




**Responsabilité
Sociétale de
l'Entreprise
2020**

*Incluant la Déclaration
de Performance Extra-Financière*

SERVAIR 

a gategroup member 

SERVAIR



a gategroup member 

2

1255



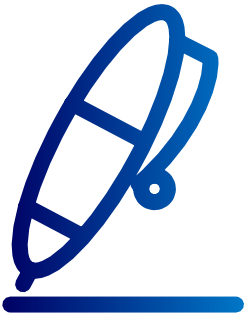
Sommaire

Nos engagements RSE	5
Servair	6
Promouvoir un modèle social	14
Garantir une offre saine et sûre	18
Maîtriser nos impacts environnementaux	24
Assurer la santé et sécurité au travail	28
Indicateurs sociaux et environnementaux	31
Annexes et méthodologie	32

SERVAIR

22137





Nos engagements RSE

La démarche RSE de Servair, engagée depuis plus de 10 ans maintenant, vise à intégrer dans nos activités le juste équilibre entre l'efficacité économique, l'équité sociale et les impacts environnementaux et sociétaux.

Aujourd'hui dans un contexte de pandémie inédit, la volonté de longue date de Servair d'assurer la santé de ses collaborateurs prend une résonance renouvelée et mobilise toute l'entreprise.

De manière aussi importante, avec une baisse de 70% d'activité et des perspectives de reprise lointaines donc incertaines, le chemin à trouver pour éviter la cessation d'activité s'annonce difficile tant en France qu'en Afrique. Mon ambition est de mettre en œuvre, par la voie d'un dialogue social responsable, les efforts collectifs indispensables à cela, et ainsi d'éviter les décisions unilatérales qui ne permettraient que la résiliation d'accords constitutifs du socle social dont nous sommes fiers, ou nous contraindraient à laisser sur le bord du chemin ceux d'entre nous avec le moins d'ancienneté.

Dans cette adversité, Servair reste une entreprise engagée, qui continue à maintenir son activité dans le respect de ses salariés, de ses clients et de l'environnement dans les territoires et communautés dans lesquels elle opère, tant en France qu'en Afrique.

Les engagements de Servair en matière de RSE sont les suivants :

- garantir une offre saine et sûre dans nos différentes activités alimentaires
- promouvoir un modèle social respectueux de nos collaborateurs et qui préserve l'égalité professionnelle
- assurer la santé et sécurité au travail pour nos collaborateurs et également pour nos fournisseurs et sous-traitants
- maîtriser nos impacts environnementaux et lutter contre les pollutions et les gaspillages.

Je compte sur l'implication de chacun d'entre nous pour que Servair survive, et se reconstruise en prenant toujours mieux en compte les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux au sein de l'entreprise.

Alexis FRANTZ

DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SERVAIR



Servair

Contexte de publication

La crise sanitaire et économique impacte l'économie du secteur aérien et restauration depuis déjà plus d'un an et s'avère plus dure et plus longue que les prévisions initiales. L'activité a drastiquement chuté en 2020 pour l'ensemble du réseau et, à Paris CDG, quatre unités de catering sur six à ont été fermées en 2020 pour adapter l'outil industriel. La situation a amené l'entreprise à s'ajuster également au niveau des effectifs, dans le respect du dialogue social.

Compte-tenu du contexte sanitaire, de l'activité partielle longue durée et de la priorité de sauvegarde des emplois et de l'entreprise, certains engagements et déploiements de politiques pris en 2019 feront l'objet de retours attendus dans la DPEF 2021, notamment pour ce qui concerne le dialogue social, l'organisation du travail, la sécurité des aliments, la traçabilité et la satisfaction des clients.

Concernant l'égalité et insertion professionnelle, l'absence de résultats est également en lien avec un changement de logiciel, induisant la suppression des KPIs concernés (handicap, entrées et sorties).

Depuis le 7 janvier 2019, Servair est une filiale à 50,01% de gategroup, société dont le siège est basé à Zurich, Suisse. gategroup consolide les comptes sociaux de Servair et ses filiales dans son rapport financier mais n'a pas de rapport consolidant les informations RSE. Servair n'est plus tenue de publier des comptes consolidés du point de vue RSE mais a toutefois fait le choix volontaire de publier sur le périmètre du groupe.

Les entreprises françaises de plus de 500 salariés et avec plus de 100 millions d'euros de total de bilan ou de chiffre d'affaires, doivent réaliser depuis l'exercice 2018 leur Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). C'est l'évolution du « rapport RSE », issue de la transposition en droit français de la directive européenne relative au reporting extra-financier (2014/95/UE). Cette version oriente les entreprises vers une approche par les risques et les incite à plus de pertinence, de transparence et à communiquer leurs politiques, engagements actions et résultats dans les domaines de la RSE.

En raison de la très forte activité partielle liée à la crise sanitaire, le périmètre de consolidation du reporting extra-financier a été réduit et correspond cette année à Servair SA et ses filiales de plus de 300 effectifs en France : PAC SA, ACNA SA, OAT SA et Passerelle CDG. Les filiales internationales de plus de 300 effectifs ont été exclues du périmètre de la DPEF 2020.

Pour cette année 2020, le périmètre reporté pour les indicateurs sociaux et environnementaux couvre près de 70% de l'effectif total.

Modèle d'affaires

Depuis mars 2020, tous les métiers de l'aérien sont impactés par la crise sanitaire qui modifie fortement la mobilité internationale mais également la mobilité nationale entre la métropole et les territoires d'outre-mer. En parallèle, les réglementations française et européenne sur les plastiques à usage unique modifient toutes les activités de restauration, aérienne et hors foyer. Aujourd'hui, il est difficile de se projeter dans un contexte aussi incertain à tous niveaux mais un travail est en cours de réflexion en vue de l'exercice 2021. Le modèle d'affaire sera actualisé en 2021.



Servair est la première entreprise française de restauration aérienne et de nettoyage cabine. Elle opère dans 28 aéroports et compte près de 8 400 salariés. Servair s'est également imposée comme le premier caterer en Afrique.

Le modèle d'affaires, validé par la direction générale, est présenté page 9 sous forme de schéma synthétisant les objectifs de Servair : sa stratégie, ses ressources, ses activités et la valeur créée.

Le modèle d'affaires Servair 2020

TENDANCES DU MARCHÉ DE LA RESTAURATION AÉRIENNE

Marché en difficulté, changement du modèle économique des compagnies

Contexte réglementaire complexe (hygiène, environnement, SST, nutrition, information consommateur, douane)

Long-courrier : personnaliser l'offre client et stratégie de différenciation et de montée en gamme

Moyen-courrier : modèle opérationnel moins coûteux de ventes à bord et développement de nouveaux métiers

RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

Diversité des emplois : contrat, statut, niveau
Accords, négociations
Formations

RESSOURCES INTELLECTUELLES

Expertises (culinaire, logistique, sécurité, des aliments, nutrition, environnement, SST, exigences aéroportuaires)
Connaissance du marché en Afrique

RESSOURCES INDUSTRIELLES

Bâtiments, Parc véhicules, Machines à laver, Cuisines chaudes, Accès piste, Infrastructure digitale

RESSOURCES FINANCIÈRES

Capitaux propres
Dettes

RESSOURCES NATURELLES

Denrées alimentaires brutes
Denrées alimentaires transformées et boissons
Fluides, eau, consommables

STRATÉGIE

1 Conserver la confiance de nos clients, au premier rang desquels Air France

Renforcer la relation privilégiée avec AF
Asseoir dans la durée notre performance économique (pour atteindre une marge d'EBITDA de 10%)

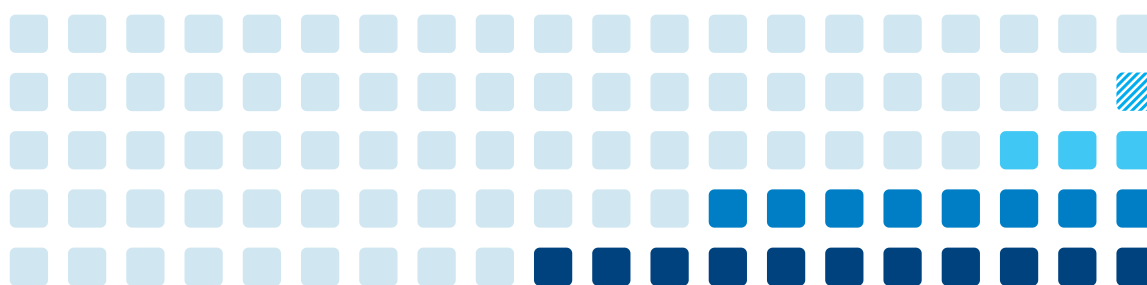
2 Développement géographique et diversification de nos métiers

Se développer en Afrique
Diversifier nos Métiers pour croître dont le core business est la restauration

3 Intégration au sein de gategroup

Contribuer à créer le leader mondial du catering aérien

ACTIVITÉS PRINCIPALES



■ Catering aérien
 ■ Nettoyage avion
 ■ Restauration commerciale et DFS
 ■ PHMR
 ▨ Alimentation d'urgence

VALEUR CRÉÉE

VALEUR HUMAINE

Rémunération, Employabilité, Promotion, Maintien du savoir faire, Égalité femmes-hommes, Dialogue social

VALEUR INTELLECTUELLE

Catalogue de recettes, Diversité et créativité de l'offre de produits et services, Gestion d'un HUB

VALEUR INDUSTRIELLE

Bâtiments, équipements et parc véhicules performants, Lignes automatisées, Logistique de produits et de services, Procédés standardisés

VALEUR FINANCIÈRE

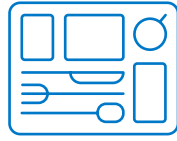
Bilan équilibré, Résultat d'exploitation positif permettant de soutenir la politique d'investissements et de développement

VALEUR NATURELLE

Déchets traités et valorisés
Prétraitement des eaux industrielles
Labellisation environnement



Plus de 100 compagnies



Plus de 210 000 prestations/jour
pré-COVID



24 000 recettes



36 unités de catering réparties dans 15 pays



406,2 MCHF
367,6 M€



14 certifications
ISO 9 001
ou ISO 22 000



11 085 analyses microbiologiques en 2020

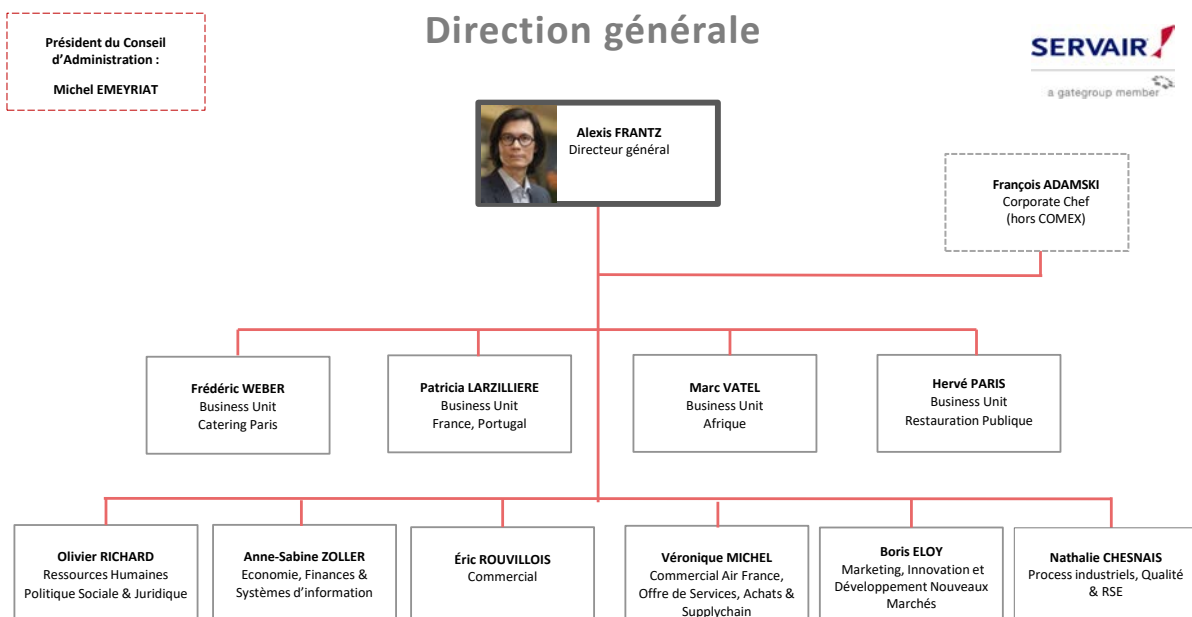
En France et en Afrique, Servair est le partenaire privilégié des compagnies aériennes depuis plus de 40 ans. Restauration aérienne, assistance aéroportuaire et conseil ; son expertise globale lui permet de couvrir l'ensemble des besoins de ses clients, dont plus de 100 compagnies aériennes.

Servair s'est également développée dans les métiers de la restauration hors domicile, notamment en restauration commerciale et restauration collective.

Via ses trois pôles Services à Bord, Services Aéroportuaires et Restauration hors domicile, Servair peut apporter des solutions à l'ensemble des besoins de ses clients. Son ambition ? Faire de la qualité de service et de l'innovation des leviers de la performance des compagnies aériennes et des acteurs de l'aérien comme du non aérien.

Notre organisation

Servair s'est dotée d'une organisation claire et lisible reflétant ses priorités. Le Comité Exécutif Servair (COMEX) est composé des membres ci-dessous, il décide des orientations stratégiques de l'entreprise.



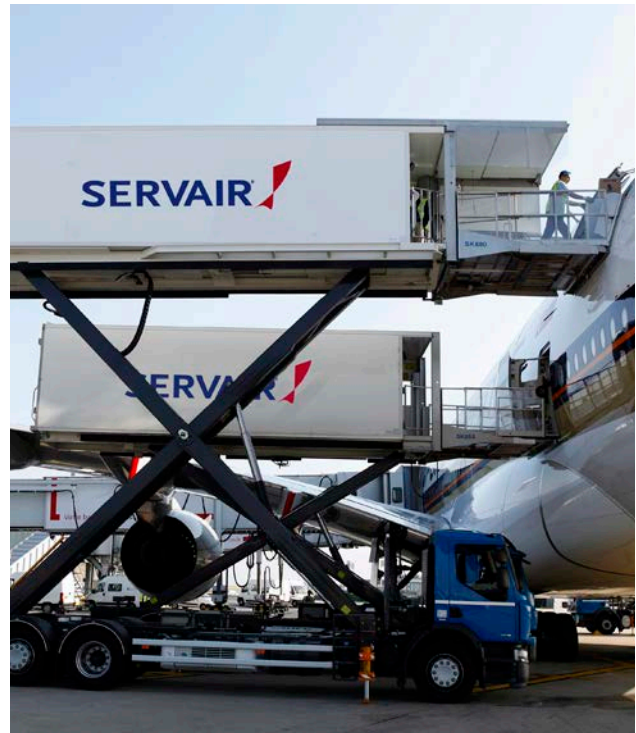
Une offre complète, sur-mesure et centrée sur le client

Du conseil à la réalisation, de la cuisine à la logistique, des classes économiques aux classes business, du low cost à la premium, de l'avion à la ville... En plaçant le client au cœur de notre réflexion à chaque étape de notre intervention, nous sommes en mesure de fournir des prestations, offres ou réponses spécifiquement adaptées à toutes les problématiques.

Dotées d'une fine connaissance des besoins et des envies des passagers, les équipes de Servair sont dédiées au développement et à la gestion des différents métiers nécessaires pour garantir les plaisirs du voyage.

Les équipes de Servair assurent l'ensemble des prestations liées aux Services à Bord. Le premier d'entre eux étant l'élaboration des repas, leur confection, l'agencement et l'acheminement des plateaux qui sont mis à bord des avions.

Nettoyage et armement des avions, gestion de la presse, vente à bord sont autant de services proposés aux compagnies par Servair.



11



Salons, bars et snacks, assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite, boutique duty free... le pôle Services Aéroportuaires regroupe les services proposés dans les aéroports, avant le décollage ou après l'atterrissage.



La restauration hors domicile regroupe toutes les offres de restauration commerciale, restauration collective, restauration livrée ou encore services de base-vie.

Identification des risques RSE

Les risques RSE sont identifiés à l'aide d'une **matrice de matérialité** qui vise à définir les enjeux pertinents pour l'entreprise. L'identification des enjeux pertinents (dits matériels) est structurée selon les quatre engagements de la politique RSE Servair. La matérialité des enjeux, issus des différents référentiels RSE, est cotée en fonction de l'importance de l'impact pour l'entreprise et des attentes des parties prenantes (clients, collaborateurs...). Certains risques RSE correspondent à des risques financiers, ils sont alors indiqués par ^{FIN}.

L'enjeu est considéré comme significatif lorsqu'il a été coté comme très important par l'entreprise et les parties prenantes. Au total, 17 enjeux pertinents ont été identifiés. Pour chaque enjeu pertinent, nous avons identifié le risque significatif associé. Certains enjeux pertinents ont été regroupés sous un seul risque RSE.

La matrice de matérialité est présentée en annexe, page 33.

Au final, nous avons identifié 12 principaux risques RSE, validés par la direction générale :

Pilier	Enjeux pertinents pour Servair	Risque RSE	Chapitre de la DPEF	Indicateur
Promouvoir un modèle social	Politique des droits de l'Homme, travail des enfants et travail forcé	Risque d'atteinte aux droits de l'Homme, aux droits des enfants et aux droits des travailleurs	Droits de l'Homme	-
	Lutte contre la discrimination	Risque d'atteinte aux droits des personnes Risque de se priver de compétences	Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations L'emploi	Effectifs, part des femmes, part des femmes dans l'encadrement, nombre de travailleurs handicapés, embauches et départs, nombre d'heures de stage
	Dialogue social	Risque de rupture de l'entente sociale et donc de la performance	Le dialogue social, une valeur forte de l'entreprise	-
	Organisation du travail	Risque de perte client et risque de performance	Organisation du travail	Taux d'absentéisme
	Emplois locaux, partage de valeur	Risque de gouvernance	Partage de valeur et emplois locaux	-
Garantir une offre saine et sûre	Sécurité des aliments, Traçabilité	Risque pour la santé du consommateur ^{FIN}	Sécurité des aliments Traçabilité	-
	Satisfaction client	Risque de perte client	Satisfaction client	-
	Audit par un tiers	Risque de perte client	Achats	-
	Expertise culinaire, expertise logistique	Risque de perte client	Expertise culinaire Expertise logistique	-
	Nutrition	Risque pour la santé du consommateur ^{FIN}	Nutrition	-
	Lutte contre la précarité alimentaire et malnutrition	Risque de gouvernance	Nutrition	-
	Contrôle de la chaîne d'approvisionnement	Risque d'approvisionnement en matière première/service chez un fournisseur ^{FIN}	Achats	-
Maîtriser nos impacts environnementaux	Conformité sur la gestion des déchets, réduire les déchets, recycler les déchets	Risque de pollution ^{FIN} , d'épuisement des ressources naturelles et de contamination	Gestion des déchets	Total déchets, taux de recyclage, taux de valorisation matière et taux de valorisation
	Utilisation durable des ressources	Risque d'épuisement des ressources naturelles	Utilisation durable des ressources	Consommations et ratios d'eau, d'énergie bâtiment et carburant, Emissions (teqCO ₂)
	Gaspillage et dons alimentaires	Risque d'épuisement des ressources naturelles	Lutte contre le gaspillage et dons alimentaires	Tonnage dons alimentaire
Assurer la santé et sécurité au travail	Santé et sécurité au travail	Risque d'accident du travail et de maladie, d'absentéisme, incendie ^{FIN} , choc avion ^{FIN}	Santé et sécurité au travail	Taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail
	Contrôle de la chaîne d'approvisionnement (critères ESG)	Risque d'atteinte aux conditions de travail ou impact environnement grave par un de nos fournisseurs	Achats	-

Cette approche par risque nous permet de suivre et mesurer la performance globale du développement durable en matière de responsabilité sociale, environnementale et sociétale de Servair.


Les objectifs fixés ou à venir, correspondant aux priorités de Servair, sont en cours de formalisation dans le cadre d'une démarche collaborative en lien avec les directions concernées et en cohérence avec les résultats de l'analyse de matérialité.

La crise sanitaire vient impacter la manière dont sont traités les enjeux et les risques mais la cartographie des risques n'est pas impactée. Une réflexion sur la mise à jour de la cotation des risques est envisagée en 2021.

Contribution aux objectifs de développement durable de l'ONU

Parmi les **17 Objectifs de Développement Durable (ODD)** fixés par l'Organisation des Nations Unies à l'horizon 2030, Servair en a identifié 12 auxquels elle contribue à sa mesure.



A man in a yellow safety vest is pushing a large metal cart filled with luggage in an airport baggage claim area. The cart has several compartments, some of which are labeled "AIR FRANCE". The background shows other people and airport infrastructure. The text is overlaid on the image in a blue, italicized font.

***Promouvoir
un modèle social
respectueux de nos collaborateurs
et qui préserve l'égalité
professionnelle***

Droits de l'Homme

Servair est intransigeante quant à l'application stricte des principes internationaux relatifs aux droits de l'Homme, au travail des enfants et au travail forcé. Elle diffuse un code de conduite et d'éthique des affaires gategroup qui promeut, au-delà du respect strict des lois, un comportement honnête envers les salariés, et conforme au droit de la concurrence et à l'éthique des affaires pour ce qui concerne ses clients et fournisseurs.

Afin de répondre aux standards internationaux les plus élevés en matière de droits humains, de droit du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption, Servair adhère au Global Compact des Nations Unies depuis février 2020. Cette adhésion engage l'entreprise à progresser dans sa démarche de responsabilité sociétale autour de dix principes et à communiquer ses avancées et actions régulièrement sur le site du Global Compact.

Servair s'est engagée à mettre en ligne sa première communication sur le progrès (COP) fin mai 2021.



L'emploi

La crise sanitaire a engendré dans le secteur aérien une crise économique sans précédent. Depuis mars 2020, la perte d'activité est d'environ 70%; et les prévisions de reprise de l'activité étalées sur 5 ans sont à hauteur de 70%. Dans ce contexte particulièrement difficile, la sauvegarde de l'entreprise et celle des emplois permanents, a été une grande priorité de l'entreprise.

Pour réduire les coûts en un temps très court, Servair a notamment renoncé à la main d'œuvre de renfort et mis en place l'activité partielle pour ses collaborateurs en CDI.

Elle a également négocié avec les pouvoirs publics pour que la gravité de sa situation soit reconnue, au même titre que celle des compagnies aériennes.

Ainsi, Servair, via l'Alliance des Métiers de la Restauration Aérienne et Ferroviaire, a pu proroger la durée

de l'activité partielle améliorée et obtenir un prêt garanti par l'état de 66M€ qui permettra notamment d'honorer, pour les mois à venir, la part des salaires non prise en charge par l'Etat. La contre-partie est le maintien de l'emploi, enjeu prioritaire pour Servair. La mise en place pour Servair et ses principales filiales d'un accord de rupture conventionnelle collective afin d'accompagner les départs volontaires participe également à réduire les dépenses et donc préserver les emplois permanents.

Pour la sauvegarde de Servair et de ses filiales, l'entreprise doit avancer et trouver le juste équilibre pour réduire les dépenses et permettre de redémarrer dès que les conditions seront réunies.

Le dialogue social, une valeur forte de l'entreprise

L'objectif du plan de sauvetage est de tenir dans la durée. Servair a donc entamé une course de fond pour conserver une trésorerie positive et faire face à ses dépenses et au paiement des salaires dans le temps.

Pour cela trois accords majeurs ont été signés dans la plupart des entités françaises Servair : le premier afin de prolonger la période d'activité partielle, le second pour faciliter les départs volontaires à la retraite ou pour réaliser un projet personnel. Enfin, le troisième dit accord de performance collective, désormais incontournable au regard de la dégradation de la situation économique et de la durée prolongée de cette crise. Il doit permettre de réorganiser les activités de Servair au plus près de la réalité actuelle, de mieux utiliser les ressources humaines sans faire appel à l'extérieur et de baisser significativement la masse salariale.

Ces accords ont été signés par les partenaires sociaux, validant ainsi les efforts individuels et collectifs à réaliser pour le plan de sauvetage de l'entreprise et des emplois.

Le dialogue social a été le facteur déterminant pour l'adaptation de l'entreprise au contexte actuel et permettre de préparer le futur.

Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations

Les partenaires sociaux et la direction de Servair et de ses filiales partagent depuis plusieurs années la volonté de promouvoir la politique de diversité des emplois et d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Le thème de **l'égalité professionnelle** est traité dans le cadre d'accords collectifs pour chacune des sociétés. Les parties signataires ont défini des mesures spécifiques dans des domaines d'action précis tels que le recrutement, la mobilité, la formation, l'articulation vie professionnelle/vie personnelle et la rémunération effective.

En 2019, le premier index égalité femmes-hommes était supérieur à 75/100 pour toutes les sociétés Servair SA, PAC SA, ACNA SA, OAT SA et Passerelle CDG.

En 2020, pour ces mêmes sociétés, l'index égalité femmes-hommes est supérieur ou égal à 79/100 et atteint même le 100/100 pour la société Passerelle CDG.

La politique relative à l'emploi des handicapés demeure un engagement important pour Servair et ses

filiales avec un objectif d'équilibre entre le maintien dans l'emploi et l'embauche de salariés en situation de handicap.

Le thème de la lutte contre les discriminations est traité dans le cadre des différents accords collectifs d'entreprise : égalité professionnelle femmes-hommes, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, exercice du droit syndical et développement du dialogue social.

Des actions sont menées afin de lutter de manière effective contre les discriminations notamment par le biais de communications de sensibilisation contre les stéréotypes (semaine du handicap, journée de la femme le 8 mars) ainsi que des entretiens avec les partenaires sociaux (début et fin de mandat).

Organisation du Travail

Servair porte une attention particulière aux organisations du travail de ses salariés, dans une recherche renouvelée d'équilibre entre qualité de vie au travail et efficacité économique.

La spécificité des activités de catering aérien conduit à privilégier une organisation du travail en cycles pour les employés, décrite dans les accords signés avec les partenaires sociaux, de chacune de ses entreprises. Ces accords font l'objet d'adaptations régulières, en tant que de besoin.

L'organisation du travail a fortement été impactée par la baisse d'activité et la crise sanitaire. Pour les collaborateurs des sites en activité, les mesures de protection COVID ont modifié les cycles et les postes de travail.

Pour les salariés au chômage partiel et ceux des sites fermés, afin de maintenir un lien de cohésion et éviter l'isolement professionnel, de nouveaux dispositifs ont été déployés : télétravail massif lorsque cela est possible, formation à distance et webinar, communication par vidéos avec de nouveaux thèmes de sensibilisation tels que la gestion du stress et la répartition de la vie professionnelle/personnelle dans son lieu de vie via les webinars Solid'air.

17

Partage de valeurs et emplois locaux

Servair a un levier direct sur le développement local de ses implantations car nous privilégions l'emploi local à Paris avec plus de 5 700 salariés, en outre-mer et également à l'international avec plus de 2 700 salariés. Son modèle d'affaires est de s'associer systématiquement avec un partenaire local, dans nos implantations d'outre-mer et internationales. Lorsque cela est possible, Servair participe au développement de filières locales d'approvisionnement.

Servair est également partenaire de l'association Acting for Life, organisation française de solidarité internationale qui œuvre pour le développement économique et social territorial de populations vulnérables. Localement, nos unités peuvent soutenir des projets, à l'instar de Servair Bénin et Servair Togo qui soutiennent de petits producteurs locaux réunis au sein d'AMAP.



A hand wearing a white nitrile glove holds a metal spoon, poised to drizzle a green sauce from a white bowl onto a tray of food. The tray contains several round, pinkish-orange items, possibly dumplings or small breads, some topped with the green sauce. The background is a blurred kitchen or food preparation area. The entire image is overlaid with a semi-transparent orange filter.

***Garantir une offre
saine et sûre
dans nos différentes activités
alimentaires***

Sécurité des aliments

Servair s'engage depuis toujours à garantir une alimentation saine et sûre à ses clients.

La sécurité des aliments fait partie intégrante des process et de la culture d'entreprise de Servair.

La politique QE4S 2019 - 2021 (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation) donne le cadre général, les objectifs et les actions prioritaires pour l'ensemble du réseau Servair.

Elle est assurée en amont en prenant en compte à la fois la maîtrise des fournisseurs par des audits documentaires et terrain, des matières premières par des analyses et de la conception des menus. Le développement de nouvelles techniques fait également l'objet de validations au travers de retours d'expérience, de bibliographie, d'études de vieillissement et d'utilisation de la plateforme de microbiologie prévisionnelle Sym'Previus.

Servair met en œuvre **la méthode HACCP**, pour identifier les risques et les maîtriser dans les domaines de la microbiologie, parasitologie, corps étrangers, produits chimiques et allergènes mais également en matière de fraude.

Pour cela l'entreprise s'appuie sur ses réseaux internes et également sur un Comité scientifique composé d'experts. Par ailleurs, Servair s'engage dans les domaines de la sécurité des aliments et de la nutrition, en étant membre de l'association ASA (Animal, Société, Aliment) et en participant à des commissions internationales.

Servair dispose de **ses laboratoires internes d'analyses microbiologiques** à Paris et Nairobi, accrédités selon la norme ISO 17025, et réalise plus de 27 000 analyses par an. Pour cette année 2020, Servair a réalisé 11 085 analyses. La forte chute du nombre d'analyses est en lien avec la baisse d'activité liée au contexte sanitaire.

Ainsi, Servair bénéficie d'une expertise dans ce domaine et de délais d'analyses courts, essentiels pour une meilleure réactivité. Son laboratoire parisien est d'ailleurs devenu le laboratoire de référence de son actionnaire gategroup.

La conception des unités selon les normes hygiène des bâtiments permet de respecter les règles de sécurité des aliments, d'assurer le bon nettoyage, le respect de la marche en avant et la chaîne du froid. La formation des agents, l'implication de l'encadrement et le suivi des équipes qualité permettent d'assurer le respect des procédures au quotidien.



Les systèmes de management de la qualité (ISO 9001) ou de la sécurité des aliments (ISO 2200) mis en place dans les centres français et certains centres africains permettent d'en assurer le pilotage et l'amélioration.

Servair met en œuvre un plan de surveillance de ses unités au travers d'audits internes et également par des tiers indépendants, qui donnent lieu à un rapport d'audit et l'obtention d'accréditation ou de certification selon les normes concernées.

La traçabilité est indispensable à la sécurité des aliments.

Elle permet de retrouver les matières premières composant un plat et les informations concernant les clients auxquels il a été livré.

Servair a investi dans une traçabilité informatique sur ses bases parisiennes compte tenu du volume de données : intégration de données EDI (échange de données informatisé) provenant de ses fournisseurs, identification par code-barres et PDA (Personal Digital Assistant) wifi en production.

Les autres unités réalisent la traçabilité manuellement. Sur ce point, un objectif et des actions sont définis dans la politique QE4S et font l'objet d'un reporting mensuel.



La nutrition est un enjeu de santé publique qui concerne tous les acteurs de l'alimentaire.

C'est le cas pour Servair, tout particulièrement pour ses activités de restauration collective dont la restauration scolaire.

Il s'agit alors de consommateurs réguliers, pour certains avec des besoins particuliers, comme les enfants mais aussi les malades dans les hôpitaux.

Les diététiciennes de l'entreprise veillent à ce que les plans de menu respectent les tableaux de fréquence des aliments.

Elles aident également à la conception des menus dits « spéciaux » (sans gluten, sans sels) et à l'équilibre des repas, avec l'aide d'un logiciel spécifique de calcul des valeurs nutritionnelles, connecté à nos nomenclatures.



Lutte contre la précarité alimentaire et la malnutrition

De par son activité alimentaire et ses implantations en Afrique, Servair a eu l'opportunité de mettre ses compétences au service d'une cause humanitaire : la mise au point d'un aliment thérapeutique prêt à l'emploi pour traiter la malnutrition aiguë sévère des enfants de 6 mois à 5 ans.

Sa formule originale et son procédé de fabrication sont brevetés (dépôt initial en septembre 2014) et le produit Vyma répond à un cahier des charges précis, en termes de nutrition, de microbiologie et d'étiquetage.



Aujourd'hui, les brevets Européen OEB, Afrique OAPI, Afrique ARIPO ont été délivrés. Une demande pour un brevet en Inde est toujours en cours. Servair travaille en étroite collaboration avec un organisme public international dans le but d'engager la production de Vyma au plus vite et ainsi contribuer à la lutte contre la malnutrition.

Expertise culinaire

L'expertise culinaire de Servair est un élément clef de son avenir.

En 2020, Servair a innové par le développement d'un menu gastronomique pour les astronautes de la mission spatiale Alpha de 2021. Sollicitée par l'Agence Spatiale Européenne, à la demande de Thomas Pesquet, c'est toute l'expertise culinaire, la technicité des équipes Servair qui ont participé au développement de ce menu. La cuisine française et les produits locaux sont à l'honneur : boeuf bourguignon, truffe du Périgord, crêpes Suzette...



La gastronomie française et internationale, l'alimentation et le goût font partie intégrante de la culture et du savoir-faire de Servair.

Servair met cette expertise au service de ses clients aux travers des recettes, de la compétence de ses chefs, de ses cuisines de production et de ses conseils et formations.

Le Studio Culinaire Servair, animé par le Corporate chef est un **laboratoire de réflexion et d'innovation**, il oriente Servair dans ses réflexions. Le Corporate chef s'assure également de la mise en œuvre des moyens nécessaires pour atteindre l'excellence culinaire chez Servair.

Les équipes de Servair développent également des **techniques de cuisson et conservation** préservant les goûts et les qualités organoleptiques des produits.

C'est le cas en particulier avec la cuisson sous-vide, traditionnelle ou basse température, qui associe concentration des arômes, jutosité et tendreté avec une maîtrise des durées de vie.

Servair apporte une attention particulière à la filière cuisine au sein de ses unités de production et de sa cuisine recherche et développement.

Servair identifie les cuisiniers de talent, les forme, les fait grandir dans leur pratique, leur technicité et leur rôle managérial.

Expertise logistique

L'expertise logistique consiste d'une part en l'optimisation des commandes et de leur approvisionnement depuis les usines de nos fournisseurs jusque dans les unités de Servair et, d'autre part, en l'optimisation des envois par container de produits, qu'elle ne trouve pas localement pour ses implantations éloignées (contraintes de qualité, quantité, régularité).

La logistique correspond également au chargement des avions, depuis les unités de production jusque dans l'avion, dans le respect des contraintes de ponctualité et de conformité des chargements.

Satisfaction client



La satisfaction client est au cœur des préoccupations de Servair.

22

Elle passe par la conformité aux attentes opérationnelles (ponctualité) et du produit (recette, grammage...).

Les objectifs clefs en la matière sont repris dans la politique QE4S (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation).

Les certifications ISO 9001 des unités démontrent l'aptitude de Servair à fournir régulièrement un produit ou un service conforme aux exigences de ses clients et son engagement à accroître leur satisfaction. Dans le cadre de ces certifications ISO, la satisfaction client est un point auquel Servair répond soit par des enquêtes soit par des questionnaires.

Les audits clients, le classement ou l'évaluation par certains de ses clients et les contrôles conformité du client sont des mesures permanentes de leur satisfaction.

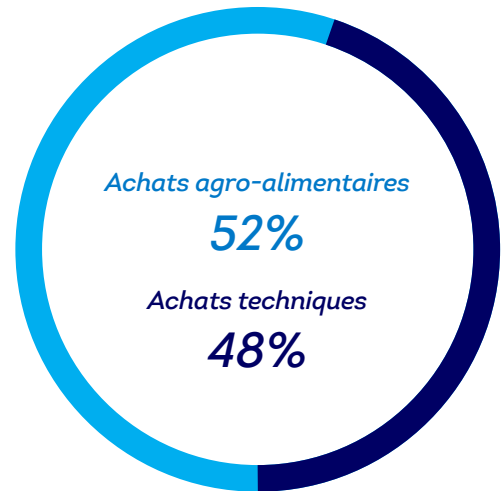
Les mesures de la satisfaction client sont donc nombreuses et spécifiques à chaque métier et activité de Servair. Servair présentera l'année prochaine un indicateur de la satisfaction client commun.

Au-delà de ces critères, Servair s'attache au quotidien à répondre aux besoins d'innovation et de développement de ses clients, grâce à son expertise culinaire et logistique.

Achats

Servair achète une **grande variété de produits et services** sur ses bases parisiennes et sur ses escales. Avec près de 700 fournisseurs principaux et plus de 3500 références actives de produits agro-alimentaires tous les mois, la fonction achats est essentielle. Un indicateur sur les achats locaux est en cours de mise en place et sera publié l'année prochaine.

Ces achats sont constitués en grande partie de denrées alimentaires et également pour près de 50%, d'achats techniques tels que l'intérim, le gardiennage, les achats et la maintenance d'équipements industriels.




Nos pratiques d'achats sont conduites par la volonté d'un développement équilibré et d'un partage de valeurs avec nos fournisseurs et prestataires.

Servair travaille avec des fournisseurs fiables pouvant apporter des produits et services de bonne **qualité et une régularité logistique** en termes de délais et quantités. L'activité de catering est complexe et les fournisseurs doivent réussir à répondre à cette complexité. Servair construit une relation de long terme avec eux au travers de contrats et en respectant les pratiques commerciales.

Des critères de développement durable sont intégrés dans le référencement des fournisseurs et prestataires. Nos approvisionnements en sont le reflet et en 2019, c'est plus de 19% d'approvisionnements issus de la pêche durable avec 66% de poissons labellisés. Et de manière stable depuis 2019, **nos achats sont français à 90% pour les produits laitiers, les ovo-produits, les pâtisseries surgelées, le pain et les viennoiseries, les cassolettes, la salade fraîche et la volaille.**

Pour répondre aux besoins de ses clients et ses implantations, Servair contribue aussi au développement de partenariats avec des PME locales et travaille activement pour construire des relations durables.

Enfin, afin de partager nos valeurs avec nos partenaires commerciaux, Servair a défini sa charte éthique et sociale. Elle sera communiquée en 2021 à nos principaux fournisseurs et prestataires.



***Maîtriser nos impacts
environnementaux
et lutter contre les pollutions
et les gaspillages***

L'objectif premier de Servair, au-delà des normes réglementaires, est de contribuer à la préservation des ressources naturelles en maîtrisant nos consommations et les pollutions engendrées par nos activités.

Servair engage aussi ses efforts dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre et participe ainsi à l'effort collectif concernant la lutte contre le dérèglement climatique.

La mise en place d'un système de management de l'environnement de ses unités permet d'améliorer sa surveillance environnementale et de prendre en compte les réglementations existantes aux niveaux local, national et européen.

La politique QE4S 2019 - 2021 (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation) donne le cadre général, les objectifs et les actions prioritaires pour l'ensemble du réseau Servair.

Gestion des déchets

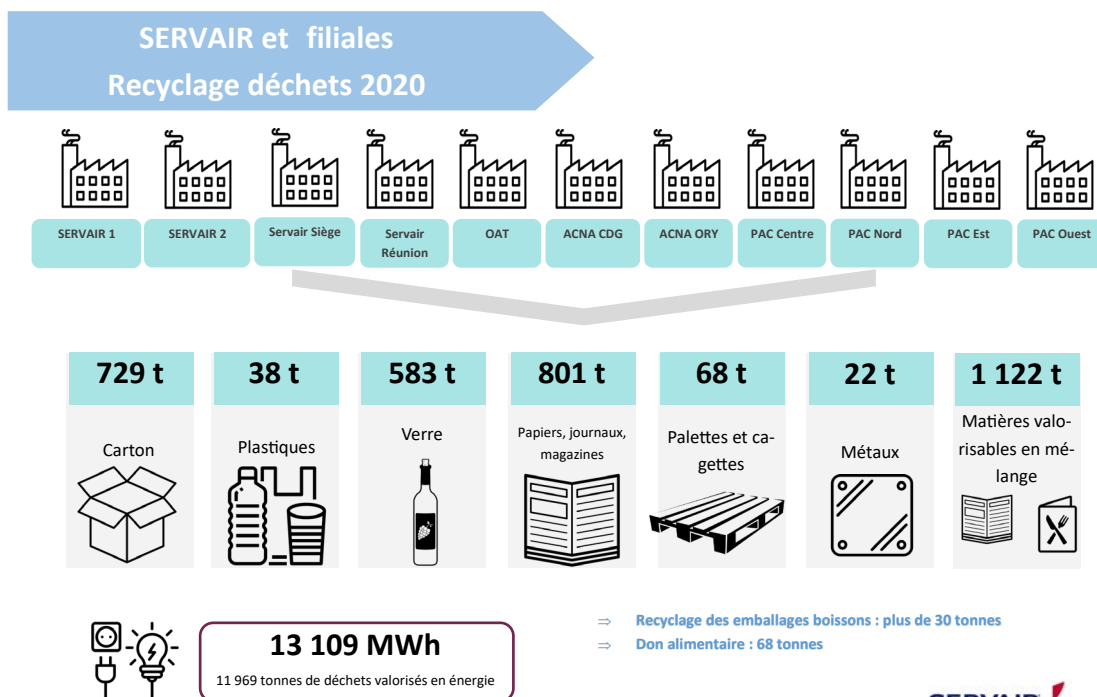
Les **déchets d'activités** sont issus de ses process industriels et des déchets de cabine avion. L'intégralité des déchets sont traités en fonction des filières existantes localement et conformément à la réglementation.

Les déchets de cabine avion et de production sont principalement incinérés conformément à la réglementation sanitaire. Lorsque l'incinération n'est pas possible localement, ces déchets sont enfouis ou mis en décharge. En 2020, **le tri des emballages boisson des déchets de cabine avion** (bouteilles en plastique, briques et canettes) à l'arrivée à Paris a permis de recycler 30,4 tonnes d'emballages qui étaient auparavant incinérés.

En France métropolitaine, il s'agit d'une **incinération avec valorisation énergétique** ; ce mode de traitement concerne 73% de ses déchets et a augmenté de 8 points. Cette augmentation est liée au contexte sanitaire, le tonnage des déchets recyclés a fortement baissé en corrélation avec une baisse de nos approvisionnements et une augmentation de l'incinération pour des raisons sanitaires.

Ce mode de traitement permet de produire l'équivalent de **23,5% de nos besoins en énergie pour les unités de production**.

Le recyclage est toujours un engagement fort pour Servair :



Utilisation durable des ressources

Pour mobiliser le plus grand nombre de ses collaborateurs, Servair a lancé un **challenge environnemental autour des éco-gestes** avec la start-up française Energic. Ce défi permet de faire des focus environnement sur les déchets, la mobilité, la consommation d'eau ou encore la maîtrise de l'énergie à l'aide de quizz et des challenges. Ce mode de sensibilisation permet d'être interactif et participatif afin d'inciter à des consommations plus vertueuses des ressources naturelles et énergétiques.

Servair est également engagée dans la réduction de la pollution liée aux plastiques en mettant en œuvre un **plan de remplacement des plastiques à usage unique** pour nos consommations en propre et pour celles de nos clients.

En 2020, c'est plus de **670 000 articles en plastique à usage unique qui ont été remplacés par des articles en bois ou carton.**

Lutte contre le gaspillage et don alimentaire

26

Servair optimise l'utilisation des denrées alimentaires et participe à la lutte contre le gaspillage alimentaire et la préservation des ressources naturelles par sa gestion des stocks, son process de cuisson sous-vide et sa plateforme logistique.

Les dons alimentaires contribuent également à la lutte contre le gaspillage alimentaire.

En effet, les denrées alimentaires ne correspondant plus aux menus des clients, les reliquats de stocks ou encore des prestations d'urgence non utilisées, peuvent être donnés dans les conditions d'hygiène requises propres à chaque produit.

La crise du coronavirus, et plus encore les périodes de confinement, ont frappé de plein fouet les populations plus précaires. Servair s'est engagée aux côtés des associations caritatives qui s'efforcent de continuer à leur venir en aide. Le pôle RSE du siège et les centres Servair 1, Servair 2, PAC, OAT et Servlogistic ont ainsi fait parvenir 68 tonnes de denrées alimentaires soit l'équivalent de 194 000 plateaux-repas aux associations nationales telles que les Restos du Cœur, la Croix-Rouge, les Banques Alimentaires et aussi à plusieurs associations locales par les sites parisiens et pour Martinique catering.

Le Refettorio, créé par le chef Massimo




Bottura, membre du Studio Culinaire Servair, qui invite habituellement des chefs à cuisiner pour les personnes en grande précarité, a ainsi mis en place un réseau de distribution de paniers-repas pendant la période de fermeture de son restaurant et a continué à leur fournir un repas pendant le premier confinement. Servair 1 a répondu présent en préparant des plats selon les recettes fournies. Refettorio a distribué jusqu'à 1 000 paniers-repas par jour à des points de collecte tels que le SAMU.

Bien-être animal

Depuis 2018, tous nos approvisionnements français en œufs sont issus de poules élevées en plein air. En matière d'approvisionnement en ovoproduits, nos fournisseurs français se sont déjà tous engagés à cesser la production ou l'achat d'œufs de poules élevées en cage à l'horizon 2025. Cela correspond à l'engagement de Servair (pour ses unités françaises) à ne plus s'approvisionner en œufs et ovoproduits de poules élevées en cage d'ici 2025.

Cette évolution du mode de production impacte fortement les fournisseurs et leurs producteurs. Servair s'est donc engagée à les accompagner durablement dans cette transition vers ce mode de production plus vertueux pour le bien-être animal.



***Assurer la santé et
sécurité au travail
pour nos collaborateurs et
également pour nos fournisseurs
et sous-traitants***

Santé & Sécurité au Travail

La santé et la sécurité au travail font partie des attentions constantes de l'entreprise. La politique QE4S 2019-2021 (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation) donne le cadre général, les objectifs et les actions prioritaires pour l'ensemble du réseau Servair pour la santé et la sécurité au travail.

Un département au siège travaille et communique sur ce thème auprès des personnes identifiées dans chacune des unités afin de proposer un environnement de travail sûr pour chacun des collaborateurs, dans le respect de la réglementation.

L'entreprise investit pour assurer le maintien des salariés dans l'emploi. Ainsi, des études de postes sont menées par une équipe pluridisciplinaire composée des services de santé et sécurité au travail, de la médecine du travail, des salariés et des membres du CSE ou CHSCT afin de prévenir, réduire les maladies professionnelles et la pénibilité au travail. Des investissements sont également dédiés à l'amélioration des postes de travail tels que des tables adaptées pour le Make&Pack, un système de protection des quais ou les aménagements de poste avec l'aide de la SAMTEH.



L'entreprise déploie un plan de formation structuré sur l'ensemble de ces domaines pour tous les salariés.

Pour les activités « piste », des formations et des contrôles de la bonne exécution des séquences d'avitaillement sont effectués par les équipes d'encadrement. Le déploiement du SQUAD contribue à l'amélioration et la communication des événements de sécurité des vols auprès des collaborateurs.

Pour faire face au virus, des mesures préventives ont été prises dès novembre 2019. La situation épidémique en Chine nous préoccupait déjà. Servair a instauré une cellule de veille santé et sécurité au travail, en contact permanent avec les autorités sanitaires locales et gouvernementales. Notre protocole sanitaire était plus exigeant que celui qu'elles préconisaient, car nous avons l'expérience du virus Ebola. Nous avons constitué des stocks de masques dès janvier 2020 et les avons rapidement rendus obligatoires. Depuis, nous suivons de très près l'évolution de la situation et adaptons nos mesures en fonction des risques encourus.

Les mesures de prévention ont été décidées avec le service de santé au travail Servair, les échanges réguliers avec les médecins nous permettent de prendre les mesures adaptées. En concertation avec les partenaires sociaux, nous les adaptons en fonction des activités et de la réalité du terrain. L'activité partielle et les protocoles sanitaires limitent les échanges entre collaborateurs au strict minimum. Pour accompagner ces collaborateurs, Servair a organisé des webconférences avec des psychologues afin de leur fournir des clefs pour gérer au mieux leur quotidien. Servair est à l'écoute des suggestions pour apporter le soutien adapté.

Via les contrôles quotidiens "Daily patrol", le port du masque, la disponibilité en savon et en gel hydroalcoolique dans les distributeurs, le bon état du marquage permettant le respect de la distanciation et leur respect au poste de travail font l'objet de contrôles réguliers dans toutes les unités.

ACNA innove contre la COVID-19

A Orly et Roissy, ACNA a innové depuis le début de la crise sanitaire. Le spécialiste Servair du nettoyage avion a développé et conseillé ses compagnies clientes. ACNA a développé de nouvelles prestations de désinfection des cabines. Elles aident à réduire le risque de contamination et participent à la protection des voyageurs et du personnel naviguant. Cette prestation de nettoyage en profondeur consiste à désinfecter les zones avion dédiées aux personnels navigants (cockpit, postes de repos...) et les points de contact avec les passagers (sièges, sanitaires...).

Un palier a été franchi en août 2020 avec une prestation renforcée pour les vols long-courriers. Répondant aux nouvelles exigences réglementaires, celle-ci permet de désinfecter encore plus de points contacts avec les passagers (ceintures, intérieurs des pochettes...).

ACNA intervient aussi de manière curative dans les avions en cas de suspicion de COVID-19 d'un passager. Ces prestations sont réalisées en toute sécurité, à l'aide d'équipements de protection spéciaux par une trentaine de chefs d'équipe, spécialement formés.

Servair mobilisée pour la santé et la sécurité du personnel soignant

30

Le personnel soignant des établissements publics de santé a pu compter sur le soutien actif des équipes Servair. De mars à mai, les centres Servair 1, OAT, ACNA CDG, Lyon Air traiteur et Servair Réunion ont fait parvenir près de 58 000 masques chirurgicaux, 9 700 masques FFP2, 9 300 blouses jetables et 8 000 tabliers. Des dons précieux, pendant la période du premier confinement où ces équipements de sécurité faisaient défaut.

Les équipes d'ACNA, dont l'activité est le nettoyage avion, se sont aussi mobilisées en avril 2020 en se portant volontaires pour le déchargement des vols spéciaux qui livraient des masques en provenance de Chine.

Indicateurs Sociaux*

	2019	2020
Effectifs totaux au 31/12/2020	7 970	5 879
% de femmes	34,3%	34,9%
Effectifs < à 30 ans	9,9%	3,9%
Effectifs >= 30 à < 50 ans	51,0%	44,6%
Effectifs > 50 ans	39,1%	51,5%
Embauches et départs		
Total des embauches	1 875	non calculé
Total des départs	2 030	non calculé
Formation		
Nb d'heures de stage	110 619	58 735
Nb moyen d'heures de stage (Hors NAS)	15,3	15,2
Diversité		
Part des femmes dans l'encadrement	37,3%	36,4%
Nb travailleurs handicapés (Hors NAS, Servair Abidjan)	466	non calculé
Santé et sécurité au travail		
Taux de fréquence (Hors NAS, Servair Abidjan)	58,5	47,3
Taux de gravité (Hors NAS, Servair Abidjan)	5,7	12,1
Taux d'absentéisme (Hors NAS, Servair Abidjan)	11,49%	non calculé

Indicateurs Environnementaux*

	2019	2020
Gestion des déchets		
Total des déchets (tonnes)	31 686,4	16 467,2
Taux de recyclage	22,3%	23,7%
Taux de valorisation matière (recyclage et réutilisation)	23,6%	24,4%
Taux de valorisation (énergétique, recyclage et réutilisation)	97,7%	97,1%
Utilisation durable de ressources		
Consommation d'eau (m ³)	248 386	183 256
Ratio eau (L/Plateau)	4,49	6,69
Consommation énergie bâtiment (kWh)	73 557 182	55 852 188
Ratio énergie bâtiment (kWh/m ² /mois)	41,3	31,4
Consommation carburant (L)	2 367 848	1 399 107
Ratio carburant (Hors siège Servair, L/touchée)	2,99	3,05
Lutte contre le changement climatique		
Emissions (teqCO ₂)	54 492	17 990

* Le périmètre de consolidation (qui a évolué et représente 70% de l'effectif total en 2020 contre 87% en 2019) et la forte baisse d'activité ne permettent pas d'interpréter les évolutions des indicateurs.

A noter que les ratios environnement en lien avec l'activité aérienne (plateau, touchée) sont fortement dégradés. En effet, la baisse d'activité est liée à la baisse du nombre d'avion traité mais également liée au taux de remplissage du vol, qui a fortement chuté en raison de la crise sanitaire.



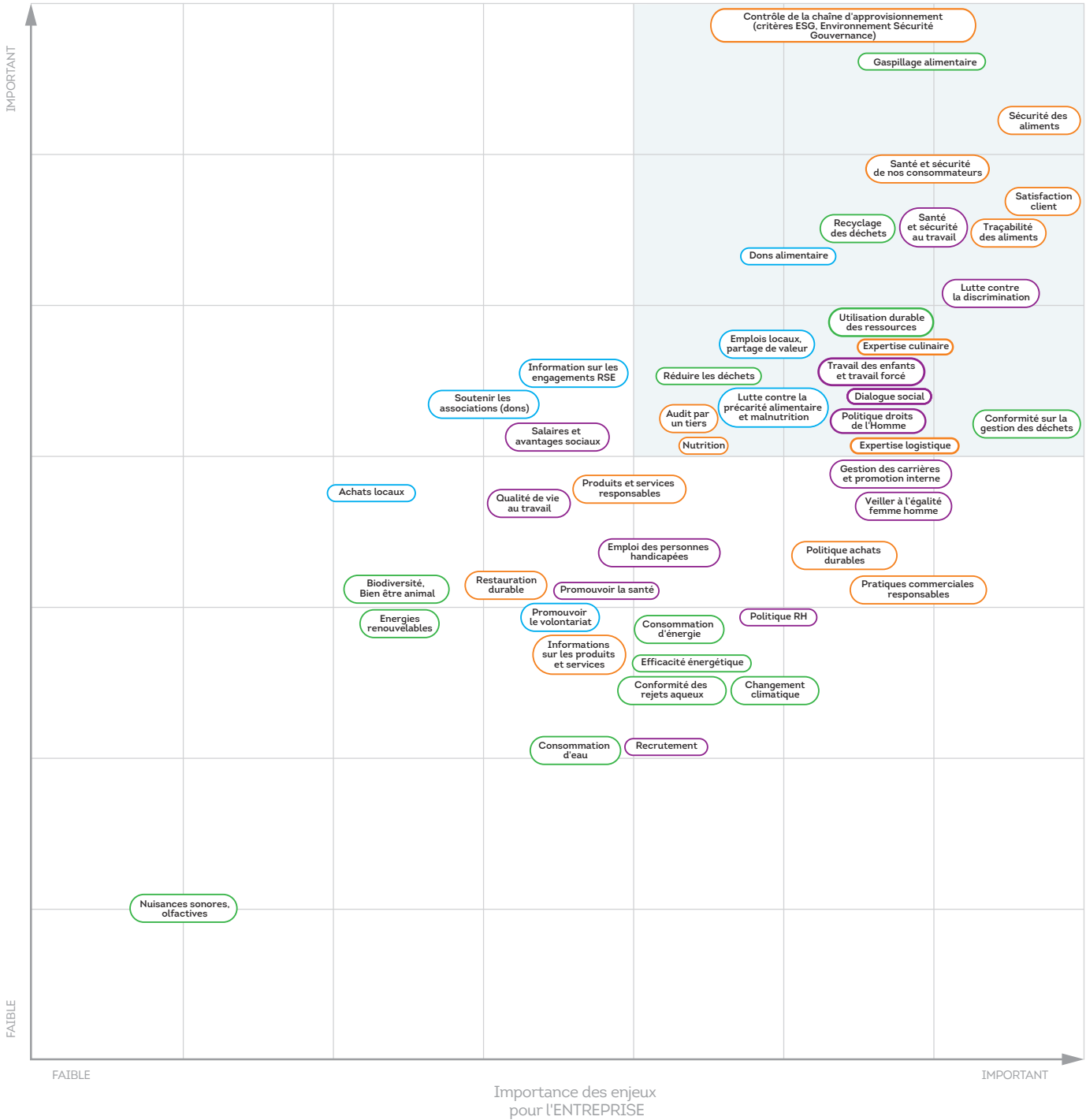
Annexes & Méthodologie

Tableau de correspondance des 10 principes du pacte mondial des nations unis.

	Chapitre(s) du document
Droits de l'homme	
<p>1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme</p> <p>2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme</p>	<p>p.14 : Promouvoir un modèle social respectueux de nos collaborateurs et qui préserve l'égalité professionnelle : Droits de l'homme, Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations</p> <p>p.17 : Partage de valeurs et emplois locaux</p>
Normes internationales du travail	
<p>3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective</p> <p>4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire</p> <p>5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants</p> <p>6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession</p>	<p>p.14 : Promouvoir un modèle social respectueux de nos collaborateurs et qui préserve l'égalité professionnelle : L'emploi, Le dialogue social, une valeur forte de l'entreprise, Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations, Organisation du travail</p> <p>p. 29 : Assurer la santé et sécurité au travail pour nos collaborateurs et également pour nos fournisseurs et sous-traitants</p>
Environnement	
<p>7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement</p> <p>8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement</p> <p>9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement</p>	<p>p.25 : Maîtriser nos impacts environnementaux et lutter contre les pollutions et les gaspillages : gestion des déchets, utilisation durable des ressources, lutte contre le gaspillage et don alimentaire, bien-être animal</p>
Lutte contre la corruption	
<p>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</p>	<p>p.23 : Achats</p>

Matrice de Matérialité de Servair

Importance des enjeux selon les PARTIES PRENANTES



Workplace

Marketplace

Environment

Our communities

Note méthodologique sur le reporting

SERVAIR SA et ses filiales ont choisi de faire vérifier leurs indicateurs sociaux et environnementaux par KPMG Audit, Organisme Tiers Indépendant (OTI).

En application des dispositions de l'article L. 225-102-1 V. du Code de Commerce et du décret n°2012-557 du 24 avril 2012 tel que modifié par l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et du décret n°2017-1265 du 9 août 2017, il appartient à l'OTI d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la DPEF et la sincérité des informations sociales, environnementales et sociétales publiées.

En raison de la très forte activité partielle liée à la crise sanitaire, le périmètre de consolidation du reporting extra-financier a été réduit et correspond cette année à Servair SA et ses filiales de plus de 300 effectifs : PAC SA, ACNA SA, OAT SA et Passerelle CDG, en France.

Les filiales internationales de plus de 300 effectifs ont été exclues du périmètre de la DPEF 2020.

Pour cette année 2020, le périmètre couvre près de 70% de l'effectif total.

Indicateurs sociaux

Périmètre

Le reporting des données sociales est réalisé sur la base des effectifs physiques (exprimé en « tête »), inscrits en fin d'année civile.

La période de reporting des données sociales est basée sur une année civile pour assurer la cohérence avec les données du Bilan Social.

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, des précisions méthodologiques sont apportées sur les indicateurs, notamment dans leurs définitions.

Si des changements de définition sont réalisés et ont un impact significatif sur les données, la comparaison entre les données des années précédentes et les données relatives à l'exercice considéré n'étant pas pertinente, le changement sera signifié dans la note méthodologie.

Outils de reporting

Au 1er avril 2020, le logiciel TEAMS RH est venu remplacer HR ACCESS pour suivre la gestion administrative et la paie des salariés. Ce changement en cours d'année n'a pas permis de calculer, pour l'année 2020, les indicateurs relatifs aux embauches et départs, aux travailleurs handicapés et à l'absentéisme.

Les indicateurs sont collectés et consolidés à partir de plusieurs logiciels :

- HR ACCESS jusqu'en mars 2020 et TEAMS RH depuis avril 2020 (outils permettant la gestion administrative et la paie des salariés) pour la partie Effectifs
- PARADIS et NEVA (outils de gestion de la Formation)
- ACCILINE (outil pour les données sécurité et santé au travail)

Les données relatives aux effectifs sont traitées de façon centralisée au sein de la Direction Générale des Ressources Humaines et de la politique sociale par le service Etudes et Contrôle de gestion sociale.

Les données relatives à la formation sont traitées par SERVAIR FORMATION.

Précisions et méthodologie – commentaires sur les indicateurs

Effectif

Il s'agit des effectifs (exprimés en « tête ») inscrits au 31 décembre de l'année de référence, quel que soit le contrat de travail (Contrat à Durée Indéterminée, Contrat à Durée Déterminée, Saisonniers, Apprentis, Contrat de Professionnalisation ou Vacataire) et quel

que soit l'horaire mensuel de travail.

Les salariés qui ont une date de sortie au 31 décembre comptent dans l'effectif.

Les stagiaires et les intérimaires ne sont pas pris en compte.

Part de femmes dans l'encadrement

C'est le ratio du nombre de femmes cadres sur le nombre de cadres.

Embauches

L'indicateur concerne les embauches réalisées en contrat à durée indéterminée (CDI) ou en contrat à durée déterminée (CDD) au cours de l'année de référence.

Les embauches en CDI intègrent les embauches en contrat à durée déterminée (CDD au sens large) dont le contrat a été modifié en CDI au cours de l'année (intégrations). Il intègre aussi les mobilités entre sociétés (salariés CDI d'une filiale venant à rejoindre la société de référence).

Les embauches réalisées en contrat à durée déterminée comprennent les Saisonniers, Apprentis, Contrats de Professionnalisation ou Vacataires au cours de l'année de référence. Les stagiaires et les intérimaires ne sont pas pris en compte.

Un salarié embauché trois fois dans l'année avec le même type de contrat sera comptabilisé une fois.

Exemple :

3 contrats CDD dans l'année => comptent pour 1 embauche CDD

1 contrat apprenti + 2 contrats CDD => comptent pour 1 embauche Apprenti + 1 embauche CDD

Départs

L'indicateur concerne les départs réalisés au cours de l'année de référence quel que soit le type de contrat de travail (hors intérimaires et stagiaires).

Un salarié parti trois fois dans l'année avec le même type de contrat sera comptabilisé une fois.

Formation

L'indicateur « Nombre moyen d'heures de stage » correspond au ratio entre le nombre d'heures de stage de formation réalisées au cours de l'année de référence et le nombre de stagiaires (un salarié parti trois fois en stage dans l'année sera comptabilisé une fois).

Travailleur handicapé

L'indicateur du nombre de travailleurs handicapés prend en compte les personnes ayant une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), des victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle (AT-MP), des pensionnés d'invalidité, des mutilés de guerre et assimilés, des titulaires de la carte d'invalidité ou de l'allocation aux adultes handicapés (AAH).

Tous les types de contrat de travail sont pris en compte, y compris les intérimaires et les stagiaires, ainsi que les Unités Bénéficiaires converties par rapport au chiffre d'affaire « utile » (c'est-à-dire Main d'œuvre) des ESAT (conformément aux articles L5212-1 et suivants du Code du Travail).

Taux de fréquence (Tf)

C'est le nombre d'accidents avec arrêt de travail pour 1 000 000 heures travaillées.

Taux de gravité (Tg)

C'est le nombre de jours d'arrêt liés à un accident de travail pour 1 000 heures travaillées.

Taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme est un ratio qui correspond au nombre de jours d'absence divisé par le nombre d'heures théoriques travaillées, converti en jours. Les absences prises en compte concernent les maladies, accidents de travail, maternités et absences non rémunérées.

Indicateurs environnementaux

Périmètre et période de reporting

Pour SERVAIR SA et ses filiales, la période de reporting des données environnementales est basée sur une année glissante du 1^{er} octobre N-1 jusqu'au 30 septembre N.

Reporting et précisions sur la méthodologie

Les données environnementales sont collectées pour chaque unité parisienne via le logiciel SAP de facturation des consommations d'eau et d'énergie et les registres de déchets pour les déchets. En parallèle, un suivi des consommations sur site est réalisé (relevé de compteur, bons d'enlèvement) lorsque cela est possible.

Pour fiabiliser le reporting, une procédure générale de reporting définit chaque indicateur, le processus de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs.

Des tests de cohérence sont également réalisés à l'aide de synthèses fournies par les fournisseurs et prestataires.

La consolidation des données de Servair SA et ses filiales est effectuée par la Direction Générale Process Industriel, Qualité, RSE Servair.

Commentaires sur les évolutions

Au niveau de Servair et ses filiales, les exigences réglementaires, les principes de reporting et de consolidation sont décrits dans un document intitulé Reporting des indicateurs environnement, mis à jour annuellement. Les modalités de collecte, les méthodologies de calcul et de consolidation des données y sont définies.

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, des précisions méthodologiques sont régulièrement apportées lorsque ces modifications ont un impact significatif sur les données, la comparaison entre les données des années précédentes et les données relatives à cet exercice.

Quantité de déchets d'activité

Les déchets d'activités sont issus de nos process industriels et des déchets de cabine avion provenant de moyens de transport aériens.

Lorsque la quantité de déchets n'a pas été communiquée par les prestataires à la fin de la campagne de reporting, c'est la quantité mentionnée sur les bons d'enlèvements qui est prise en compte. Cependant, cette quantité est estimée comme marginale.

Pour les déchets de cuisine et de table issus de vols en provenance de pays tiers (hors Union Européenne), ces déchets correspondent à des sous-produits animaux de catégorie 1. La réglementation sanitaire (UE n°1069/2009) impose un mode d'élimination spécifique. A Paris, le mode d'élimination est l'incinération avec valorisation énergétique.

Taux de recyclage

C'est le ratio tonnage de déchets recyclés en filière mono-matériaux ou en mélange sur le tonnage total de déchets.

Valorisation matière

C'est le ratio tonnage recyclé et tonnage réutilisé (consigne palettes bois et dons alimentaires) sur le tonnage total de déchets.

Valorisation énergétique

C'est le ratio de déchets incinérés sur le tonnage total de déchets.

Consommation d'eau

La consommation d'eau est prise en compte pour tous les sites de production. Il s'agit de la consommation d'eau utilisée pour les eaux de process et eaux sanitaires.

Ratio eau

C'est la consommation d'eau d'un établissement sur l'activité production de plateaux du même site.

Consommation d'énergie

L'indicateur inclut les différentes sources d'énergies suivantes :

- L'électricité
- Le gaz naturel pour le chauffage des bâtiments, l'eau chaude sanitaire et l'eau chaude process. La conversion de la quantité de gaz consommé est effectuée en prenant en compte les caractéristiques du gaz, spécifiques au département (ex. : Réunion).
- L'eau surchauffée pour le chauffage des bâtiments, l'eau chaude sanitaire et l'eau chaude process.
- L'eau glacée pour la climatisation/réfrigération du bâtiment
- Le fioul domestique pour les groupes électrogènes.

Ratio consommation d'énergie bâtiment

C'est la consommation d'énergie des sites industriels et du bâtiment du siège par m² de surface déployée.

Consommation de carburant

L'indicateur inclut les différentes sources de carburants suivantes :

- Le GNR (Gazole Non Routier) pour les engins de piste
- Le gazole pour les poids lourds, véhicules utilitaires et certains véhicules légers
- L'essence pour les autres véhicules légers Servair.

Émissions de GES (téqCO₂)

Les émissions de GES (gaz à effet de serre) totales correspondent aux scopes 1 et 2, correspondant aux consommations de carburant et d'énergies listées ci-dessus, aux fuites de fluides frigorigènes et à la consommation de glace carbonique.

Une actualisation des facteurs d'émission a été effectuée en 2019, issus de la base carbone ADEME.

Don alimentaire

L'indicateur correspond à la somme des poids de chaque denrée alimentaire. Ces informations sont en annexe des attestations de don signées par l'organisme bénéficiaire.

Equivalent plateau-repas

L'équivalent pris pour un plateau-repas est de 350g.

L'activité

Elle est issue du contrôle de gestion par type d'activité :

- catering : nombre de plateaux produits. On considère que le nombre de plateaux produits correspond au nombre de plateaux lavés. Le nombre de touchées avion correspond au nombre pour lequel un chargement a été réalisé.
- nettoyage avion : le nombre de touchée avion correspond au nombre d'avion nettoyé.
- activité passagers handicapés ou à mobilité réduite : le nombre de touchée avion correspond au nombre d'avion pour lesquels au moins une prestation de transport a été réalisée.

SERVAIR



a gategroup member



COMMUNICATION
SUR LE PROGRÈS



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en oeuvre des Dix principes du **Global Compact des Nations Unies** et soutenant les objectifs des Nations Unies.

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.