

Ils ont été individuellement analysés et évalués au regard de leurs impacts tant sur l'entreprise que sur les parties prenantes (impacts financiers, stratégiques, de réputation, sur l'environnement, la santé et sécurité ou les populations locales) et de leur probabilité d'occurrence.

Cette revue des enjeux s'est appuyée sur des entretiens avec des acteurs clés de l'entreprise, en contact direct avec les parties prenantes, la conduite d'entretiens avec certains acteurs externes (investisseurs notamment), une revue documentaire approfondie (questionnaires ESG, questionnaires clients...) et la matrice de matérialité du Groupe réalisée en 2019 présentée ci-avant. Cette matrice d'enjeu a de plus été présentée au comité exécutif, au comité RSE et au conseil de surveillance.

En 2023, cette matrice des risques et opportunités du Groupe a été mise à jour en lien avec les experts internes du Groupe afin d'en

assurer sa pertinence au regard des récentes actualités et évolutions du Groupe. Un travail approfondi a par ailleurs été réalisé afin d'établir la matrice de double matérialité du Groupe (CSRD).

Ces enjeux sont le fondement de la stratégie RSE du Groupe grâce à une priorisation des risques non financiers à court, moyen et long terme. Les plus impactants sont ainsi intégrés dans l'évaluation des risques Groupe présentée en chapitre 4 du présent document d'enregistrement universel. Une table de correspondance dans le cadre de la DPEF est présentée ci-après.

D'autres risques dont le Groupe n'a actuellement pas connaissance ou qui sont considérés à la date du présent document d'enregistrement universel comme non significatifs pourraient exister, et s'ils devaient se concrétiser être susceptibles d'avoir un impact défavorable significatif sur le Groupe, ses activités, sa situation financière, ses résultats, sa capacité à réaliser ses objectifs ou sa réputation.

Correspondance entre les risques DPEF et les sections du chapitre 3

Elis présente sa stratégie en matière de RSE afin de répondre tant aux exigences réglementaires (déclaration de performance extra-financière ou taxonomie par exemple) qu'aux attentes de ses parties prenantes. Des politiques, objectifs, indicateurs de performance et actions sont ainsi présentés afin d'éclairer l'engagement du Groupe sur ces sujets.

Le tableau ci-dessous explicite l'articulation entre les principaux risques extra-financiers et les enjeux majeurs du Groupe. L'ensemble des politiques mises en œuvre, indicateurs de performance et résultats afin de prévenir, d'identifier et d'atténuer la survenance de ces risques sont présentés dans les sections référencées.

Les risques significatifs associés ont été intégrés dans l'évaluation des risques du Groupe présentée au chapitre 4.

Risques majeurs	Description détaillée du risque	Enjeux associés	Indicateur clé de performance et résultats	Section
Risque de renforcement des attentes des parties prenantes en termes de contribution à l'atténuation au changement climatique	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	<ul style="list-style-type: none"> › % 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 retenu pour les objectifs SBTi) depuis 2019 › Émissions directes de CO₂eq (Scope 1) › Total des émissions indirectes de CO₂eq (Scope 2) – location based › Total des émissions indirectes de CO₂eq (Scope 2) – market based › Total des autres émissions indirectes de CO₂eq (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 CO₂eq (Scope 3 – périmètre plus restreint et retenu pour les objectifs SBTi) › Émissions 2019 sur chaque poste d'émissions (Scope 1, Scope 2 et Scope 3) › Émissions de CO₂eq par tonne de linge livré 	3.3

Risques majeurs	Description détaillée du risque	Enjeux associés	Indicateur clé de performance et résultats	Section
Risques liés à la consommation d'énergie dans les opérations	<p>Le Groupe consomme principalement de l'énergie thermique et de l'électricité pour ses sites industriels, et des carburants pour sa flotte de véhicules.</p> <p>Compte tenu des enjeux croissants en lien avec l'énergie (coûts, réglementation, climat), le Groupe est exposé à des risques croissants en la matière.</p> <p>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.</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"> › 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
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"> › Nombre de véhicules alternatifs 	3.3.5
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

Risques majeurs	Description détaillée du risque	Enjeux associés	Indicateur clé de performance et résultats	Section
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	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.	› Attirer et développer nos employés	› Part de managers issus de promotions internes	3.4.3
Risque opérationnel et d'image lié à un manque de diversité dans les équipes	Le Groupe pourrait connaître des difficultés dans la mise en œuvre de ses stratégies et actions en matière d'égalité des chances et de diversité, impactant potentiellement son image de marque, sa capacité à attirer ou ayant de potentielles conséquences en matière de réglementation.	› Assurer la non-discrimination et l'égalité des chances	› Part de femmes cadres ou managers	3.4.4
Risque de réputation du Groupe lié à des pratiques environnementales et sociales défaillantes dans la chaîne de valeur	Le Groupe vise à respecter les réglementations en matière d'Environnement et de Droits de l'homme, sur l'ensemble de sa chaîne de valeur. Toutefois, si des cas d'infractions devaient apparaître chez un fournisseur, la réputation notamment du Groupe pourrait être impactée durablement.	› Travailler de manière responsable avec les tiers	› Part des 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, utilisation de minéraux de conflits ou *actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves*) 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.

(1) Règlement (UE) 2020/852 établissant un cadre pour faciliter les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088, règlement (UE) 2023/2485 précisant de nouvelles activités climat et règlement (UE) 2023/2486 concernant les autres objectifs taxonomiques.

Depuis 2021, le Groupe divulgue ainsi des informations sur la façon dont et dans quelle mesure ses activités sont « 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 techniques de contribution substantielle « 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 2023, le reporting taxonomie inclut dorénavant l'alignement des activités éligibles pour les objectifs liés au changement climatique et l'éligibilité pour les quatre autres objectifs. 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 règlement (UE) 2023/2486. 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.

3.6.2.2 Liste des activités éligibles applicables au groupe Elis

En 2023, le Groupe a réalisé des travaux afin d'identifier les activités éligibles au sens de la taxonomie européenne sur l'ensemble des objectifs. Le Groupe a ainsi examiné toutes les activités économiques éligibles à la taxonomie, au regard des activités opérées par le Groupe dans ses différentes géographies et filiales.

Pour mémoire, 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.

Le Groupe n'est donc que peu concerné par les deux objectifs climat.

En 2023, le Groupe reporte des activités économiques génératrices de chiffre d'affaires éligibles à la taxonomie au titre de l'objectif sur la transition vers une économie circulaire, des 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 pour les objectifs climat ou au titre d'activités liées à du chiffre d'affaires éligibles.

L'analyse de l'alignement en 2023 a porté uniquement sur les activités liées au climat, comme en 2022.

Méthodologie de reporting

Afin de reporter et publier les informations relatives aux activités éligibles à la taxonomie européenne en 2023 et alignées sur les deux objectifs climat, 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 ;

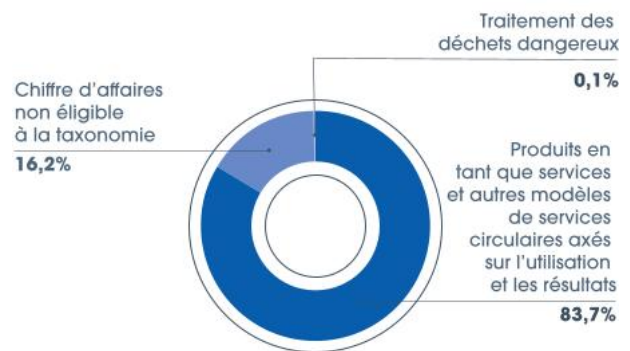
- › revu l'applicabilité des garanties minimales ;
- › revu les investissements industriels du Groupe et pré-identifié les capex rattachés à des activités éligibles du règlement en 2023 (capex individuellement éligibles ou éligibles au titre d'activités génératrice de chiffre d'affaires éligibles) ;
- › 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.

Méthodologie de calcul des indicateurs

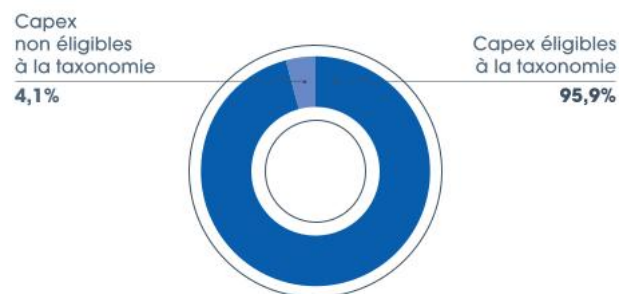
Les indicateurs liés à la part des activités éligibles au regard de la taxonomie ont été reportés conformément aux dispositions présentées en Annexe 1 de l'article 8 du règlement (UE) 2023/2486 complétant le règlement européen 2020/852. En 2023, le Groupe reporte :

- › un chiffre d'affaires éligible à 83.8% au titre de l'objectif sur la transition vers une économie circulaire ;
- › des capex éligibles à 95,9% et sont principalement composés en des capex éligibles liés à des activités commerciales d'Elis ;
- › les opex éligibles ont été jugés non matériels.

PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES ÉLIGIBLE PAR ACTIVITÉ



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.

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

2023				Critères de contribution substantielle						Critère d'absence de préjudice important						Garanties minimales																	
Code	Chiffre d'affaires	Part du chiffre d'affaires, 2023		Atténuation du changement climatique		Adaptation au changement climatique		Ressources aquatiques et Marines		Pollution		Économie circulaire		Biodiversité et écosystèmes		Atténuation du changement climatique		Adaptation au changement climatique		Ressources aquatiques et Marines		Pollution		Économie circulaire		Biodiversité et écosystèmes		Part du chiffre d'affaires aligné (A.1) ou éligible (A.2) 2022		Catégorie activité habilitante		Catégorie activité transitoire	
	En millions d'euros	%		O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O; N; N/EL	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	O/N	%	H	T				
Activités économiques																																	
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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	0,0%					
› Dont habilitante			0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	0,0%					
› Dont transitoire			0,0	0,0%													N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	0,0%						
A.2 Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)																																	
					EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL																		
Produits en tant que services et autres modèles de services circulaires axés sur l'utilisation et les résultats			CE 55	3 606,4	83,7%	NEL	NEL	NEL	NEL	EL	NEL																83,3%						
Traitement des déchets dangereux			PPC 24	3,0	0,1%	NEL	NEL	NEL	EL	NEL	NEL															0,1%							
Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (A.2)			3 609,5	83,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	99,9%	0,0%																83,4%							
A. CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DES ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE (A.1 + A.2)			3 609,5	83,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	99,9%	0,0%																83,4%							
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																																	
Chiffre d'affaires des activités non éligibles à la taxonomie (B)			699,9	16,2%																													
TOTAL (A + B)			4 309,4	100%																													

	Part du chiffre d'affaires/total chiffre d'affaires	
	Aligné pour chaque objectif	Éligible pour chaque objectif
Atténuation du changement climatique (CCM)	0,0%	0,0%
Adaptation au changement climatique (CCA)	0,0%	0,0%
Ressources aquatiques et Marines (WTR)		0,0%
Économie circulaire (CE)		83,7%
Pollution (PPC)		0,1%
Biodiversité et écosystèmes (BIO)		0,0%

Explications et principales hypothèses liées au chiffre d'affaires

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.

En 2023, le Groupe reporte des activités économiques génératrices de chiffre d'affaires éligibles à la taxonomie au titre de l'objectif sur la transition vers une économie circulaire.

Dans son reporting, le Groupe a pris les principales hypothèses suivantes :

- › pour l'activité 5.5 (objectif transition vers une économie circulaire) : Le Groupe considère le chiffre d'affaires lié à la location de ses produits (linge plat, vêtements de travail, appareils sanitaires...), hors consommables (papier, gobelet...);
- › l'analyse de l'alignement en 2023 a porté uniquement sur les activités liées au climat, comme en 2022.

Capex

2023		Critères de contribution substantielle						Critère d'absence de préjudice important						Garanties minimales				
Code	Capex	Part des Capex, 2023	Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Ressources aquatiques et Marines	Pollution	Économie circulaire	Biodiversité et écosystèmes	Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Ressources aquatiques et Marines	Pollution	Économie circulaire	Biodiversité et écosystèmes	Port des Capex alignée sur la taxonomie (A.1.) ou éligible (A.2.), 2023	Catégorie activité habilitante	Catégorie activité transitoire	
	En millions d'euros	%	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	0 ; N ; NEL	ON	%	H	T
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																		
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																		
Production d'électricité au moyen de la technologie solaire photovoltaïque	CCM 4.1	0,3	0,0%	0	NEL				0	0	0	0	0	0	0	0,0%		
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	CCM 6.5	3,5	0,4%	0	NEL				0	0	0	0	0	0	0	0,2%		
Transport routier de fret	CCM 6.6	5,0	0,5%	0	NEL				0	0	0	0	0	0	0	0,4%		
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)	CCM 7.4	0,1	0,0%	0	NEL				0	0	0	0	0	0	0	0,1%	H	
Acquisition et propriété de bâtiments	CCM 7.7	0,0	0,0%	N	NEL				0	0	0	0	0	0	0	0,1%		
Capex des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1)		9,0	0,9%	1,0%	0,0%				0	0	0	0	0	0	0	0,8%		
› Dont habitante		0,1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0,1%	H	
› Dont transitoire		0,0	0,0%						N	N	N	N	N	N	0	0,0%		
A.2 Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)																		
				EL ; NEL	EL ; NEL	EL ; NEL	EL ; NEL	EL ; NEL										
Production de chaleur/froid par bioénergie	CCM 4.24/CCA 4.24/CE 5.5	0,7	0,1%	EL	EL	NEL	NEL	EL	NEL							0,1%		
Production de chaleur/froid par utilisation de chaleur fatale	CCM 4.25/CCA 4.25/CE 5.5	3,2	0,3%	EL	EL	NEL	NEL	EL	NEL							0,3%		
Construction, extension et exploitation de réseaux de collecte et de traitement des eaux usées	CCM 5.3	0,0	0,0%	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL							0,3%		
Renouvellement de réseaux de collecte et de traitement des eaux usées	CCM 5.4	0,0	0,0%	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL							0,3%		
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	CCM 6.5/CCA 6.5/CE 5.5	21,2	2,2%	EL	EL	NEL	NEL	EL	NEL							1,7%		
Transport routier de fret	CCM 6.6/CCA 6.6/CE 5.5	61,6	6,3%	EL	EL	NEL	NEL	EL	NEL							4,8%		
Rénovation de bâtiments existants	CCM 7.2/CCA 7.2/CE 3.2	12,3	1,3%	EL	EL	NEL	NEL	EL	NEL							1,1%		
Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	CCM 7.3/CCA 7.3/CE 5.5	0,2	0,0%	EL	EL	NEL	NEL	EL	NEL							0,3%		
Acquisition et propriété de bâtiments	CCM 7.7/CCA 7.7/CE 5.5	70,9	7,3%	EL	EL	NEL	NEL	EL	NEL							5,6%		
Produits en tant que services et autres modèles de services circulaires axés sur l'utilisation et les résultats	CE 5.5	757,1	77,6%	NEL	NEL	NEL	NEL	EL	NEL							NA		
Traitement des déchets dangereux	PPC 2.4	0,2	0,0%	NEL	NEL	NEL	EL	NEL	NEL							NA		
Capex des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (A.2)		927,4	95,0%	18,3%	0,0%	0,0%	0,0%	81,6%	0,0%							14,6%		
A. CAPEX TOTAL DES ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE (A.1 + A.2)		936,4	95,9%	19,1%	0,0%	0,0%	0,0%	80,9%	0,0%							15,4%		
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																		
Capex des activités non éligibles à la taxonomie (B)		39,6	4,1%															
TOTAL (A+B)		976,0	100%															

	Part des capex/total capex	
	Aligné pour chaque objectif	Éligible pour chaque objectif
Atténuation du changement climatique (CCM)	0,9%	17,4%
Adaptation au changement climatique (CCA)	0,0%	0,0%
Ressources aquatiques et Marines (WTR)		0,0%
Économie circulaire (CE)		92,4%
Pollution (PPC)		0,0%
Biodiversité et écosystèmes (BIO)		0,0%

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 concernant les capex individuellement éligibles au climat :

- activité CCM 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 CCM 5.3 et CCM 5.4 : en 2023, le Groupe a appliqué une lecture plus restrictive pour ces activités et ne reporte pas d'investissements associés à la rénovation ou la construction de système de traitement des eaux usées ;
- activité CCM 6.5 et CCM 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 CMM 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 ;
- les activités CMM 4.14, CMM 6.15, CMM 7.6 ne sont plus reportés en 2023, le Groupe reportant des investissements nuls en 2022 et ne disposant pas de plans d'investissements sur ces activités à ce stade. Sur les activités CCM 4.14.21, CCM 4.23, CCM 7.5 et CMM 8.1, le Groupe ne les reporte pas de façon individuellement éligible en 2023 ;
- les capex éligibles au titre des objectifs sur le climat sont reportés uniquement au titre de l'objectif d'atténuation conformément à la FAQ du 2 février 2022 ;
- les capex éligibles au titre des activités génératrices de chiffre d'affaires sur l'objectif sur la transition vers une économie circulaire ont été alloués et répartis sur la base des chiffres d'affaires éligibles à ces activités au niveau des entités du Groupe.

Concernant les critères de contribution substantielle et de critères d'absence de préjudice important, sur les deux premiers objectifs de la taxonomie européenne, le Groupe a réalisé une analyse fine des exigences sur les activités les plus significatives ou les plus représentatives : 4.1 production d'électricité au moyen de la technologie solaire photovoltaïque, 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), et 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.

L'analyse de l'alignement en 2023 a porté uniquement sur les activités liées au climat, comme en 2022.

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 corporelles (IAS 16 – 802,6,0 millions d'euros tels que figurant à la note 6.3 des comptes consolidés 2023), aux immobilisations incorporelles (IAS 38 – 26,8 millions d'euros tels que figurant à la note 6.2 des comptes consolidés 2023) et aux actifs au titre du droit d'utilisation (IFRS 16 – 132,6 millions d'euros tels que figurant à la note 6.4 des comptes consolidés 2023). Les ajouts résultant de regroupements d'entreprises sont également inclus (13,9 millions d'euros tels que figurant à la note 2.4 des comptes consolidés 2023). 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 locaux et matériels de production des blanchisseries industrielles et des véhicules de distribution. Les coûts de maintenance du linge immobilisé n'ont pas été retenus dans la définition des Opex de la taxonomie.

Compte tenu de l'activité du Groupe, les Opex répondant à la définition de la taxonomie représentent 244,9 millions d'euros, soit moins de 7% des charges d'exploitation du Groupe. 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.

2023			Critères de contribution substantielle						Critère d'absence de préjudice important						Garanties minimales																	
Code	Opex	Part des Opex, 2023	Atténuation du changement climatique		Adaptation au changement climatique		Ressources aquatiques et Marines		Pollution		Économie circulaire		Biodiversité et écosystèmes		Atténuation du changement climatique		Adaptation au changement climatique		Ressources aquatiques et Marines		Pollution		Économie circulaire		Biodiversité et écosystèmes		Part des Opex alignées sur la taxonomie (A.1.) ou éligible (A.2.) - 2023		Catégorie activité habilitante		Catégorie activité transitoire	
			O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	O ; N ; NEL	%	H	T	
Activités économiques																																
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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	0,0%				
» Dont habilitante			0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	0,0%				
» Dont transitoire			0,0	0,0%											N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%														0,0%				
A. OPEX TOTAL DES ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE (A.1 + A.2)			0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%																		
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																																
Opex des activités non éligibles à la taxonomie (B)			244,9	100,0%																												
TOTAL (A+B)			244,9	100,0%																												

	Proportion des Opex/total Opex	
	Aligné pour chaque objectif	Éligible pour chaque objectif
Atténuation du changement climatique (CCM)	0,0%	0,0%
Adaptation au changement climatique (CCA)	0,0%	0,0%
Ressources aquatiques et Marines (WTR)		0,0%
Économie circulaire (CE)		0,0%
Pollution (PPC)		0,0%
Biodiversité et écosystèmes (BIO)		0,0%

Explications et principales hypothèses liées aux Opex

Dans une approche conservatrice, le Groupe n'a pas considéré en 2023 dans sa définition d'Opex, l'entretien du linge.

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. Ce programme représente le socle minimal de référence en matière d'éthique, et a vocation à être déployé dans l'ensemble des entités et activités du Groupe. 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 ». Ainsi, les éléments de mesure définis par la Commission Européenne dans ses FAQ de juin 2023 (2023/C 211/01) sont présentés en section 3.6.6 « Tables de correspondance : GRI, TCFD, Pacte mondial, SASB, SFDR ».

En 2023, ni le Groupe ni ses dirigeants n'ont fait l'objet d'une condamnation pénale au sens des garanties minimales dans les pays où il opère.

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 2023 :



- En 2023, Elis reçoit la médaille d'or au questionnaire EcoVadis maintenant ainsi son excellent score de 75/100. Ce prix confirme son engagement auprès de ses clients, partenaires et employés et se positionne parmi les entreprises les mieux notées de son secteur d'activité. La stratégie RSE d'Elis remplit ainsi les critères d'évaluation d'EcoVadis, qui sont basés sur des normes internationales et 4 thématiques RSE (Environnement, Social & Droits de l'Homme, Éthique, Achats responsables).

Cette médaille place le Groupe dans le Top 5% des quelque 100 000 entreprises évaluées par EcoVadis.



- Le Groupe atteint le score de A- au questionnaire Climat du CDP (Carbon Disclosure Project). 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-deçà de la moyenne de son secteur en Europe (score C). En 2023, le groupe Elis est au CDP Supplier Engagement Rating (note B). Ce score souligne les efforts et l'engagement de long-terme du Groupe en matière de climat.



- En 2023, Sustainalytics maintient la qualification d'Elis à « risque faible » avec une note à 17.



- En 2023, le Groupe a amélioré sa notation ESG par l'agence de notation MSCI, passant de BBB à A. Cette distinction souligne l'engagement du Groupe en matière de RSE et ses progrès continus.



- En 2023, Elis a vu sa performance évaluée par l'agence de notation Ethifinance ESG Rating (ex Gaïa). Le Groupe a obtenu un score de 75 (vs 73 en 2022) toujours en hausse, recevant ainsi la médaille d'or.

3.6.4 Performances détaillées du Groupe

Synthèse des informations environnementales

	Unité	Groupe 2023	Groupe 2022	Groupe 2021
Périmètre				
Chiffre d'affaires brut des sites du périmètre	Millions d'euros	3 915,2	3 469,1	3 047,6
Nombre de sites inclus dans le périmètre	Nombre de sites	466	434	425
Part du chiffre d'affaires Groupe basé sur l'économie de la fonctionnalité	%	84	83	
<i>Dont linge plat</i>	%	41		
<i>Dont Vêtement professionnel, Cleanroom</i>	%	31		
<i>Dont Sanitaire</i>	%	4		
<i>Dont Boissons</i>	%	1		
<i>Dont Sol</i>	%	6		
<i>Dont Essuyage industriel, DASRI</i>	%	1		
Politique générale en matière environnementale				
Sites certifiés ISO 50001	Nombre de sites	28	27	78
Sites certifiés ISO 14001	Nombre de sites	162	146	141
% de sites industriels certifiés ISO 14001 ^(a)	%	46	39	39
Montant des dépenses engagées au titre de la mise en conformité	Millions d'euros	7,5	8,7	8,1
Montant des provisions et garanties environnementales	Millions d'euros	77,8	73,4	71,2
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	48 243	41 390	37 925
Part de déchets valorisés	%	69	63	60
Quantité de déchets dangereux générés	Tonnes	6 891	7 173	6 766
Quantité de déchets dangereux en tonnes par million d'euros	Tonnes/Millions d'euros ^(a)	1,60		
Part des déchets dangereux dans le total des déchets	%	14	17	18
Part de déchets dangereux valorisés	%	68	71	42
Quantité de déchets non dangereux générés	Tonnes	41 352	34 217	31 159
Part de déchets non dangereux valorisés	%	69	62	64
Utilisation durable des ressources				
Volume total d'eau consommée	Millions de m ³	16,7	15,8	14,4
Consommation d'eau en litre par kg de linge livré (tous sites ; périmètre Groupe)	L/kg	8,3	8,5	9,0
Consommation d'eau en litre par euro	L/€ ^(a)	3,87		
Proportion d'eau provenant d'une source publique	%	49	48	47
Proportion d'eau provenant de nappes phréatiques	%	49	50	51
Proportion d'eau provenant d'eaux de surface	%	2	2	2
Volume des effluents industriels rejetés	Millions de m ³	14,4	13,7	12,3
Volume des effluents industriels traités	Millions de m ³	14,4	13,7	12,3
Proportion d'effluents industriels traités dans des installations de traitement municipales	%	90	90	90
Proportion d'effluents industriels traités en interne avant d'être déversés au milieu naturel	%	10	10	10
Consommation totale d'énergie (à l'exclusion des véhicules)	MWh (PCS)	2 878 967	2 664 806	2 433 931
Consommation totale d'énergie produite à partir de sources fossiles	MWh	2 674 427		
Consommation totale d'énergie produite à partir de sources nucléaires	MWh	97 701		
Consommation en électricité (sites et véhicules)	MWh	362 737	330 936	300 357
Consommation en énergies renouvelables (thermiques)	MWh (PCS)	475 557	488 671	497 458
Consommation en gaz naturel/propane/butane	MWh (PCS)	1 968 555	1 770 962	1 555 254
Consommation en fioul (hors carburant)	MWh (PCS)	47 194	39 514	43 497
Consommation en autres sources d'énergie	MWh (PCS)	29 748	33 986	40 471
Consommation totale de carburant pour les véhicules (livraisons et services)	Milliers de litres	51 371,6	47 810,8	43 560,7
Consommation en essence	Milliers de litres	2 588,1	1 317,2	933,0

	Unité	Groupe 2023	Groupe 2022	Groupe 2021
Consommation en gasoil	Milliers de litres	48 308,7	45 962,9	42 178,0
Consommation d'énergie thermique par kg de linge livré (tous sites ; Groupe)	kWh/kg	1,25	1,25	1,34
Production d'énergie non renouvelable	MWh	12 715		
Production d'énergie renouvelable	MWh	1 556		
Lutte contre le changement climatique				
Émissions directes de GES – Scope 1	KtCO ₂ eq	498,9	450,3	413,8
Émissions indirectes de GES – Scope 2 (<i>location based</i>)	KtCO ₂ eq	67,2	53,8	54,3
Émissions indirectes de GES – Scope 2 (<i>market based</i>)	KtCO ₂ eq	108,2	86,8 ^(e)	76,5
Émissions indirectes de GES – Scope 3 <i>Baseline 2019 : 1 403,8ktCO₂eq</i>	KtCO ₂ eq	1 370,5	1 340,9	1 500 ^(b)
Émissions indirectes de GES – Scope 3 (sur le périmètre retenu pour les objectifs SBTi) <i>Baseline 2019 : 1 010,9 ktCO₂eq</i>	KtCO ₂ eq	974,6	1 035,8	
Émissions totales de GES – Scopes 1 et 2 (<i>location based</i>)	KtCO ₂ eq	566,1	504,1	468,2
Émissions totales de GES – Scopes 1 et 2 (<i>market based</i>) <i>Baseline 2019 : 711,3 ktCO₂eq^(c)</i>	KtCO ₂ eq	607,1	537,1 ^(e)	
Émissions totales de GES – Scopes 1, 2 (<i>market based</i>) et 3	KtCO ₂ eq	1 977,6	1 877,8 ^(e)	
Émissions totales de GES – Scopes 1, 2 (<i>location based</i>) et 3	KtCO ₂ eq	1 936,6	1 845,0	
Évolution des émissions directes et indirectes (Scopes 1 & 2 <i>market based</i>) depuis 2019	%	- 15%	- 15% ^(e)	
Évolution des autres émissions indirectes (Scope 3) depuis 2019	%	- 2%	- 0,29%	
Évolution des autres émissions indirectes (Scope 3 ; sur le périmètre retenu pour les objectifs SBTi) depuis 2019	%	- 3,6%	+ 10%	
Intensité des émissions de CO ₂ eq (Scopes 1, 2 <i>location-based</i> et 3) par euros de chiffre d'affaires	tCO ₂ eq/€ ^(a)	0,00045	0,00048	
Intensité des émissions de CO ₂ eq (Scopes 1, 2 <i>market-based</i> et 3) par euros de chiffre d'affaires	tCO ₂ eq/€ ^(a)	0,00046	0,00049	

(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 afin de définir les émissions du Scope 3 pour 2019 et 2022 et définir une méthodologie pour les années ultérieures.

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

(d) Les informations financières du Groupe sont commentées en section 5.2.3 « Analyse du compte de résultat de l'exercice clos le 31 décembre 2023 ».

(e) Donnée modifiée en 2023 suite à des ajustements sur les facteurs d'émissions de 2022.

En 2023, la méthodologie de calcul du chiffre d'affaires basé sur l'économie de la fonctionnalité a été revue afin de s'aligner avec le règlement taxonomie. Ainsi, certaines activités ou les consommables de certains produits n'ont pas été inclus.

Synthèse des informations sociales

	Unité	Groupe 2023	Groupe 2022	Groupe 2021
Effectif total	Nombre d'employés	55 770	51 343	48 738
Effectif permanent		49 510	45 126	42 292
Effectif permanent femmes		25 508	23 428	22 292
Effectif permanent hommes		24 002	21 698	20 000
Effectif permanent cadres ou managers		4 100	3 718	3 592
Effectif permanent de femmes cadres ou managers		1 426	1 262	1 213
Effectif non permanent		6 260	6 217	6 446
Effectif non permanent femmes		3 072		
Effectif non permanent hommes		3 188		
Effectif total France		13 145	12 994	12 385
Effectif total Europe (hors France)		27 044	26 148	24 135
Effectif total Amérique latine		15 581	12 201	12 218
Effectif permanent de 17 ans ou moins inscrit au 31 décembre		19	33	45
Effectif permanent 18-29 ans inscrit au 31 décembre		8 982	7 542	7 114
Effectif permanent 30-49 ans inscrit au 31 décembre		24 277	22 526	21 294
Effectif permanent 50 ans et + inscrit au 31 décembre		16 232	15 025	13 839
<i>Sur la base du périmètre du reporting social</i>				
Nombre d'embauches de l'effectif permanent		15 997	15 728	13 070
Taux de recrutement dans l'effectif permanent <i>Nouvelles embauches permanentes en proportion de l'effectif au 31 décembre</i>	%	32	30,6	26,8
Nouvelles embauches d'employés permanents femmes	Nombre d'employés	7 381	6 959	5 786
Nouvelles embauches d'employés permanents hommes	Nombre d'employés	8 615	8 769	7 284
Nouvelles embauches permanentes de 17 ans ou moins inscrites	Nombre d'employés	32	46	157
Nouvelles embauches permanentes de 18-29 ans inscrites	Nombre d'employés	5 993	6 005	5 424
Nouvelles embauches permanentes de 30-49 ans inscrites	Nombre d'employés	7 754	7 558	5 970
Nouvelles embauches permanentes de 50 ans et + inscrites au 31 décembre	Nombre d'employés	2 218	2 119	1 519
Nouvelles embauches permanentes en France	Nombre d'employés	2 981	2 956	1 764
Nouvelles embauches permanentes en Europe (hors France)	Nombre d'employés	6 942	7 745	5 458
Nouvelles embauches permanentes en Amérique latine	Nombre d'employés	6 074	5 027	5 848
Nombre de départs dans l'effectif permanent <i>Collaborateur(s) permanent(s) qui quittent l'organisation volontairement</i>	Nombre d'employés	7 753	6 863	6 436
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>	%	16,4	16,1	10,4
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>	%	19,6	20,5	17,5
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>	%	30,2	29,7	34,7
Départs dans l'effectif permanent en France	Nombre d'employés	1 282	1 220	817
Départs dans l'effectif permanent en Europe (hors France)	Nombre d'employés	3 315	2 997	2 998
Départs dans l'effectif permanent en Amérique latine	Nombre d'employés	3 156	2 646	2 621
Taux de départ <i>Départs des employés quittant volontairement en proportion de l'effectif au 31 décembre</i>	%	13,9	13,4	13,21

	Unité	Groupe 2023	Groupe 2022	Groupe 2021
Rémunérations	Euros			
Rémunération fixe et variable, collective et individuelle		1 060 169 577 ^(a)	1 052 976 326	897 722 964
Dont les bonus individuels et collectifs et intéressements hors obligation légale		24 907 212	19 375 983	15 463 972
Organisation du travail	%			
Part des employés permanents à temps plein		94,9	94,4	93,50
Part des employés permanents à temps partiel		5,1	5,6	6,50
Taux d'absentéisme		7,6	8,6	7,19
Nombre d'absences inférieures à 7 jours (rémunérées ou non)	Nombre	123 695	185 988	106 561
Nombre moyen de jours de formation par employé Nombre de jours de formation en proportion de l'effectif permanent et non <i>permanent</i>	Nombre	1,85	1,44	1
Accidents du travail				
Nombre d'accidents mortels		0 ^(b)	0	0 ^(b)
Nombre d'accidents du travail avec arrêt		1582	1 580	1 370
Taux de fréquence des accidents [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		14,97	17,02	15,84
Taux de fréquence en Europe (y compris France)		16,34	19,36	17,97
Taux de fréquence en Amérique latine		11,59 ^(c)	9,68	10,24
Taux de gravité des accidents [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		0,67	0,72	0,67
Taux de gravité en Europe (y compris France)		0,86	0,88	0,85
Taux de gravité en Amérique latine		0,19 ^(d)	0,22	0,20

(a) Données hors Royaume-Uni.

(b) En 2021, le Groupe déplore un décès d'un collaborateur suite à un malaise durant son temps de pause. En 2023, le Groupe déplore un décès d'un collaborateur suite à un malaise.

(c) En 2023, la performance intègre les récentes acquisitions (ex Mexique).

(d) En 2023, la performance intègre les récentes acquisitions (ex Mexique).

3.6.5 Note méthodologique

Période de reporting

La période de reporting couverte par le présent document d'enregistrement universel est celle du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

Éléments généraux

Les indicateurs de performance extra-financière du Groupe ont été définis au regard de ses activités et de ses enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux. Ils permettent d'assurer un suivi de la performance opérationnelle du Groupe et de l'avancement sur chacun des sujets. Ils s'appuient sur les normes en vigueur lorsque cela est possible pour leur définition ou sur les pratiques industrielles du Groupe (ex : performance en kg de linge livré).

La direction RSE a la charge de la coordination du reporting quantitatif et qualitatif auprès de ses différentes parties prenantes internes, de la mise à jour de la Déclaration de Performance Extra-Financière et la coordination de l'organisme tiers indépendant en charge de la vérification. Elle s'assure de la cohérence globale du reporting et le respect des réglementations y afférent. La collecte des indicateurs RSE est pilotée par un réseau de contributeurs internes, qui peuvent faire appel à leurs experts locaux.

Dans la mesure du possible, les indicateurs sont présentés avec deux années d'historique afin d'en faciliter la compréhension et l'analyse des performances par les parties prenantes.

Le Groupe privilégie des données quantitatives basées sur des données réelles, cependant des estimations peuvent être réalisées le cas échéant afin de pallier à des informations manquantes (ex : facture manquante).

Organisation du reporting et contrôle interne

Le protocole de reporting, mis à jour chaque année, détaille et clarifie les règles de collecte, de calcul et de consolidation. Ce document, partagé avec les principaux contributeurs, couvre l'organisation, la méthodologie, l'analyse des risques, la structure et le périmètre des données du reporting RSE. Des protocoles spécifiques selon les thématiques ou les indicateurs peuvent être développés, comme c'est le cas pour l'environnement ou les sujets sociaux.

Les méthodes de calcul, mesure et analyses sont conformes aux cadres et standards nationaux et internationaux appropriés lorsqu'ils existent. En particulier, concernant les indicateurs ayant trait au climat, le Groupe utilise pour référence le GHG Protocol.

Reporting social

Le protocole de reporting ressources humaines définit l'ensemble des indicateurs sociaux et leur méthode de calcul. Il est diffusé auprès des contributeurs dans les pays qui en assurent le reporting via un outil groupe dédié. Des contrôles internes sont réalisés à l'échelle des pays et du Groupe afin d'assurer la fiabilité des données, et incluent notamment des contrôles de cohérences et/ou de variation. En cas d'écart significatif, des analyses sont réalisées afin d'investiguer les écarts. Les équipes ressources humaines Groupe assurent la consolidation des données et informations qualitatives collectées et assurent la mise à jour des sections afférentes dans le document d'enregistrement universel en étroite relation avec la direction RSE.

Reporting environnement

Le protocole de reporting environnement définit l'ensemble des indicateurs environnementaux, leur méthode de calcul et décrit les principaux contrôles réalisés. Il est diffusé auprès des sites du Groupe dans les pays qui en assure le reporting via un outil interne dédié. Des contrôles internes sont réalisés à l'échelle des sites, des pays et du Groupe afin d'assurer la fiabilité des données, et incluent notamment des contrôles de cohérences ou de variation. En cas d'écart significatif, des analyses sont réalisées afin d'investiguer les écarts. L'équipe environnement s'appuie de plus sur les données industrielles et opérationnelles d'autres métiers

(logistiques, WECCO...) pour établir son reporting. Ces données font l'objet de contrôles spécifiques par ces équipes métiers. L'équipe environnement assure la consolidation des principales données quantitatives et informations qualitatives collectées et assure la mise à jour des sections afférentes dans le document d'enregistrement universel en étroite relation avec la direction RSE.

Les facteurs d'émissions liés aux consommations d'énergie sont ceux de l'ADEME, de l'Agence Internationale de l'Énergie ou de l'AIB (Association of Issuing Bodies) et sont revus annuellement.

Concernant le scope 3, le Groupe utilise un outil développé par un cabinet de conseil spécialisé utilisant les facteurs d'émissions de l'ADEME, ainsi que d'autres grandes bases de données (ex : Ecolvent). Le reporting des données, leur consolidation et leur revue est réalisé par le département RSE à partir des données transmises par les pays, les contributeurs métiers ou via des extractions des systèmes d'information du Groupe. Le Groupe privilégie des données physiques aux données monétaires afin d'assurer une meilleure précision dans le calcul des émissions. Cependant, des extrapolations sont réalisées, afin notamment de couvrir l'ensemble des périmètres du Groupe. Le Groupe travaillera dans les années à venir à préciser ces données afin d'en réduire les incertitudes inhérentes.

Autres indicateurs

Dans le cadre du reporting RSE, d'autres indicateurs peuvent être collectés auprès des contributeurs internes. Ces données peuvent être collectées via des outils spécifiques dans le cadre de suivi de performances opérationnelles (industrielles, commerciales, santé-sécurité...) ou via des outils excel ad-hoc.

Concernant l'objectif, proposer au moins une collection utilisant de matériaux responsables dans chaque famille de produits, le Groupe définit comme matériaux responsables les matières certifiées (ex : Cradle-to-Cradle, EU Ecolabel, GOTS, BCI, Max Havelaar/Fairtrade, GRS, etc) ou alternatives (recyclées, ou listées comme « preferred options » par Textile Exchange). Concernant l'activité Pest control, l'activité ou le service sont comptabilisés dans l'indicateur lorsqu'ils sont basés sur la nature (ex : prédation), si le contenant est en matière recyclé, naturelle ou alternative ou enfin si le produit ne contient pas de produits chimiques ou de biocides ou est accepté dans l'agriculture biologique.

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 2023 (Center Lav Servicio de Lavandería au Brésil, Lavendarías Monica au Portugal, Systema Ambiente et Gruppo Indaco en Italie, Compañía de Tratamientos Levante en Espagne, PEVI et Terrana en République Tchèque, Servicetex et Miettex en Allemagne, Herr Entrematta en Suède, et les sept sociétés suivantes en France : SOS termites, 3D - Désinfection, Dératissage et Désinsectisation, Alpes 3D, Ain Anti-nuisibles, Haute-Savoie Anti-nuisibles, Savoie Anti-nuisibles, Bio Pest Services) sont exclues du périmètre de reporting 2023 (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 2025 afin d'assurer une intégration des entités acquises, la mise en place de processus de reporting et la collecte de données fiables.

Le cas échéant, de nouvelles entités ont été intégrées dans le périmètre du reporting 2023 du fait d'acquisitions réalisées dans les années antérieures, comme par exemple pour le Mexique. Les données environnementales et RH incluent donc en 2023 les entités au Mexique. Les émissions du Groupe en 2019, année de référence dans le cadre de ses objectifs climat, sont alors recalculées.

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, SFDR

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.

De plus en 2023, le groupe Elis publie une table de correspondance avec des informations attendues dans le cadre du règlement SFDR (*Sustainable Finance Disclosure Requirement*).

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	Sujet	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	3.3.1
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 2023-31 décembre 2023
102-51	Date du dernier rapport publié, le cas échéant	2022
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	Sujet	Référence
204 - Pratiques d'achat		
204-1	Proportion des achats locaux (où local s'entend comme Europe)	3.5.5 ; 3.5.3
301 - Matières		
301-3	Produits et matériaux d'emballage valorisés	3.3.1 ; 3.3.4
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 la section 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 les recommandations de la Task force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD).

En 2023, le groupe Elis a reçu la note de A- au questionnaire Climat du CDP. En 2024, 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 (Task Force on Climate Disclosure)	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 3	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 du Groupe est, depuis 2023, 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

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 présentée 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)	Sujet (SASB)	Indicateur (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	3.3.3 Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les éco-systèmes.	
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	De plus, le Code de conduite des fournisseurs s'applique à l'ensemble des fournisseurs du Groupe (directs, indirects ou industriels), qu'ils soient de nouveaux partenaires ou des partenaires existants. De plus les contrats-cadres intègrent un document signé par les tiers s'engageant sur le respect des exigences REACH pour les produits livrés au Groupe.	
	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 <i>Candidate Chemicals List</i> (Liste des produits chimiques candidats du DTSC de Californie)	CG-HP-250a.2	Non applicable (pas de présence sur le marché américain).	
		Discussion sur le processus visant à identifier et gérer les matériaux émergents et produits chimiques préoccupants	CG-HP-250a.3	Le Groupe réalise une veille régulière via ses équipes et ses associations professionnelles. 3.2 ; 3.3.1	
		Recettes des produits conçus selon les principes de la chimie verte	CG-HP-250a.4	Elis communique la part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables. 3.3.1 ; 3.3.2	
	Cycle de vie et conception produit	Gestion du cycle de vie de l'emballage	(1) Poids total des emballages, (2) pourcentage d'emballages composés de matières recyclées et/ou renouvelables et (3) pourcentage d'emballages recyclables, réutilisables et/ou compostables	CG-HP-410a.1	Le Groupe ne vend pas de produits, mais l'usage des produits. Dans le cadre de ses opérations, le Groupe limite les emballages et ceux-ci sont le plus souvent réutilisables. 3.3.1 ; 3.3.2 ; 3.3.3
			Discussion sur les stratégies de réduction des répercussions environnementales des emballages au cours de leur cycle de vie	CG-HP-410a.2	3.3.1 ; 3.3.2 ; 3.3.3

(1) Standard disponible <https://www.sasb.org/standards/download/>

Enjeu (SASB)	Sujet (SASB)	Indicateur (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

Table de correspondance avec des informations attendues dans le cadre du règlement SFDR (Sustainable Finance Disclosure Requirement)

En 2023, le groupe Elis propose une première table de correspondance sur certaines informations attendues dans le cadre du règlement SFDR. Le rapport de durabilité dans le cadre de la CSRD, contribuera à accroître les sujets couverts dans les années à venir.

Thématiques	Indicateurs (PAI)	Indicateurs de performance	Section
Gaz à effet de serre (GES) CO₂	Émission de gaz à effet de serre	<ul style="list-style-type: none"> › Émissions directes de CO₂eq (Scope 1) (ktCO₂eq) › Émissions indirectes de CO₂eq (Scope 2) (ktCO₂eq) - <i>location based</i> › Émissions indirectes de CO₂eq (Scope 2) (ktCO₂eq) - <i>market based</i> › Autres émissions indirectes de CO₂eq (Scope 3) (ktCO₂eq) 	3.3.6 Lutter contre et s'adapter au changement climatique 3.6.4 Performances détaillées du Groupe
	Empreinte carbone	› Total des émissions de CO ₂ eq (Scopes 1, 2 et 3)	3.3.6 Lutter contre et s'adapter au changement climatique 3.6.4 Performances détaillées du Groupe
	Intensité des gaz à effet de serre	<ul style="list-style-type: none"> › Intensité des émissions de CO₂eq (Scopes 1, 2 <i>location-based</i> et 3) par euros de chiffre d'affaires › Intensité des émissions de CO₂eq (Scopes 1, 2 <i>market-based</i> et 3) par euros de chiffre d'affaires 	3.3.6 Lutter contre et s'adapter au changement climatique 3.6.4 Performances détaillées du Groupe
	Exposition aux entreprises actives dans le secteur des énergies fossiles	Non applicable	
	Part de la consommation et de la production d'énergie non renouvelable	<ul style="list-style-type: none"> › Consommation totale d'énergie produite à partir de sources fossiles › Consommation totale d'énergie produite à partir de sources nucléaires › Production d'énergie non renouvelables 	3.3.5 Limiter nos consommations énergétiques 3.6.4 Performances détaillées du Groupe
	Intensité de la consommation d'énergie par secteur climatique à fort impact	Le groupe Elis ne reporte pas de chiffre d'affaires lié à un secteur climatique à fort impact	
Eau	Consommation d'eau	Consommation d'eau en litre par euro	3.3.3 Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes 3.6.4 Performances détaillées du Groupe
Déchets	Taux de déchets dangereux	Quantité de déchets dangereux en tonnes par million d'euros	3.3.4 Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets 3.6.4 Performances détaillées du Groupe
Social, droits de l'homme et anti-corruption	Violations des principes du Pacte mondial des Nations Unies et des principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales	Pas de violation	3.5.3 Travailler de manière responsable avec les tiers 3.5.4 Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires 6.1.7 (note 7.2 Passifs éventuels)
	Absence de processus et de mécanismes de conformité pour surveiller le respect des principes du Pacte mondial des Nations Unies et des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales	<ul style="list-style-type: none"> › Dispositif d'alerte (<i>whistleblower</i>) › Plan de vigilance › Programme global de conformité et procédures associées (anti-corruption et conformité) › Code d'éthique du Groupe 	3.5.4 Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires 4.2 Dispositif de contrôle interne et de gestion des risques au sein du groupe Elis 4.4 Plan de vigilance
	Écart de rémunération entre hommes et femmes non corrigé	› Pas de controverse ou de violation identifiée	3.4 Nos Femmes et nos Hommes
	Diversité des genres au sein du conseil d'administration	40% de femmes au sein du conseil de surveillance	2.1 Gouvernance
	Exposition à des armes controversées (mines antipersonnel, armes à sous-munitions, armes chimiques et armes biologiques)	Non applicable	

3.7 RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

(Exercice clos le 31 décembre 2023)

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 rév. 1, 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 2023, (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
- » mettre en place le contrôle interne qu'elle 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. 821-28 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 relatives à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre décembre 2023 et février 2024 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 18 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, Ressources humaines, Environnement, Achats, ingénierie chimie, eau et énergie (WECO).

Notre responsabilité environnementale, sociale et sociétale

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

3

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- › nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- › nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- › nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale 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 les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- › 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 lesquelles nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante ;
- › 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 le cas échéant avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- › 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 au niveau de l'entité consolidante et auprès d'une sélection d'entités contributrices, à savoir Usine de Nîmes (France), Usine de Bordeaux (France), Usine de Helsingborg (Suède), et couvrent entre 25% et 27% 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 6 mars 2024

L'un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Bardadi Benzeghadi
Associé

Aurélie Castellino
Associée Reporting Durabilité

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs pour l'exercice clos le 31 décembre 2023

- › Pourcentage de réduction des émissions directes et indirectes (Scope 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 retenu pour les objectifs SBTi) depuis 2019 ;
- › Total des émissions directe de CO₂eq (Scope1) ;
- › Total des émissions indirectes de CO₂eq (Scope 2) – *location based et market based* ;
- › Total des émissions indirectes (TeqCO₂) Scope 3 en 2023 (incluant les catégories suivantes : 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) ;
- › Émissions réévaluées 2019 sur chaque poste d'émissions Scope 1, Scope 2 et Scope 3 (TeqCO₂) ;
- › Émissions de CO₂eq par tonne de linge livré (TeqCO₂/tonne) en 2023 ;
- › Consommation d'énergie renouvelable (MWh) ;
- › Consommation d'électricité (MWh) ;
- › Part de 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) ;
- › Consommation de carburant total (milliers de litres) ;
- › Nombre de véhicules alternatifs ;
- › Consommation de gaz naturel/propane/butane (MWh) ;
- › Pourcentage d'eaux usées traitées avant rejet dans le milieu naturel ;
- › Consommation d'eau (millions de m³) des usines européennes par kg de linge livré ;
- › Pourcentage de réduction des consommations d'eau entre 2018 et 2023 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe) ;

- › Quantité totale de déchets générés (tonnes) ;
- › 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 ;
- › Nombre de jours 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 au sein de l'effectif total ;
- › Nombre d'audits RSE réalisés sur site pendant l'année.

Informations qualitatives (actions et résultats)

- › Récupération des bonbonnes d'eau en 2023 lors des tournées de livraison pour être retournées aux fournisseurs d'eau pour réutilisation ;
- › Existence d'un suivi de l'amélioration de la performance énergétique ;
- › Lauréat du Groupe de l'ADEME en 2023 pour l'acquisition de 75 poids lourds électriques supplémentaires ;
- › Formations 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 ;
- › 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 ;
- › Elis Espagne figure comme l'une des 100 meilleures sociétés du pays pour travailler selon le magazine Forbes et Elis Sweden comme l'employeur le plus attractif de l'année par The Career Companies ;
- › Formations linguistiques dans la langue du pays proposées aux collaborateurs étrangers, afin de les accompagner dans leur intégration au sein des équipes Elis et dans la communauté locale ;
- › Les non-conformités majeures (audits sociaux) font l'objet de plan d'actions correctifs et d'un suivi particulier opéré par Elis.



BIENVENUE

efs

efs



[elis.com](https://www.elis.com)

