

20
24

Rapport RSE, incluant la Déclaration de Performance Extra-Financière de servair SA et PAC SA

05	Un message du Président de la région Eruope du Sud et Afrique de gategroup
07	Les chiffres gategroup
08	A propos de gategroup
08	Notre famille de marques
10	Notre présence mondiale & réseau en 2024
12	La RSE chez gategroup
14	Un message du directeur général servair & filiales
16	Les chiffres servair 2024
18	A propos de servair
18	Contexte de publication
19	Modèle d'affaires 2024
20	Identification des risques RSE
21	Matrice de double matérialité
22	La chaîne de valeur globale
24	Notre cadre RSE
30	Personnes - Promouvoir un modèle social respectueux de nos collaborateurs et qui préserve l'égalité professionnelle
31	Droits de l'Homme
32	Emploi
32	Le dialogue social
32	Egalité professionnelleet lutte contre les discriminations
34	Partage de valeurs et emploi local
34	Actions visant à promouvoir le lien nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves
35	Diversité, équité et inclusinon
36	Personnes - Assurer la santé et sécurité au travail pour nos collaborateurs et également pour nos fournisseurs et sous-traitants
36	Santé
36	Prévention des accidents
37	HuCare

38

Produit - Garantir une offre saine et sûre dans nos différentes activités alimentaires

39

Sécurité des aliments

39

Traçabilité

40

La nutrition

40

Lutte contre la précarité alimentaire et la malnutrition

41

Expertise culinaire

41

Expertise logistique

41

Satisfaction client

42

Produits - Achats

42

Engagement des fournisseurs

42

Formation des équipes achats

42

Répartition des achats

42

Stratégie d'achats responsables : achats agroalimentaires

44

Stratégie d'achats responsables : achats techniques

44

Actions réalisées

46

Planète - Maitriser nos impacts environnementaux

48

Utilisation durable des ressources

48

Eau

49

Economie circulaire et gestion des déchets

49

Lutte contre le gaspillage et don alimentaire

50

Planète - Bien-être animal

50

Planète - Climat

50

Trajectoire Carbone

51

Résultats

52

Actions de décarbonation

54

Indicateurs

57

Annexes et méthodologie

62

Contribution aux ODD de l'ONU

Un message du Président de la région Europe du Sud et Afrique de gategroup



Ensemble, continuons à bâtir une entreprise performante, engagée et porteuse d'avenir.

Chers clients, collègues et partenaires,

Bienvenue dans cette nouvelle édition de notre rapport RSE, reflet fidèle de l'engagement constant de servir en faveur d'un modèle de croissance responsable, résilient et humain.

Face aux bouleversements environnementaux, aux mutations sociales et aux attentes croissantes de nos clients, partenaires et collaborateurs, notre responsabilité dépasse largement le cadre de la conformité réglementaire. Elle s'inscrit dans une vision stratégique claire : celle de bâtir une entreprise durable, porteuse de sens et d'impact positif.

Ce rapport s'inscrit pleinement dans une démarche de cohérence avec la stratégie RSE du groupe, avec lequel nous partageons un cadre structurant articulé autour des trois piliers : Personnes, Planète, Produit. Il incarne notre volonté partagée de structurer une stratégie RSE pleinement intégrée à nos décisions, à nos métiers, à notre gouvernance. Cette convergence repose sur la complémentarité de nos forces : l'ancrage terrain et l'expérience opérationnelle de servir, alliés à la structuration internationale du groupe.

Cette convergence repose sur la complémentarité de nos forces : l'ancrage terrain et l'expérience opérationnelle de servir, alliés à la structuration internationale du groupe.

L'année 2024 a été une étape marquante de notre trajectoire. Nous avons su conjuguer performance opérationnelle et ambition environnementale en rénovant nos infrastructures, en électrifiant nos outils industriels, en renforçant la traçabilité alimentaire et en accentuant notre politique d'achats responsables. Ces avancées, saluées par l'obtention de la médaille d'or Ecovadis début 2025, témoignent de notre capacité à transformer nos convictions en résultats concrets.

Notre démarche RSE repose sur une conviction forte : la performance économique ne peut être durable que si elle s'inscrit dans une logique de responsabilité sociale et environnementale. Cela implique d'agir à tous les niveaux, du bien-être de nos collaborateurs à la réduction de notre empreinte carbone, de l'inclusion sociale à l'innovation culinaire durable.

Ce rapport illustre nos engagements, nos résultats et nos défis pour demain. Il est aussi un appel à poursuivre collectivement cette dynamique vertueuse, avec exigence, transparence et détermination.

Je remercie toutes les équipes de servir pour leur implication constante.

Sébastien Burnier

Président de la région Europe
du Sud et Afrique gategroup

Les chiffres gategroup 2024



60
pays
6
continents



300+
clients de l'aviation
mondiale



ca. 650
millions de
passagers
aériens
servi



Opérants dans
200+
lieux

WE SUPPORT



Participant au **COMPACT**
MONDIAL DES NATIONS
UNIES à partir de 2022



CHF
5.2 M
revenu



45k+
employés

10.2%
des véhicules de soutien
hybride ou électrique



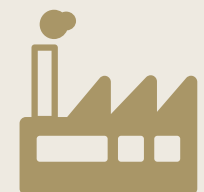
255
Approvisionnement
et sécurité
alimentaire spécialistes
formés aux questions relatives
aux droits de l'homme



EcoVadis
certification



62% de produits
d'emballage réutilisables et
compostables par rapport
au chiffre d'affaires total de
l'emballage (contre 61 % en
2023)



3
unités opérationnelles ont la
certification ISO 14001

A propos de gategroup

Notre famille de marque

gategroup est le leader mondial de la restauration aérienne, de la vente au détail à bord, des services d'accueil, des solutions alimentaires et de l'emballage.

Notre famille de marques est à l'avant-garde de chacune de leurs catégories respectives dans l'industrie. Offrir aux passagers des expériences culinaires et de vente au détail de qualité supérieure à bord ou des repas prêts à emporter dans les supermarchés en utilisant des concepts d'emballage alimentaire durable est une priorité. Pour réaliser les emballages alimentaires durables, nos marques s'appuient sur l'innovation et l'excellence opérationnelle pour offrir des expériences alimentaires uniques et des solutions respectueuses de l'environnement qui adhèrent aux principes du développement durable. Et des solutions respectueuses de l'environnement qui adhèrent aux normes les plus élevées.



Leader mondial des services de restauration et d'approvisionnement

gategourmet est le leader mondial des solutions de restauration pour les compagnies aériennes, desservant les compagnies aériennes dans plus de 200 aéroports et salons d'aéroport. Notre passion consiste à offrir une expérience gastronomique exceptionnelle aux clients et aux passagers des compagnies aériennes. De la conception du menu à l'exécution et à la livraison, nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires des compagnies aériennes et notre communauté culinaire afin de mettre au point des créations novatrices et authentiques qui ravissent les sens des passagers du monde entier.



Traiteur du monde et leader du marché du marché en Afrique

Tirant parti de son riche héritage en matière d'excellence culinaire aérienne, servair est le traiteur et fournisseur de services alimentaires premium pour la France et le continent africain. Passionnée de gastronomie, servair a rejoint gategroup en 2017 et fournit une restauration à bord de classe mondiale et exploite une grande variété de services aéroportuaires et d'installations d'accueil et de restauration hors aviation axés sur la France et ses territoires d'outre-mer ainsi que sur l'Afrique.



Innover et proposer des programmes rentables

En tant que leader mondial de la vente au détail à bord des avions, gateretail améliore l'expérience des passagers grâce à ses programmes de vente au détail omnicanaux primés pour ses partenaires aériens. Forts d'une connaissance et d'une expérience approfondies de l'alimentation et des boissons dans le secteur de la vente au détail, les programmes de gateretail sont conçus pour accroître les flux de revenus des compagnies aériennes grâce à l'innovation technologique et à la formation. Avec un portefeuille mondial de clients couvrant quatre continents, gateretail dessert plus de 20 compagnies aériennes clientes sur plus de 1 000 avions pour plus de 315 millions de passagers par an.



Façonner l'avenir de la restauration durable

deSter est le leader du marché de la conception et de la fabrication d'emballages et d'articles de service durables pour l'aviation, l'hôtellerie et la restauration. En donnant la priorité aux objectifs environnementaux et en incorporant des matériaux légers et écologiques dans le développement des produits, chaque conception est unique et vise toujours à contribuer à une économie circulaire. deSter excelle à transformer des concepts de produits distincts en solutions tangibles qui répondent aux normes de qualité les plus strictes.



Expériences alimentaires sur mesure

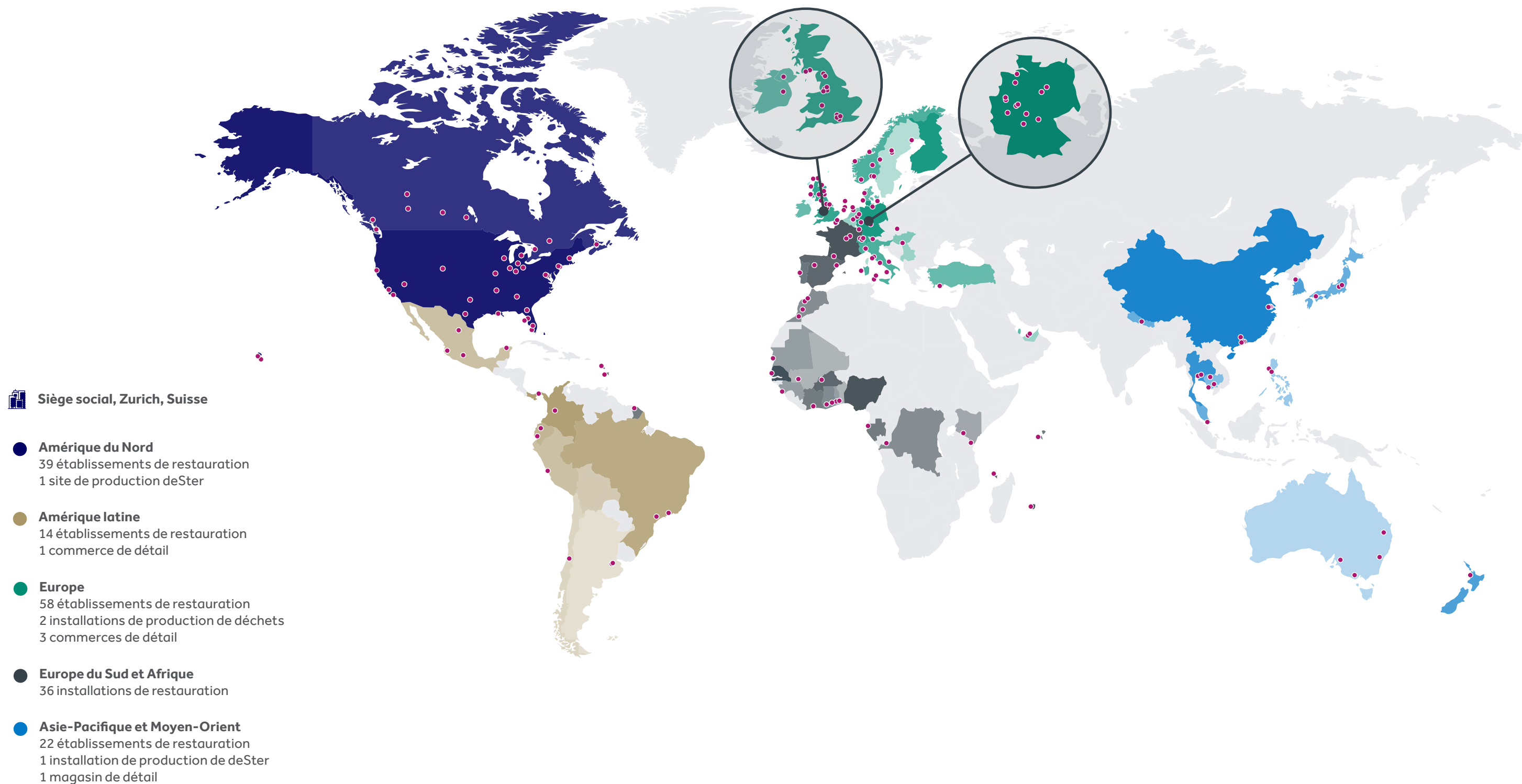
gatesolutions, la nouvelle marque de notre division Food Solutions, est la porte d'entrée pour les clients de la restauration et du commerce de détail qui ont besoin de repas et de sandwichs emballés sur mesure, des composants de restauration uniques, des concepts d'emballage alimentaire innovants et des lounges et de restauration événementielle haut de gamme. En tirant parti de nos installations opérationnelles et de notre expertise dans le monde entier, nous sommes confiants dans la capacité de gategroup à continuer à gagner de nouveaux marchés et à consolider les relations de longue date en s'appuyant sur notre réputation d'excellence culinaire et de durabilité.



Salons et événements

uqonic propose des expériences culinaires mémorables à ses clients dans les salons et lors d'événements spéciaux. La marque uqonic a ses origines dans les salons d'aéroport et sert plus de 16 millions d'invités par an dans plus de 80 salons à travers le monde. Créer des expériences mémorables est ce qui nous distingue. Grâce à des délices gastronomiques uniques et à des expériences culinaires emblématiques, nos services comprennent une grande variété de restauration haut de gamme pour les événements d'entreprise et sportifs.

Notre présence mondiale & réseau en 2024



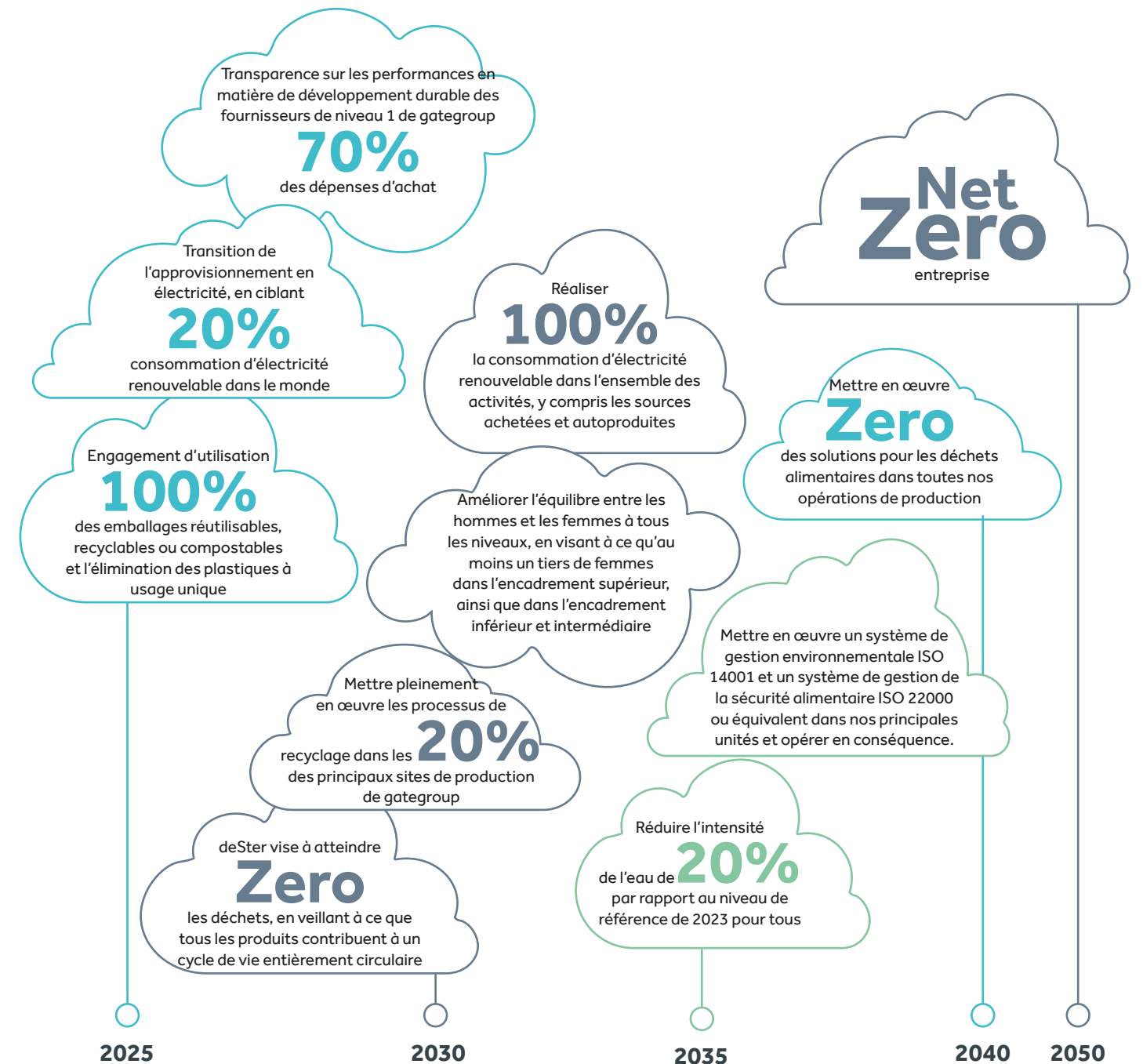
La RSE chez gategroup



Notre parcours en matière de développement durable

L'histoire de la RSE de gategroup a commencé il y a un certain nombre d'années, avec des considérations de durabilité jouant un rôle dans le programme de l'organisation à travers notre réseau international d'emplacements.

Alors que nous dirigeons la gestion de la durabilité avec une intention stratégique en tant que partie intégrante de notre plan d'affaires à l'échelle du groupe depuis 2022 de notre plan d'affaires à l'échelle du groupe depuis 2022, nous concentrons l'aperçu de cette chronologie sur les activités entreprises par gategroup depuis ce temps.



Un message du directeur général servair & filiales



Face à l'urgence environnementale et aux attentes croissantes de nos parties prenantes, servair renforce année après année sa démarche en faveur d'un modèle de croissance plus durable. Notre politique RSE évolue, en harmonie avec la stratégie RSE de notre maison mère, gategroup, pour intégrer plus fortement encore les enjeux climatiques, sociaux et sociétaux à toutes les étapes de nos activités. Nous affirmons une conviction profonde :

“La performance économique ne peut être durable que si elle s’inscrit dans une logique de responsabilité environnementale et sociale. C’est dans cette optique que nous avons placé les conditions de travail et la réduction de notre empreinte environnementale au cœur de notre stratégie et de nos actions.”

Concrètement, cette dynamique se traduit dans notre nouvelle politique RSE :

PERSONNES : Relations avec les salariés, les fournisseurs et les communautés locales

- Être un employeur juste et équitable qui fait grandir ses collaborateurs
- Placer la santé & sécurité au travail et le bien-être des salariés au cœur des priorités
- Développer une chaîne d'approvisionnement engagée à respecter les normes éthiques
- Renforcer notre impact positif sur les communautés locales

PLANETE : Empreinte environnementale de nos activités et impact climatique de notre chaîne de valeur

- Atteindre la neutralité carbone
- Réduire les déchets d'exploitation et privilégier le recyclage
- Optimiser la gestion de l'eau
- Prévenir la pollution

PRODUIT : Intégration des enjeux de durabilité dans nos offres culinaires et d'emballage

- Proposer des aliments sains et équilibrés Garantir les standards de sécurité les plus élevés pour les aliments et les emballages
- Promouvoir une utilisation responsable des ressources et préserver la biodiversité
- Favoriser l'économie circulaire

Des réalisations concrètes en 2024

L'année a été marquée par des avancées significatives, traduisant notre volonté de moderniser nos installations tout en réduisant notre impact environnemental. La rénovation de nos infrastructures, incluant la modernisation des systèmes de froid avec récupération d'énergie et l'électrification progressive de nos cuisines, incarne pleinement cette transition. Ces actions contribuent à la fois à une baisse de notre consommation énergétique et à une amélioration tangible des conditions de travail.

Par ailleurs, l'intégration de notre supply chain dans cette dynamique responsable constitue un levier de cohérence majeur. Grâce à des outils tels qu'Ecovadis, nous évaluons nos partenaires sur des critères exigeants : respect des droits sociaux, pratiques environnementales, et conditions de travail tout au long de la chaîne de valeur.

Une reconnaissance collective

Cette mobilisation collective s'est concrétisée en 2025 par l'obtention de la médaille d'or Ecovadis, reconnaissance de nos engagements réels et de nos résultats tangibles.

Chez servair, nous partageons la conviction que les enjeux environnementaux, sociaux et économiques sont indissociables. Cette approche globale est la clé de notre résilience, de notre performance et de notre capacité à nous projeter durablement dans l'avenir.

Je compte sur l'implication de chacun d'entre vous pour poursuivre cette trajectoire et faire de servair une entreprise performante, engagée et durable.

Guy Zacklad

Directeur général servair et filiales

Les chiffres servair 2024



16
pays



286 000
prestations/jour



110
clients catering



917 M
de CA

106 000

heures de formation dispensées
pour les salariés

31 000

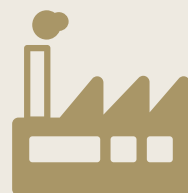
analyses
labo



10810
employés

20%

de notre flotte de véhicules
est constituée de véhicules
électriques



35
unités opérationnelles



24 tonnes
de dons alimentaires



**Certification
EcoVadis 2025***

* L'information incluse dans la DPEF (notamment en page 29) reprend la précédente évaluation de décembre 2023).



**Déclaration de
Performance Extra-Financière de
servair SA et PAC SA**

A propos de servir

Contexte de publication

Depuis le 31 mai 2021, servir est une filiale à 70% de gategroup, société dont le siège est basé à Zurich, Suisse. gategroup consolide les comptes sociaux de servir et ses filiales dans son rapport financier.

Compte-tenu du dépassement des seuils d'éligibilité à la DPEF, pour l'année 2024, seuls servir SA et pac SA sont tenues de publier une DPEF*, ce qui n'est pas le cas d'acna SA, oat SA, martinique catering, sori, sogri, panima, réunion catering et efs.

En 2023, la restructuration de servir et ses filiales s'est poursuivie avec la fusion des établissements servir 1 et servir 2 pour devenir servir paris.

* Modèle d'affaires 2024

En 2024, l'activité principale est le catering aérien pour servir SA (servir paris et servir siège). Pour pac SA, l'activité principale est le catering aérien pour tous ses établissements en activité, pac est et pac centre cdg.

	CA (M€)	Effectif	Nombre de prestations	Nombre des recettes	Activités (Paris , CDG)	Nombres de clients
servir SA	200,3	2 084	14 488 440	67 177	siège et servir paris (catering)	25
pac SA	201,5	1 509	23 382 419	67 177	2 sites de catering	25

*1 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

Tendances du marché de la restauration aérienne

Modification du logiciel de la navigation aérienne : "4 flight" avec une baisse d'activité. Période des JO

Contexte réglementaire complexe (hygiène, environnement, SST, sûreté, sécurité des vols, nutrition, information consommateur, douane, CSRD)

Renforcement des attentes RSE (évaluations, certifications, cahiers des charges clients)

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

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

Ressources

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

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

Ressources industrielles
Bâtiments, Parcs, véhicules, machines à laver, cuisines chaudes, accès piste, infrastructure digitale

Ressources financières
Capitaux propres
Leasing

Ressources naturelles
Denrées alimentaires brutes
Denrées alimentaires transformées et boissons
Fluides, eau, consommables
Energie

Stratégie

1 Conserver la confiance de nos clients, au premier rang desquels Air France
Renforcer la relation privilégiée avec AF et les accompagner dans la reprise d'activité post crise.
Asseoir dans la durée notre performance économique

2 Modification du logiciel de la navigation aérienne : "4 flight" avec une baisse d'activité. Période des JO

3 Modification du logiciel de la navigation aérienne : "4 flight" avec une baisse d'activité. Période des JO

Activité principale

Catering aérien

Valeur créée

Valeur humaine
Santé et sécurité des collaborateurs
Emplois
Dialogue social
Egalité femmes-hommes
Savoir faire

Valeur intellectuelle et culinaire
Catalogue de recettes
Diversité et créativité de l'offre de produits et services
Gestion d'un HUB

Valeur industrielle
Bâtiments, équipements et parcs
véhicules performants, lignes automatisées, logistique de produits et de services, procédés standardisés

Valeur financière
Maintien de la trésorerie pour payer les salaires et les fournisseurs
Remboursement de la dette

Valeur naturelle
Déchets traités et valorisés
Prétraitement des eaux industrielles
Labellisation environnement
Dons alimentaires et non alimentaires
Carbone

Partie prenante

Attentes servir

Attentes PP

Etre rémunéré au bon tarif et dans les délais
CLIENTS
Répondre à la reprise d'activité des clients

Acteurs aéroportuaires ADP, AMRAF, ACA, FNAM
Coordination et action conjointe pour défendre notre filière d'activité

Paieement des factures
FOURNISSEURS ET SOUSTRAITS
S'adapter aux besoins flexibles et fiables

PGE : Prêt Garanti par l'Etat



Identification des risques RSE

Jusqu’à maintenant, 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 3 P (Personnes, Planète, Produit) de la politique RSE gategroup et servir. La matérialité des enjeux 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 matériel lorsqu’il a été coté comme très important par l’entreprise et les parties prenantes.

Au total, 10 enjeux matériel ont été identifiés. Pour chaque enjeu matériel, nous avons identifié le risque significatif associé. Certains enjeux matériels ont été regroupés sous un seul risque RSE. 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 servir. Les objectifs fixés ou à venir, correspondant aux priorités de servir, 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.

Matrice de double matérialité

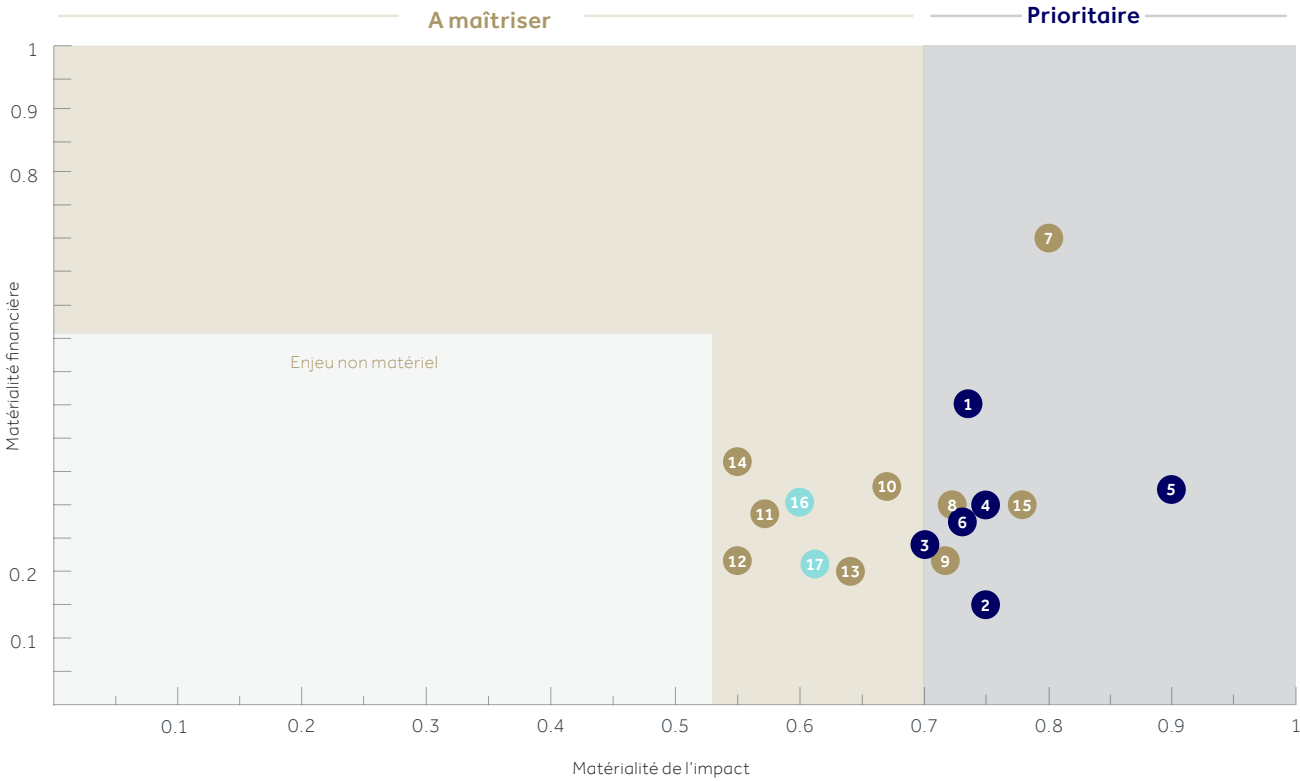
Dans l’optique de la transition vers la CSRD, servir a également identifié ses risques avec une matrice de double matérialité. Un travail commun a été initié par gategroup pour réaliser la matrice de double matérialité, avec la participation de l’ensemble des régions, dont servir (région SEA). L’identification et l’évaluation des impacts, risques et opportunités ont suivi une approche descendante en groupe. Différentes étapes ont permis de déterminer une liste des aspects de durabilité liés aux impacts, risques et opportunités matériels.

Ce processus a permis d’obtenir une vue d’ensemble des impacts, risques et opportunités matérielles pour servir SA et pac SA dans la chaîne de valeur, qui ont ensuite été évalués selon des critères. Les impacts négatifs ont été mesurés par leur ampleur, portée et caractère irréversible, tandis que les impacts positifs ont été évalués selon leur ampleur et portée, complétés par la probabilité de survenance. Les risques et opportunités ont été analysés selon la probabilité des scénarios sous-jacents et l’impact financier.

Les résultats de l’exercice de double matérialité ont permis d’identifier 17 thèmes majeurs, dont six sont liés à des enjeux environnementaux, neuf à des enjeux sociaux et deux à la gouvernance. Afin de définir les priorités d’action sur ces sujets, nous les avons classés en deux niveaux de matérialité :

- **Prioritaire :** Axe majeur de notre stratégie ESG
- **A maîtriser :** Sujets nécessitant une amélioration et une attention continues

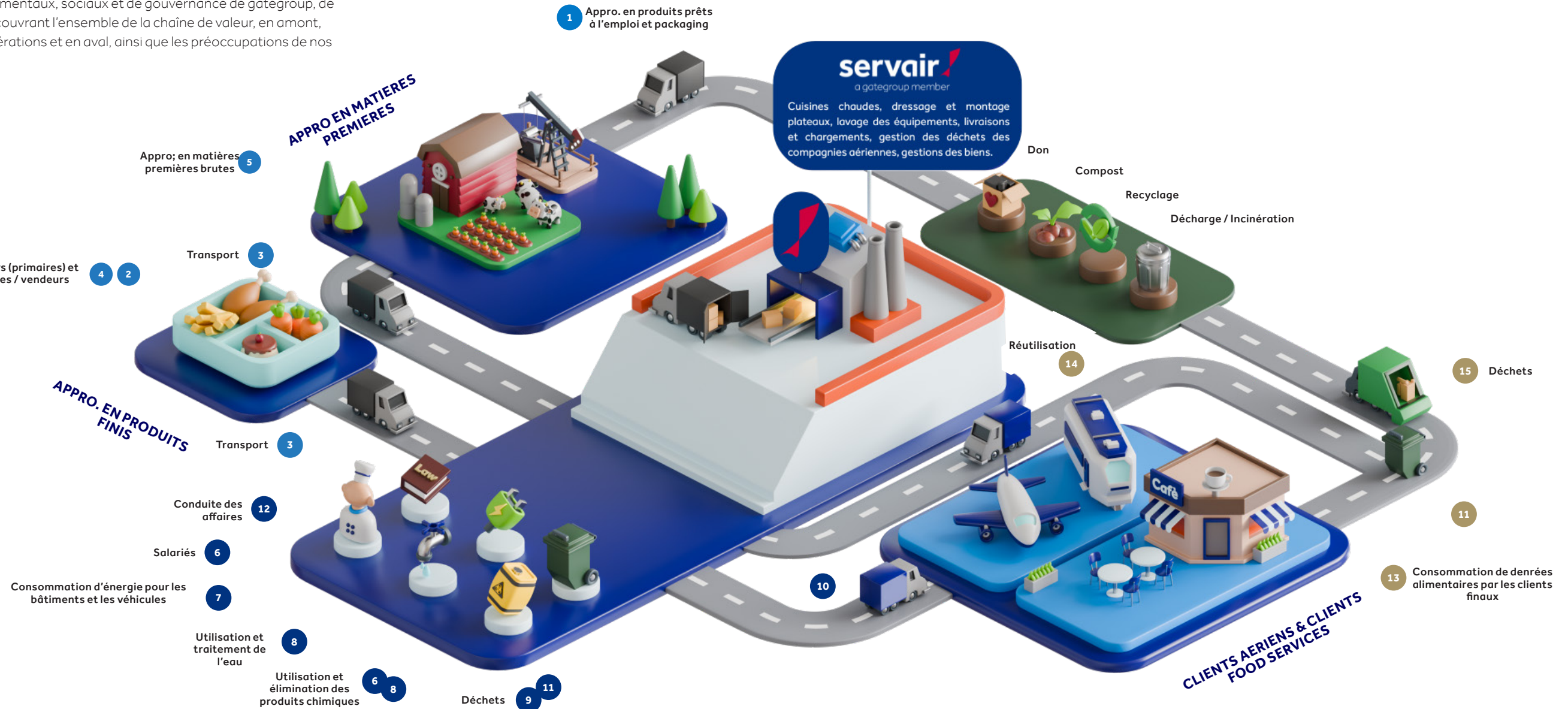
- | | | |
|---|--|--|
| 1. Changement climatique | 8. Main-d’œuvre propre : Sécurité au travail et protection de la santé | 13. Communautés affectées |
| 2. Pollution des milieux et ressources naturelles | 9. Effectifs propres : Diversité, égalité de traitement et inclusion | 14. Consommateurs et utilisateurs finaux : Inclusion sociale et marketing responsable |
| 3. Ressources hydriques et marines | 10. Effectifs propres : Formation et développement des compétences | 15. Consommateurs et utilisateurs finaux : Santé et sécurité |
| 4. Biodiversité et écosystèmes | 11. Effectifs propres : Autres droits liés au travail (droits de l’homme) | 16. Gestion des relations avec les fournisseurs, y compris les pratiques de paiement |
| 5. Ressources entrantes et innovation durable en matière de produits | 12. Droits de l’homme dans la chaîne de valeur | 17. Bien-être animal |
| 6. Ressources sortantes et déchets | | |
| 7. Main-d’œuvre propre : Conditions de travail | | |



Chaine de valeur globale

Ce schéma représente une vue d'ensemble des principaux impacts et risques environnementaux, sociaux et de gouvernance de gategroup, de servair et de pac couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur, en amont, au sein de nos opérations et en aval, ainsi que les préoccupations de nos

ACTIVITIES



IMPACTS

EN AMONT

OPERATIONS EN PROPRE

EN AVA

Notre cadre RSE

Au troisième trimestre 2024, nous avons identifié la nécessité de créer une approche ESG unifiée pour nos différentes marques. Grâce à une série de séances de collaboration avec des collègues du développement durable de l'équipe ESG mondiale de gategroup, servir, deSter, et de gatesolutions, nous nous sommes alignés sur les thèmes communs qui résonnaient dans nos entreprises tout en abordant les sujets importants de la double évaluation de l'importance relative.

Cela nous a amenés à passer de la structure Environnement-Social-Gouvernance à un cadre Personnes-Planète-Produit, qui reflète nos impacts, nos risques et nos opportunités tout au long de la chaîne de valeur de l'entreprise.

Notre cadre actualisé comprend les éléments suivants

PERSONNES

Relations avec les salariés, les fournisseurs et les communautés locales

- Être un employeur juste et équitable qui fait grandir ses collaborateurs
- Placer la santé & sécurité au travail et le bien-être des salariés au cœur des priorités
- Développer une chaîne d'approvisionnement engagée à respecter les normes éthiques
- Renforcer notre impact positif sur les communautés locales

PLANÈTE

Empreinte environnementale de nos activités et impact climatique de notre chaîne de valeur

- Atteindre la neutralité carbone
- Réduire les déchets d'exploitation et privilégier le recyclage
- Optimiser la gestion de l'eau
- Prévenir la pollution

PRODUIT

Prise en compte des enjeux de durabilité dans nos offres culinaires et d'emballage

- Proposer des aliments sains et équilibrés
- Garantir les standards de sécurité les plus élevés pour les aliments et les emballages
- Promouvoir une utilisation responsable des ressources et préserver la biodiversité
- Favoriser l'économie circulaire

Après l'approbation de la proposition par l'OGE en novembre, nous avons procédé à un examen approfondi de nos objectifs RSE, tant au niveau du groupe que des filiales, afin d'identifier ceux qui correspondent le mieux aux ambitions de notre cadre actualisé. Au niveau du groupe et des filiales afin d'identifier ceux qui correspondent le mieux aux ambitions de notre cadre actualisé. Nous avons ensuite engagé chaque domaine fonctionnel concerné pour garantir la cohésion, la collaboration et l'appropriation de la mise en œuvre.

En janvier 2025, l'ensemble consolidé des objectifs RSE mondiaux a été approuvé par les responsables fonctionnels et l'OGE et sert désormais de base stratégique pour donner un nouvel élan au développement durable dans l'ensemble du groupe.

#PersonnesPlanèteProduit

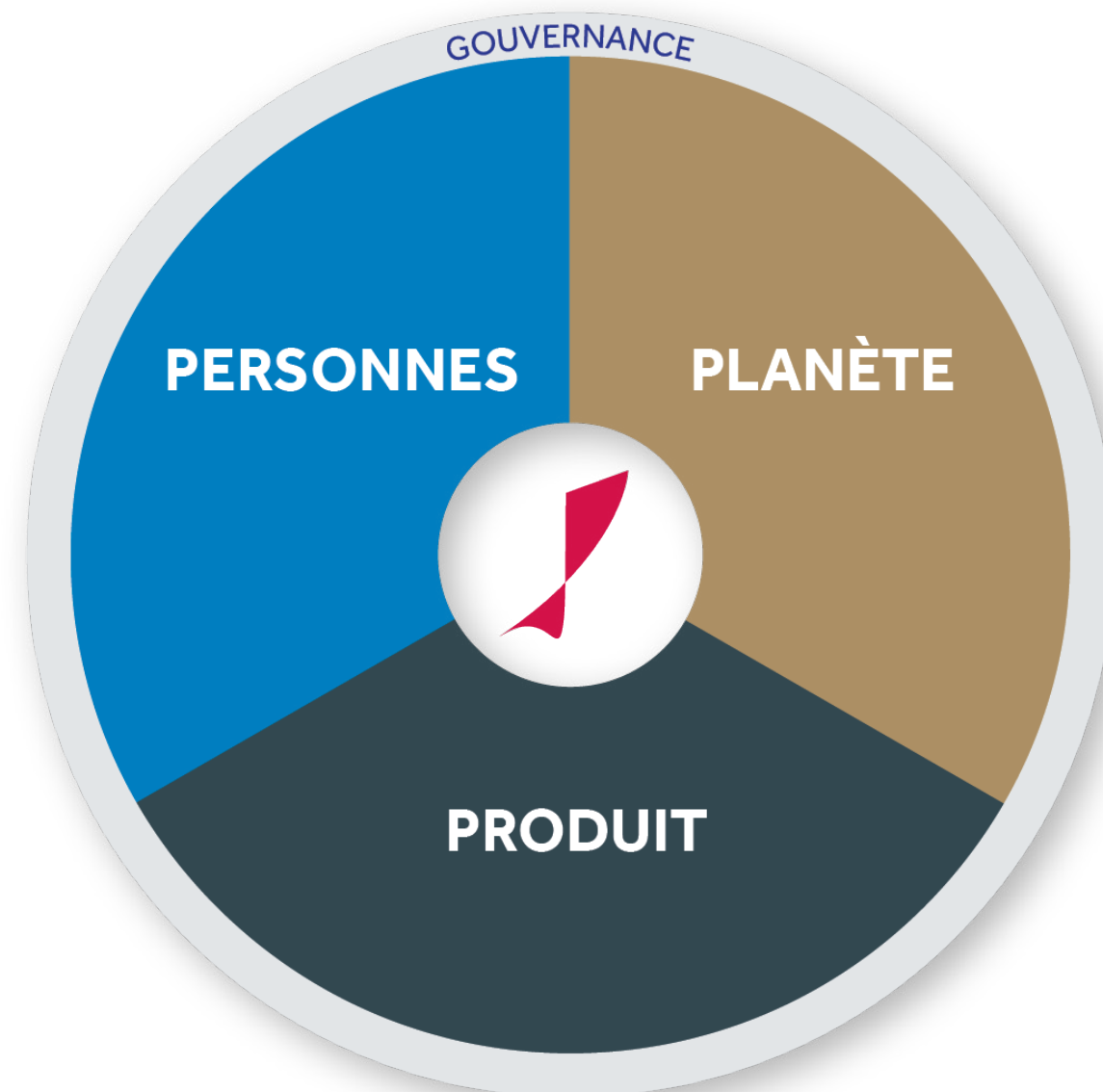


Tableau d'identification des risques et liens avec la matrice de double matérialité

Pilier	Ambition	Enjeux pertinents pour servir	Risques RSE	Chapitre de la DPEF	Indicateurs	Double
PERSONNES	Promouvoir un modèle social Assurer la santé et la sécurité au travail	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	-	#7 ; #9 ; #11 ; #12
		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'heure de stage	#9 ; #11 ; #13 ; #14
		Dialogue social	Risque de rupture de l'entente sociale et donc de la performance	Le dialogue social, une valeur forte de l'entreprise	Taux de couverture de la négociation collective	#9 ; #11
		Organisation du travail	Risque de perte client et risque de performance	Organisation du travail	Taux d'absentéisme.	#10 ; #13
		Emplois locaux, partage de valeur	Risque de gouvernance	Emplois locaux	Effectif	New
		Santé et sécurité au travail	Risque d'accident du travail et de maladie, d'absentéisme incendie, choc avion	Santé et sécurité au travail	Taux de fréquence, taux de gravité des accidents du travail	#7 ; #8 ; #15
		Contrôle de la chaîne d'approvisionnement (critères ESG)	Risque d'atteinte aux conditions de travail ou impact environnemental grave par un de nos fournisseur	Achats	Nombre de fournisseurs ayant signé la charte d'engagement	#4 ; #12 ; #16 ; #17
		Lutte contre la précarité alimentaire et la malnutrition	Risque de gouvernance	Lutte contre la précarité alimentaire et la malnutrition	Tonnage de dons alimentaires	#13

Pilier	Ambition	Enjeux pertinents pour servir	Risques RSE	Chapitre de la DPEF	Indicateurs	Double matérialité
PLANETE	Maîtriser nos impacts environnementaux	Conformité sur la gestion des déchets, réduire les déchets, recycler les déchets	Risque de pollutionFIN, d'épuisement des ressources naturelles et de	Gestion des déchets	Total déchets, taux de recyclage, taux de valorisation matière et taux de valorisation	#2 ; #6
		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 (teqCO2)	#1 ; #3 ; #4 ; #5
		Gaspillage et don alimentaire	Risque d'épuisement des ressources naturelles	Lutte contre le gaspill- age et don alimentaire	Tonnage dons alimentaires	#6

Pilier	Ambition	Enjeux pertinents pour servair	Risques RSE	Chapitre de la DPEF	Indicateurs	Double matérialité
PRODUIT	Garantir une offre saine et sûre	Sécurité des aliments, Santé et sécurité de nos consommateurs Traçabilité	Risque pour la santé du consommateur FIN	Sécurité des aliments Traçabilité	Taux de conformité microbiologique.	#15
		Satisfaction client	Risque de perte client	Satisfaction client	Taux de couverture d'audit par un tiers	#15
		Audit par un tiers	Risque de perte client	Sécurité des aliments	Taux de couverture d'audit par un tiers	#15
		Expertise culinaire, expertise logistique	Risque de perte client	Expertise culinaire Expertise logistique	Nombre de cuisiniers, taux de ponctualité logistique	#10
		Santé et sécurité de nos consommateurs Nutrition	Risque pour la santé du consommateurFIN	Nutrition	Pourcentage de préemballées ayant des informations nutritionnelles	#15
		Contrôle de la chaîne	Risque d'approvisionnement en matière première/service chez un fournisseur	Achats	Nombre de fournisseurs ayant signé la charte d'engagement fournisseurs	#5 ; #16

Evaluation RSE

Dans le cadre de son engagement RSE, servair réalise l'évaluation EcoVadis, qui est une plateforme de notation indépendante reconnue mondialement. Cette évaluation permet d'analyser et d'identifier ses performances dans les domaines clés de la RSE, notamment l'environnement, les droits de l'homme, les conditions de travail, ainsi que la gouvernance et l'éthique.

Fin 2023, l'entreprise a obtenu une notation EcoVadis qui reflète son engagement continu à intégrer les enjeux sociaux et environnementaux dans ses processus décisionnels. Cette notation, qui la place dans la catégorie "bronze" (58/100) témoigne de ses efforts. Une nouvelle évaluation a été réalisée et les résultats sont en attente.

Cette évaluation est également demandée par de nombreux clients.



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

Droits de l'Homme

servair adhère pleinement aux principes internationaux relatifs aux droits de l'Homme, au travail des enfants et au travail forcé. Il diffuse le code de conduite et d'éthique des affaires gategroup qui promeut, au-delà du respect strict des lois, un comportement intègre envers les salariés, 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 de l'homme, 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 servair 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.

Les engagements sur les conditions de travail (travail forcé, travail des enfants, SST, durée du travail, congés, rémunération, représentation du personnel, grèves possibles, RGPD et discrimination) sont applicables à l'ensemble des collaborateurs de servair SA et pac SA. Concernant les embauches, seuls les majeurs sont concernés, avec une égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans le processus de recrutement. Par ailleurs, servair et pac fournissent et lavent 100% des tenues de travail opérationnelles et l'ensemble des EPI pour leurs salariés.

A ce jour, il n'existe pas de contentieux relatif au travail forcé pour servair SA et pac SA.



PERSONNES

Emploi

servair a mis en place une cellule de recrutement centralisée « CRC » pour répondre au besoin en emploi saisonnier pour les périodes de pic, été comme hiver. Cette cellule répond aux besoins de recrutement pour servair SA et pac SA. Le processus de recrutement est réalisé dans un souci d'égalité de traitement des candidats et de transparence.

En 2024, la cellule de recrutement a réalisé 1261 recrutements et le nombre d'embauches est de 393 pour servair SA et 461 pour pac SA.

Le dialogue social

Le dialogue social constitue une valeur fondamentale au sein de servair SA et pac SA, favorisant une communication ouverte et constructive entre la direction et les employés. L'entreprise s'engage à respecter la pluralité syndicale, permettant ainsi à chaque organisation syndicale de s'exprimer et de participer activement aux négociations. Il y a après de 15 organisations syndicales représentatives réparties sur les deux sociétés.

De plus, le dialogue social a été un facteur déterminant pour permettre à l'entreprise de s'adapter au contexte actuel et d'anticiper les évolutions futures. Le taux de couverture des accords de la négociation collective est toujours de 100% pour servair SA et pac SA.

Cela se traduit également par la mise en place de l'accord du droit syndical et de volumes d'heures de délégation et de réunions au-delà du minimum légal.

Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations

Les partenaires sociaux et la direction de servair partagent depuis plusieurs années la volonté de promouvoir la démarche 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 en France. 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 89% pour toutes les sociétés françaises du groupe. En 2024, les résultats de l'index égalité femmes-hommes ont progressé pour atteindre 99% pour servair SA et 100% pour pac SA.

La politique relative à l'emploi de personnes en situation de handicap demeure un engagement important pour servair 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 des emplois et des parcours professionnels, 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) au niveau de servair SA et ses filiales dont pac SA.

Concrètement, une campagne d'alignement des salaires en deux volets a été réalisée en 2023 pour servair SA et pac SA :
- pour les cadres lors de la revue annuelle des salaires
- pour les employés et agents de maîtrise lors de l'accord de classification des non-cadres pour le passage à la CCNTA (Convention Collective du Transport Aérien).

Des actions ont été menées pour la journée de la femme à travers l'ensemble des sites de servair et ses filiales, avec par exemple la participation à l'événement F.I.R.S.T (Femme Ingénieure Réussir en Sciences et Technologie) au cours duquel des femmes ingénieures servair sont allées à la rencontre d'élève pour leur présenter le métier d'ingénieur en entreprise.



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, lorsque cela s'avère nécessaire.

Pour les collaborateurs en poste administratif, des dispositifs sont également présents dans ces accords : télétravail, droit à la déconnexion, parentalité, aménagement de l'emploi du temps pour les femmes enceintes.

En 2024, le taux d'absentéisme (maladie, accident de travail, maternité et absence non rémunérée) est de 13,7% pour servair SA et 14,6% pour pac SA.

Partage de valeurs et emploi local

servair a un levier direct sur le développement local de ses implantations, car nous privilégions l'emploi local. En recrutant majoritairement dans les communautés avoisinantes, l'entreprise soutient activement l'économie régionale, crée des opportunités d'emploi durables et renforce ses liens avec les populations locales. Cette démarche contribue également à améliorer la cohésion sociale et à soutenir le tissu économique local.

En 2024, l'effectif est de 2 084 pour servair SA et 1 509 pour pac SA .

servair SA et pac SA emploient 3 593 salariés à CDG. En extrapolant les données INSEE selon lesquelles un emploi industriel permet de créer 4 emplois induits dans le reste de l'économie, c'est près de 14.000 emplois qui dépendent de l'activité de servair SA et pac SA. Ces emplois contribuent fortement au développement de l'économie locale car nos salariés habitent à 87% dans les départements limitrophes (60, 77, 93, 95). Il faut souligner que 34 % habitent dans le département de Seine Saint Denis, dont le taux de chômage par département est le 5ème de France hexagonale et le 1er en Ile de France, 25% dans le Val d'Oise et 15% en Seine et Marne.

Il est à noter la très grande diversité des postes existants dans les entreprises du groupe servair. Cela va des métiers peu qualifiés (agents de montage, agent de laverie...) à des postes qualifiés (cuisiniers, chauffeurs, techniciens supérieurs de maintenance...) et jusqu'à des fonctions d'encadrement et d'expertise pointues. servair est un acteur majeur de l'insertion professionnelle en recrutant des personnels peu qualifiés, en les formant à leur poste (y compris par des parcours de qualification professionnelle) et favorisant l'évolution sociale grâce à une politique active de promotion interne.

Actions visant à promouvoir le lien nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves

servair a signé le manifeste ProMilès en octobre 2023 et s'engage à consolider son partenariat avec les armées françaises à travers plusieurs actions à destination des militaires en reconversion, des réservistes, des familles de militaires, des blessés ou vétérans. Cet engagement témoigne de la volonté de servair de faire état de son soutien aux armées françaises et ainsi de renforcer la cohésion nationale au sein de notre pays.

Cela se manifeste à travers :

- La possibilité pour les collaborateurs d'être réserviste
- Le recrutement d'anciens militaires, conjoints de militaires ou blessés etc.



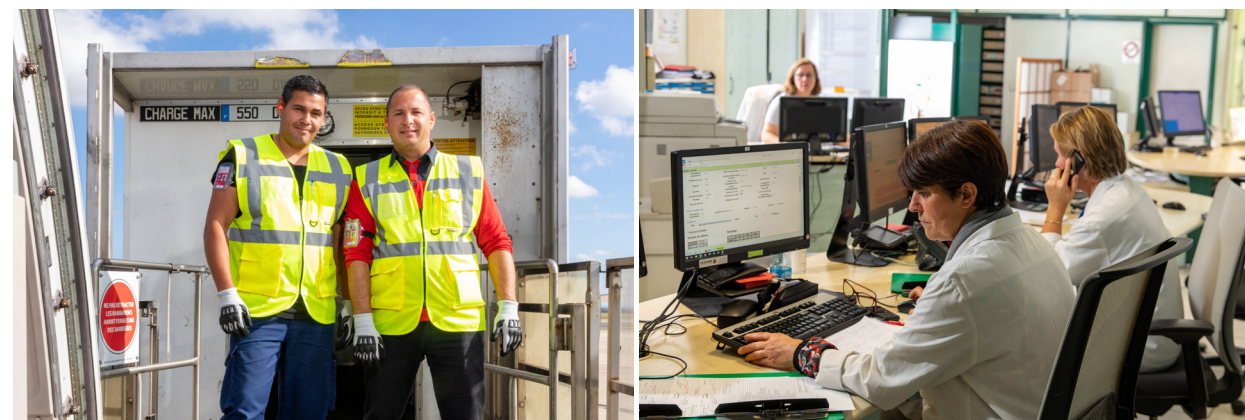
Diversité, équité et inclusion

La diversité est un pilier fondamental de la culture, de la créativité et de l'innovation chez gategroup, englobant toutes les tranches d'âge, nationalités, origines ethniques, cultures, religions, identités de genre, orientations sexuelles et aptitudes. servair, en tant que membre du groupe gategroup, adhère pleinement à cette politique de diversité et d'inclusion.

En 2024, servair a renforcé son engagement en désignant une ambassadrice DE&I (diversité, équité et inclusion) pour les sites situés à CDG, dans les DROM et en Afrique.

De plus, un accord d'entreprise intègre les engagements concernant l'égalité professionnelle.

servair SA et pac SA emploient des salariés de 49 nationalités de 18 ans à 71 ans



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

La santé et la sécurité au travail sont une priorité constante de l'entreprise. La politique QE4S 2023-2025 (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.

Santé

En 2024 les équipes SST en partenariat avec les services de médecine du travail ont déployé plusieurs campagnes de sensibilisations. Octobre rose est chaque année l'occasion de sensibiliser au cancer du sein, avec l'organisation de forums. Une campagne de vaccination contre la grippe a également été menée.

Une semaine de la QVCT (Qualité de Vie et Condition de Travail) a été organisée en juin incluant des ateliers de sensibilisation sur l'échauffement au poste, de gestion du stress avec l'intervention d'une sophrologue par exemple.

Prévention des accidents

Un travail important a été mené en 2024 pour améliorer la sécurité et prévenir les accidents lors des déplacements en piste. En effet, servair participe activement au Collectif Sécurité Circulation Aéroportuaire, qui intègre les principaux acteurs de la plateforme (ADP, Air France, la FNAM, la CSAE...).

La concrétisation de ce travail s'est traduite par la réalisation d'une charte signée en janvier 2024 ainsi que plusieurs journées d'actions de prévention sur le terrain dont celle du 19 mars sur CDG, qui a impliqué douze équipes mixtes issues des différents adhérents qui ont couverts 12 lieux accidentogènes de CDG, sont allées à la rencontre d'environ 200 agents au niveau des 4 PARIF (Poste d'Accès Réglementé Inspection Filtrage) et ont sensibilisé 500 agents à travers 30 rendez-vous organisés dans plusieurs des entreprises adhérentes de la plateforme.



Plusieurs actions de prévention ont été menées sur l'année 2024. Tout d'abord sur les conditions de travail avec notamment la rénovation des quais et du final holding de pac cdg, améliorant le cadre de travail avec une meilleure luminosité, le confort thermique avec un nouveau système de chauffage augmentant ainsi le confort des équipes au quotidien.

Par ailleurs une campagne de remplacement des portes des chambres froides a été menée sur servair paris, facilitant leur ouverture et réduisant les risques de blessures.

Le site de pac cdg a déployé la démarche TMS PRO de la CRAMIF. Le poste de confection des fours pour nos deux principaux clients a été entièrement repensé, le port de charge est maintenant réduit et la grande majorité des transferts est réalisé e via des équipements roulants.

Par ailleurs, l'appel d'offre sur les équipements de protection individuels a permis de référencer de nouveaux produits comme des chaussures de sécurité ou encore de nouveaux modèles de gants plus adaptés et confortables pour les équipes

HuCare

Le dispositif d'accompagnement psychologique a été maintenu, avec une permanence psychologique hebdomadaire sur le site de servair paris et la ligne d'écoute. Accessible à tous, cette plateforme permet de contacter un psychologue par chat, mail ou téléphone 7 jours/7 et 24h/24.





PRODUITS

Garantir une offre saine et sûre dans nos différentes activités alimentaires

Sécurité des aliments

La sécurité des aliments fait partie intégrante des process et de la culture d'entreprise de servir. La politique QE4S 2023-2025 (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 servir. 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/contrôles 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.

servir 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 alimentaire. servir dispose de son laboratoire interne d'analyses microbiologiques à Paris, accrédité selon la norme ISO 17025 , et a réalisé 29 414 analyses en 2024. Ainsi, servir 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 d'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. Le taux de conformité microbiologique 2024 est de 99,37 % pour servir SA 99,33% pour pac SA. Le taux de couverture d'audit client des sites en activité est de 100% pour servir SA et de 100% pour pac SA en 2024.

Les systèmes de management de la qualité ISO 9001 ou du management de la sécurité des denrées alimentaires ISO 22000 mis en place sur les sites de production certifiés permettent d'en assurer le pilotage et l'amélioration. servir met également en œuvre un plan de surveillance de ses unités au travers d'audits internes et également d'audits externes basés sur la norme ISO 22000 et réalisés par des tiers indépendants, qui donnent lieu à un rapport d'audit.

Tracabilité

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

Les autres unités réalisent la traçabilité manuellement. Sur ce point, un objectif de 80% de traçabilité interne par atelier est défini dans la politique QE4S 2023-2025.

La nutrition

La nutrition est un enjeu de santé publique qui concerne tous les acteurs du secteur 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, avec pour certains 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 s menus respectent les tableaux de fréquence des aliments. Elles aident également à la conception des menus médicaux dits « spéciaux » (sans gluten, sans sel) et à l'équilibre des repas, avec l'aide d'un logiciel spécifique de calcul des valeurs nutritionnelles, connecté à nos nomenclatures pour les centres parisiens.

A Paris, notre outil Prodiges permet de calculer les informations nutritionnelles de tous nos plats. Depuis 2020, l'outil a évolué et calcule le NutriScore, bien que l'information ne soit pas obligatoire. Par ailleurs, à la demande d'Air France, servair a développé une offre de cassolettes à 100% en NutriScore A et B, pour les classes Economy et la premium Economy depuis l'été 2021. Depuis 2022, 100% des prestations pré-emballées ont des informations nutritionnelles, par exemple les plateaux spéciaux ou les prestations dans les salons.



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 aigüe 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.

Concernant la précarité alimentaire, servair est soucieuse du devenir de chaque denrée alimentaire. Aussi, lorsque les conditions de logistique et de capacité d'une association à accepter ce don sont réunies, les denrées alimentaires sont données.

Cette année, le tonnage de dons alimentaires réalisé est de 24,3 tonnes pour servair SA et pac SA.

Expertise culinaire

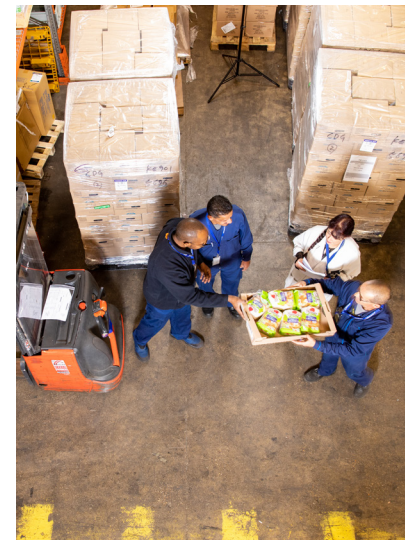
La gastronomie française et internationale, l'alimentation et le goût font partie intégrante de la culture et du savoir-faire de servair. servair met cette expertise au service de ses clients, en s'appuyant sur ses recettes, le savoir-faire de ses chefs, ses cuisines de production, ainsi que sur ses 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. En 2024, servair SA compte 53 cuisiniers dans ses équipes, et 70 à pac SA. L'expertise culinaire de servair est un élément clef de son avenir.

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. Le suivi du chargement des avions, appelé ponctualité logistique est un élément clef de la satisfaction client et son objectif est intégré dans la politique QE4S 2023-2025 (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation) servair. En 2024, le taux de ponctualité logistique est de 100% pour servair SA et pac SA. En 2024, servair et pac ont modernisé leur flotte grâce à l'achat de 9 camions élévateurs neufs pour servair SA et 21 pour pac SA.



Satisfaction client

La satisfaction client est au cœur des préoccupations de servair.

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.

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.

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. Le taux de satisfaction client correspond au résultat des visites et audits réalisés sur site par les clients.

Achats

servair approvisionne ses bases parisiennes avec une large variété de produits et services. En 2024, servair a collaboré avec près de 1 000 fournisseurs et commandé plus de 4 200 références de produits agroalimentaires, faisant de la fonction achats un maillon essentiel de la chaîne de valeur.

Engagement des fournisseurs

Les pratiques d’achats reposent sur une approche équilibrée et un engagement en faveur du partage de valeurs avec les fournisseurs et prestataires. servair favorise des relations durables grâce à des pratiques commerciales responsables et l’intégration de critères RSE dans son processus de référencement. Depuis 2022 servair intègre à tous ses contrats sa charte d’engagement fournisseurs qui définit clairement ses attentes en matière de respect des droits de l’Homme, des conditions de travail, de l’environnement, du bien-être animal ainsi que de l’éthique et de la conduite responsable des affaires. 100% des fournisseurs stratégiques représentant 80% de nos dépenses d’achats ont signé cette charte.

Formation des équipes achats

Afin de renforcer sa démarche durable, tous les acheteurs servair ont suivi des formations RSE en 2024. La première, certifiante, portait sur la norme ISO 20400 propre aux achats responsables. La seconde, sous format d’une session dédiée aux enjeux des droits humains dans la chaîne de valeur qui a été dispensée par l’ONG spécialisée Focusright. Ces formations garantissent une prise en compte approfondie des enjeux sociaux et environnementaux dans les décisions d’achats et favorisent une approche proactive en matière de vigilance et de conformité réglementaire avec les fournisseurs et prestataires. Ce process de formation permet de mieux anticiper les risques liés à la chaîne d’approvisionnement et renforcer la performance durable de l’entreprise.

Répartitions des achats

Les dépenses de servair et filiales sont réparties à parts égales entre les achats agroalimentaires et les achats techniques. Sur la partie agroalimentaire, une organisation robuste a été mise en place afin de garantir une régularité logistique en termes de délais et de quantités. Depuis 2011 la création de notre cellule d’approvisionnement « Servlogistic » prend en charge la centralisation des commandes, la gestion de la plateforme logistique et l’émission des prévisions de volumes envoyées aux fournisseurs. Cette organisation optimise les flux logistiques et simplifie la gestion des fournisseurs et des produits. Cela permet donc de réduire l’impact environnemental en matière de carbone et d’utilisation des ressources.

Stratégie d’achats responsables : achats agroalimentaires

Depuis 2019, des engagements forts ont été pris pour intégrer des critères de labellisation RSE, de responsabilité et d’ancrage territorial dans les achats agroalimentaires. Les efforts ont été concentrés sur les catégories représentant 73% des dépenses , dont les viandes françaises et les produits transformés en France, soutenant ainsi l’économie locale et la réduction de l’empreinte carbone.

Les choix d’approvisionnement privilégient des filières durables, qu’il s’agisse de poissons labellisés garantissant la préservation des écosystèmes marins ou de fromages et beurres AOP valorisant les terroirs et les savoir-faire traditionnels.

servair favorise également la transition vers des pratiques plus responsables, notamment avec le soutien à une production laitière équitable et durable. Chaque année, 200 000 litres de lait sont transformés par les services cuisines de servair et ses filiales. Depuis août 2024, ce lait est exclusivement acheté à « C’est qui le Patron », qui rémunère au juste prix les producteurs. Ces actions concrètes traduisent la volonté de servair d’offrir des produits engagés et différenciants, en cohérence avec les attentes des clients.

Indicateurs 2024

1. Fabrication française pour les achats de produits transformés

Famille de produits	% du volume d’achats (kg)
Ovoproduits	100%
Sandwichs	100%
Salades composées	100%
Boulangerie	99%
Pâtisserie	98%
Produits laitiers	98%
Cassolettes	92%

2. Origine française des viandes

Famille de produits	% du volume d’achats des viandes nées, élevées et abattues (kg)
Viandes	70%
Charcutrie	57%

3. Utilisation de beurre et de fromages AOP : 23% de beurre et 25% de fromage

4. Approvisionnement de poissons labellisés

Label	75% du volume d’achats (kg) réparti comme suit :
MSC	34%
BAP	25%
ASC	9%
Global Gap	8%

5. Evolution vers des modes d’élevage hors-cage pour nos ovoproduits : 46% du volume 2024

Stratégie d’achats responsables : achats techniques

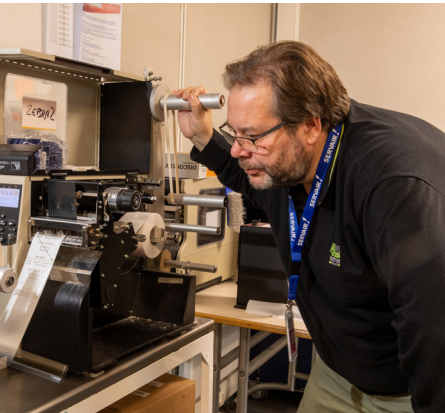
Les achats techniques jouent un rôle de support stratégique pour contribuer à la performance et aux objectifs opérationnels de servir. Ils englobent principalement les achats d’énergies, la gestion des déchets, la sous-traitance dont le travail temporaire, ainsi que l’acquisition et la maintenance de véhicules et d’équipements industriels. Ils intègrent une approche responsable en privilégiant des fournisseurs engagés dans des démarches durables, en optimisant la consommation de ressources et en veillant au respect des critères sociaux et environnementaux.

De manière concrète la part d’électricité verte est d’environ 15 % de nos achats globaux d’électricité sur Paris. Elle fait l’objet de certificat d’origine et provient à 100% d’énergie hydraulique .

Concernant les déchets, servir a fait le choix de travailler avec des entreprises de gestion des déchets en capacité d’utiliser des incinérateurs avec récupération d’énergie. Cette production d’énergie en 2024 représente l’équivalent de 70,6% des besoins en énergie des bâtiments.

Actions réalisées

2024 a marqué le lancement du premier “Supplier Day” de servir réunissant les principaux fournisseurs, représentant 50 % des dépenses d’achats, pour une demi-journée d’échanges dédiée aux enjeux de durabilité. Cet événement a été l’occasion de réaffirmer l’engagement commun sur le devoir de vigilance et d’introduire l’évaluation de leur performance RSE par EcoVadis. Il a favorisé le partage de valeurs clés à travers des présentations variées.



Maitriser nos impacts environnementaux

L'objectif premier de servir, 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. servir 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.

Les changements climatiques tels que les sécheresses et le dérèglement des températures vont impacter nos approvisionnements alimentaires ; le choix des lignes desservies par nos clients aériens et par conséquent impacter l'économie de l'entreprise.

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. La politique QE4S 2023-2025 (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 servir :

- 20% de taux de recyclage
- 10% du tonnage des déchets rapporté à l'activité
- 10% de la consommation d'énergie
- 10% de l'empreinte carbone
- Certification ISO 14001 dans le cadre d'un SMI pour les centres français et les plus grands centres africains
- 95% d'achats français en produits laitiers, ovoproduits, pâtisseries, pains, viennoiseries, cassiolettes, salades fraîches et viandes pour les unités parisiennes
- 60% d'approvisionnement locaux pour nos unités en bout de ligne et les autres unités (Lyon, DOM et Afrique)

Le déploiement de la politique est réalisé sur les sites de production et suivi pour servir paris et pac est dans le cadre de la certification ISO 9001 de leur système de management intégré QSE. Les sites certifiés sont régulièrement suivis sur leur politique QSE, les objectifs, actions et résultats. Ils rendent compte à un organisme tiers certificateur externe a minima une fois par an.

PLANETE

Utilisation durable des ressources

Certains de nos standards et modes de production y répondent depuis longtemps comme les approvisionnements nationaux voire régionaux ou la cuisson sous-vide qui permet d’allonger la vie des produits. Le reconditionnement des chargements boisson et matériel de confort est réalisé tout en respectant les exigences de nos clients.

Depuis 2019, nous réalisons des comptages sur les vols à l’arrivée à Paris avec les compagnies aériennes clientes pour identifier les gaspillages et les recyclages possibles issus des prestations mises à bord. Les actions issues de ces comptages sont le recyclage des emballages boisson (plastique, canettes, briques et bouteilles en verre), le don alimentaire de prestations préemballées non consommées avec pour objectif de démultiplier ces actions en process standards. Ces process nécessitent d’embarquer tous les acteurs de la filière : les clients, les unités de catering servir et les prestataires de déchets.

Toutes les actions de don, recyclage, réutilisation participent à intégrer plus de durabilité dans nos process, nos produits et les matières.



La gestion de la matière MMAT (Materials Management Assessment Tool) s’inscrit pleinement dans une démarche de développement durable. Elle repose sur 13 indicateurs couvrant les aspects financiers, d’approvisionnement (procurement) et opérationnels, et s’appuie sur des audits permettant d’évaluer le niveau de maîtrise de la gestion des matières.

En optimisant l’utilisation des ressources, la MMAT réduit le gaspillage, limite les pertes et favorise la valorisation des matières. Elle encourage une consommation plus responsable, améliore le pilotage des stocks, renforce la traçabilité et permet de réaliser des économies significatives. Intégrée dans les pratiques quotidiennes, la MMAT soutient une dynamique de progrès continu, en répondant aux enjeux environnementaux, économiques et sociaux du développement durable.

Eau

La consommation d’eau est essentiellement liée au lavage de la vaisselle et des couverts réutilisables, des contenants des compagnies aériennes et au nettoyage quotidien des bâtiments. Avec le renouvellement progressif des machines à laver industrielles, plus économes en consommation d’eau, la consommation d’eau est de 7,58L/prestation pour servir SA et 2,61L/prestation pour pac SA . La différence de moyenne s’explique par le type de prestation réalisé par servir SA, essentiellement des prestations long-courrier plus consommatrices d’eau alors que pac SA réalise des prestations courts, moyens et longs courriers. Les écogestes au quotidien et le suivi des fuites ont également contribué à réduire la consommation d’eau. Le renouvellement des machines à laver industrielles permet également une consommation maîtrisée en produits lessiviels.

La récupération des huiles alimentaires usagées en cuisines chaudes est une action de prévention à la pollution des eaux industrielles. Le tonnage 2024 est de 15 tonnes .

Enfin, afin de répondre aux exigences de pré-traitement, tous nos sites sont équipés de bacs à graisse ou de stations de pré-traitement. Le recyclage des boues de station ou de bac à graisse permet de suivre cette dépollution. Il est de 182,5 tonnes en 2024 et donc en hausse de 27 tonnes par rapport à 2023.

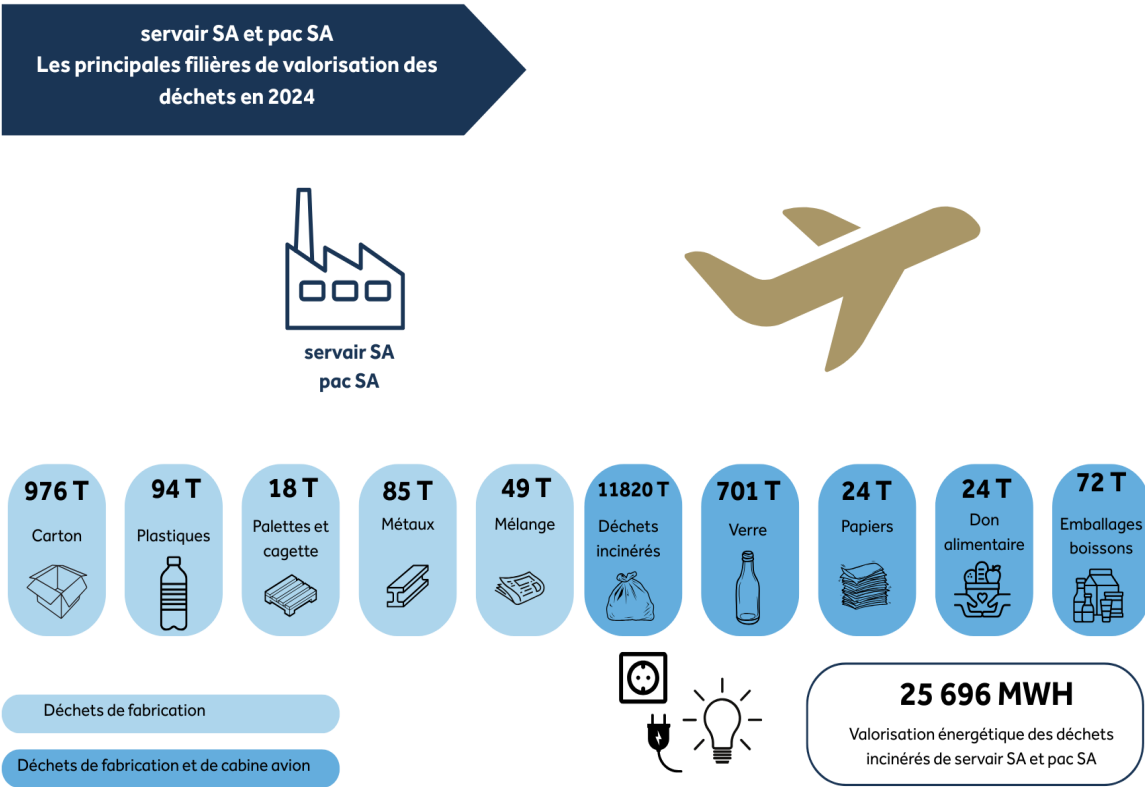


Economie circulaire et gestion des déchets

Les déchets d’activités économiques sont issus de nos process industriels et des déchets de cabine avion. L’intégralité des déchets sont traités en fonction des filières existantes localement et conformément aux réglementations environnementale et sanitaire.

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 et ne sont donc pas des biodéchets. La réglementation sanitaire (UE n°1069/2009) impose un mode d’élimination spécifique afin d’éviter toute propagation de pathogènes via les déchets alimentaires.

A Paris, le mode d’élimination est l’incinération, les incinérateurs utilisés atteignent une performance énergétique minimum permettant de produire de l’énergie ; ce mode de traitement concerne 83% de ses déchets en 2024. Ce mode de traitement permet de produire 25 696 MWh l’équivalent de 70,6% de nos besoins en énergie pour les unités de production. Ces résultats dépendent du tonnage de déchets incinérés mais également du rendement de chaque incinérateur. Le choix de l’incinérateur dépend de nos prestataires de déchets.



Lutte contre le gaspillage et don alimentaire

servir optimise l’utilisation des denrées alimentaires par sa gestion des stocks, son process de cuisson sous-vide et sa plateforme logistique. Les dons alimentaires participent 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 données dans les conditions d’hygiène requises propres à chaque produit. Ces actions de prévention des déchets contribuent aussi à la lutte contre le gaspillage alimentaire et la préservation des ressources naturelles.

servir SA et pac SA ont ainsi fait parvenir 24 tonnes de denrées alimentaires soit l’équivalent de plus de 69 486 prestations alimentaires aux associations nationales telles que les Restos du Cœur, le Secours Populaire ou encore à des associations locales en 2024.

Bien-être animal

Depuis janvier 2018, tous nos approvisionnements en œufs sont issus de poules élevées en plein air, une partie provenant de l'agriculture biologique. En matière d'approvisionnement en ovoproduits, nos fournisseurs se sont déjà tous engagés à cesser la production ou l'achat d'œufs de poules élevées en cage à l'horizon 2025. En 2024, le taux de d'approvisionnement en ovoproduits issus de poules élevées hors cage est de 46% et 100% de nos approvisionnements en œufs coquilles sont issus de poules élevées en plein air.

Climat

Le changement climatique constitue un enjeu majeur pour servair et ses filiales. Dans un contexte où les effets des dérèglements climatiques deviennent de plus en plus visibles, il est impératif pour servair et ses filiales de mesurer et de réduire leur impact environnemental.

Trajectoire Carbone

En décembre 2023, servair publie sa politique climat et marque son engagement pour contribuer à la neutralité carbone planétaire, afin de respecter les accords de Paris et contenir une augmentation mondiale de la température de +1,5°C.

Cette politique précise les ambitions de réduction des scopes 1 et scopes 2 articulées autour de trois objectifs (année de référence 2009 et objectifs 2030) :

- Réduire de 40% les consommations d'énergie de nos installations
- Développer la récupération d'énergie et baisser de 50% nos émissions de process industriels
- Décarboner de 70% les émissions liées à notre consommation d'énergies fossiles

De plus, le scope 3 est mesuré depuis 2023 pour servir SA et pas SA. L'objectif est de définir une trajectoire en 2025. Le scope 3 est calculé en prenant en compte :

- les achats de produits alimentaires et consommables,
- les achats de service
- les déchets
- les déplacements des salariés domicile - travail
- les immobilisations, bâtiments et camions
- l'amont des énergies (depuis 2024)

POLITIQUE CLIMAT

SERVAIR S'ENGAGE POUR LE CLIMAT



DÉFINITION DE LA STRATÉGIE CLIMAT ET DES OBJECTIFS BAS CARBONE

La politique Climat de Servair marque son engagement pour atteindre la neutralité carbone planétaire en 2050, afin de respecter les accords de Paris et contenir une augmentation mondiale de la température à +1,5°C.

Nos politiques RESE et ODE45 (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et Sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation) développées depuis de nombreuses années intègrent déjà les enjeux environnementaux et carbone et déclinent l'ambition définie par notre maison mère Servair. Les émissions de CO₂e d'Activité de Serre (GES) de nos opérations (scope 1 et 2) à Paris ont déjà baissé de plus de 25% entre 2019 et 2022.

Nous poursuivons nos efforts, avec un objectif de les réduire de 80% en 2030 (scope 1 et 2) par rapport au niveau de 2019. Cette ambition est valable aussi bien à Paris, où est concentré plus de 80% de notre activité, que dans nos autres implantations.

Entre 2019 et 2030, nos actions pour le scope 1 et 2 sont focalisées sur les leviers les plus importants :

- Réduire de 40% les consommations d'énergie de nos installations :**
 - Optimiser notre empreinte bâtiminaire
 - Utiliser des équipements moins consommateurs (chaudière, groupes froids, machines à laver, éclairage)
 - Appliquer la plan de sobriété énergétique
 - Nous faire nos consommations (équipements de mesure, contrôle de performance énergétique, écosystèmes...)
- Développer la récupération d'énergie et baisser de 50% nos émissions de process Industriels :**
 - Substituer l'utilisation de la carbocharge (plagues nettoyantes et réfrigération des quais)
 - Renouveler le parc des groupes froids et les fluides frigorigènes
- Décarboner de 70% les émissions liées à notre consommation d'énergies fossiles :**
 - Verserement de la flotte de véhicules utilitaires et légers
 - Investissement de bocaux/bouteurs pour la flotte de poids lourds et engins de piste
 - Suppression des chauffages thermiques
 - Produire des énergies renouvelables

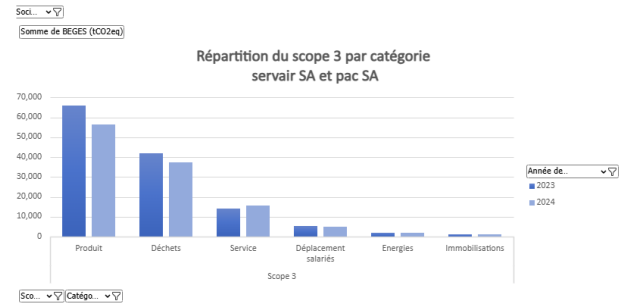
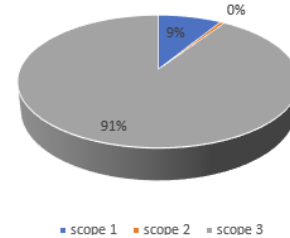
Notre ambition, ambon en 2024 également le scope 3, et en particulier nos engagements sur la restauration durable, la gestion des déchets, l'économie circulaire et la mobilité des salariés.

Ensemble, nous devons, et c'est essentiel pour notre entreprise, nos clients, notre planète et prenons les mesures pour lutter contre le changement climatique.

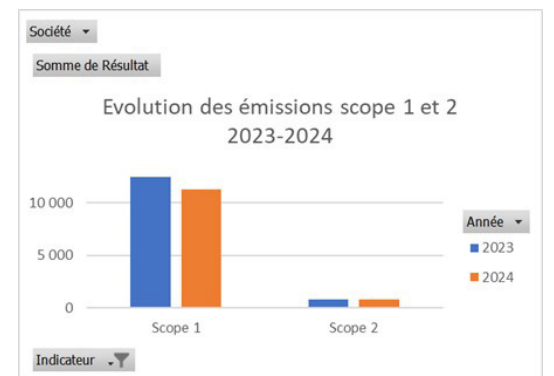
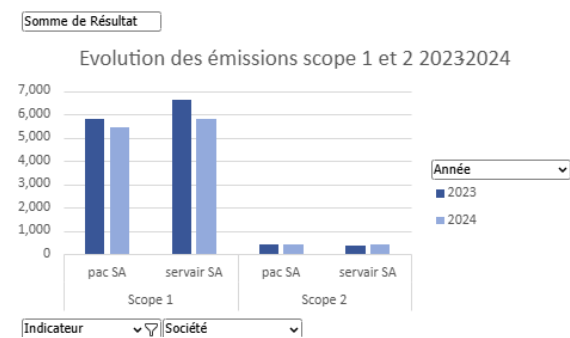
Résultats

Les émissions de 2024 ont diminué de 9,5 % par rapport à 2023, témoignant d'un progrès dans la réduction de l'empreinte carbone. Le scope 3, représentant 91 % du bilan carbone de servir SA et pac SA, est principalement impacté par les achats de produits et la gestion des déchets.

Répartition des émissions par scope servair SA et pac SA 2024



Ces domaines clés nécessitent des actions ciblées pour réduire significativement les émissions et atteindre des objectifs de neutralité pour 2050.



Les résultats du scopes 1 sont également en diminution tandis que ceux du scope 2 sont stables.

Actions de décarbonation

Travaux sur les sites de production

En 2024 des investissements stratégiques ont été réalisés pour contribuer à l’atteinte des objectifs fixés par la politique climat.

Sur pac CDG, une nouvelle installation de froid a été mise en place offrant principalement une réduction de la consommation énergétique. Le système utilise du CO2 en remplacement des fluides frigorigènes traditionnels et récupère la chaleur fatale de l’installation pour chauffer l’air des zones de travail, les bureaux administratifs et l’eau des machines à laver. Cette solution vertueuse réduit les consommations d’énergie ainsi que les émissions associées.

De plus, pac CDG bénéficie de Contrats de Performance Énergétique (CPE), qui soutiennent le financement de l’installation tout en fixant des objectifs précis de réduction de sa consommation énergétique.
Sur servair paris, un plan majeur de rénovation de l’outil industriel se déploie de 2024 à 2027. Le système de froid, la laverie ainsi que des zones de production sont inclus dans le périmètre et les travaux seront également soutenus par des Contrats de Performance Énergétique.

Fluide des process industriels : la carboglace

Depuis juillet 2024, pac est substituée en partie la carboglace sur les vols courts et moyens courriers par des gel-packs réutilisables. Plusieurs années de test ont été nécessaires pour obtenir une solution conforme aux attentes en termes de chaîne du froid, de logistique d’approvisionnement et de récupération par le fournisseur. Cette solution alternative est à ce jour utilisée sur le réseau des vols courts et moyens courriers afin de pouvoir récupérer les gel-packs et les remettre dans le circuit.

Energie

Du point de vue logistique, servair décarbone en remplaçant progressivement son parc de voitures et véhicules utilitaires thermiques par des véhicules électriques. Concernant les poids lourds, le renouvellement en cours de la flotte, par des véhicules neufs plus économes en énergie et moins polluants, permet de réduire la consommation de carburant. Un groupe de travail est en cours sur la « sortie du thermique », évaluant les opportunités d’utiliser des biocarburants et d’introduire des PL électriques dans le parc véhicules.
Les actions de réduction d’énergie réalisées permettent de réduire les consommations, l’empreinte carbone et la facture énergétique.

	Mobilité durable	servair SA	pac SA
Verdissement de la flotte	VL électriques (nombres)	10	12

Concernant le scope 3, les actions portent sur :

- la mobilité durable des salariés, l’accord sur le télétravail a été renouvelé en 2024. Sur l’année, il est comptabilisé 6 176 jours télétravaillés pour servair et 622 pour pac. Avec une moyenne de 29,25km par trajet domicile-travail pour les salariés des aéroports parisiens, c’est 52,4 tonnes de CO2 évitées pour servair et 5,3 tonnes de CO2 pour PAC. En parallèle, le covoiturage, via la plate-forme Karos, a permis 765 covoiturages à servair et 72 à pac.

	Mobilité des salariés	servair SA	pac SA
Covoiturage	Nombres d'utilisateurs	129	11
	Nombre de covoiturages réalisé	765	71
Télétravail	Jours de télétravail	6176	622
	Nombre de km évités	361 296	36 387
	Tonnes de CO2 évitées	52,4	5,3

- Nos choix d’approvisionnement et conception de prestations alimentaires embarquées : proposition d’offres comprenant plus de végétal, plus de local pour les denrées alimentaires
- Nos process : réduction du gaspillage alimentaire (cf. partie lutte contre le gaspillage), augmentation de la durée de vie des produits avec la cuisson sous-vide, don ou réemploi
- Une économie circulaire avec plus de recyclage grâce à une coordination avec nos clients, la remise en cycle de produits (boissons), ou encore le don de denrées alimentaires ou consommables.
- Au quotidien la transition énergétique passe par l’évolution de nos comportements et donc les écogestes. Cela est d’autant plus important aujourd’hui, vu la crise énergétique à laquelle nous faisons face. Ils ont été intégrés dans le plan de sobriété servair, en particulier pour les températures de chauffage et climatisation à respecter.



Indicateurs

Indicateurs sociaux 2024

		servair SA		pac SA	
Effectifs au 31/12	Objectifs 2025	2023	2024	2023	2024
Effectifs totaux		2 112	2 084	1 483	1 509
% de femmes		33,1%	34,4%	39,8%	39,3%
Répartition des effectifs par tranche d'âge					
Effectifs < à 30 ans		7,4%	7,1%	6,7%	6,6%
Effectifs >= 30 à <50 ans		32,9%	32,0%	48,9%	46,8%
Effectifs >= à 50 ans		59,8%	60,9%	44,4%	46,7%
Embauches et départs					
Total des embauches		338	393	374	461
Total des départs		398	419	340	416
Formation					
Nombre d'heures de stage		21 126	20 892	16 652	19 183
Nombre moyen d'heures de stage		13,0	14,3	12,1	14,4
Diversité					
Part des femmes dans l'en-cadrement		40,5%	41,0%	43,8%	37,8%
Nombre travailleurs handicapés		206,1	223,1	82,9	84,9
Santé et sécurité au travail					
Taux de fréquence	- 10%	55,40	62,14	55,26	67,22
Taux de gravité		9,28	8,18	4,97	8,29

Indicateurs environnementaux 2024

		servair SA		pac SA	
Gestion des déchets	Objectifs 2025	2023	2024	2023	2024
Total des déchets (tonnes)		8 212	6 922	7408	7 372
Ratio déchets (g/prestations)	-10% rapporté à l'activité	502,1	476,56	316,15	315,26
Taux de recyclage	20% de taux de recyclage	16,27%	18,7%	16,95%	15,34%%
Taux de valorisation matière (recyclage et réutilisation)		16,41%	18,9%	17,27%	15,72%
Taux de valorisation (énergétique, recyclage et réutilisation)		99,87%	99,89%	99,85%	100%
Utilisation durable des ressources					
Consommation d'eau (m3)		115 446	109 700	83 047	61 138
Ratio eau (L/prestation)		7,07	7,58	3,54	2,61
Consommation énergie (kWh)		20 602 268	20 764 800	17 865 760	15 649 172
Ratio énergie bâtiment (kwh/m2)	-10% de la consommation d'énergie	444,23	447,74	323,88	479,30
Consommation carburant (L)		705 478	634 709	589 842	624 604
Ratio carburant, hors siège servair (L/avion traité)		24,85	25,09	5,68	5,98
Lutte contre le changement climatique Emissions (teqCO2)					
Scope 1		6 654	5 832	5784	5 457
Scope 2		367	408	419	398
Scope 3		74 640	63 917	55 811*	53 920
Total	-10% de l'empreinte carbone	81 661	70 157	62 014	59 775

*données 2023 modifiées par la prise en compte pour le scope 3, des émissions liées aux énergies amont

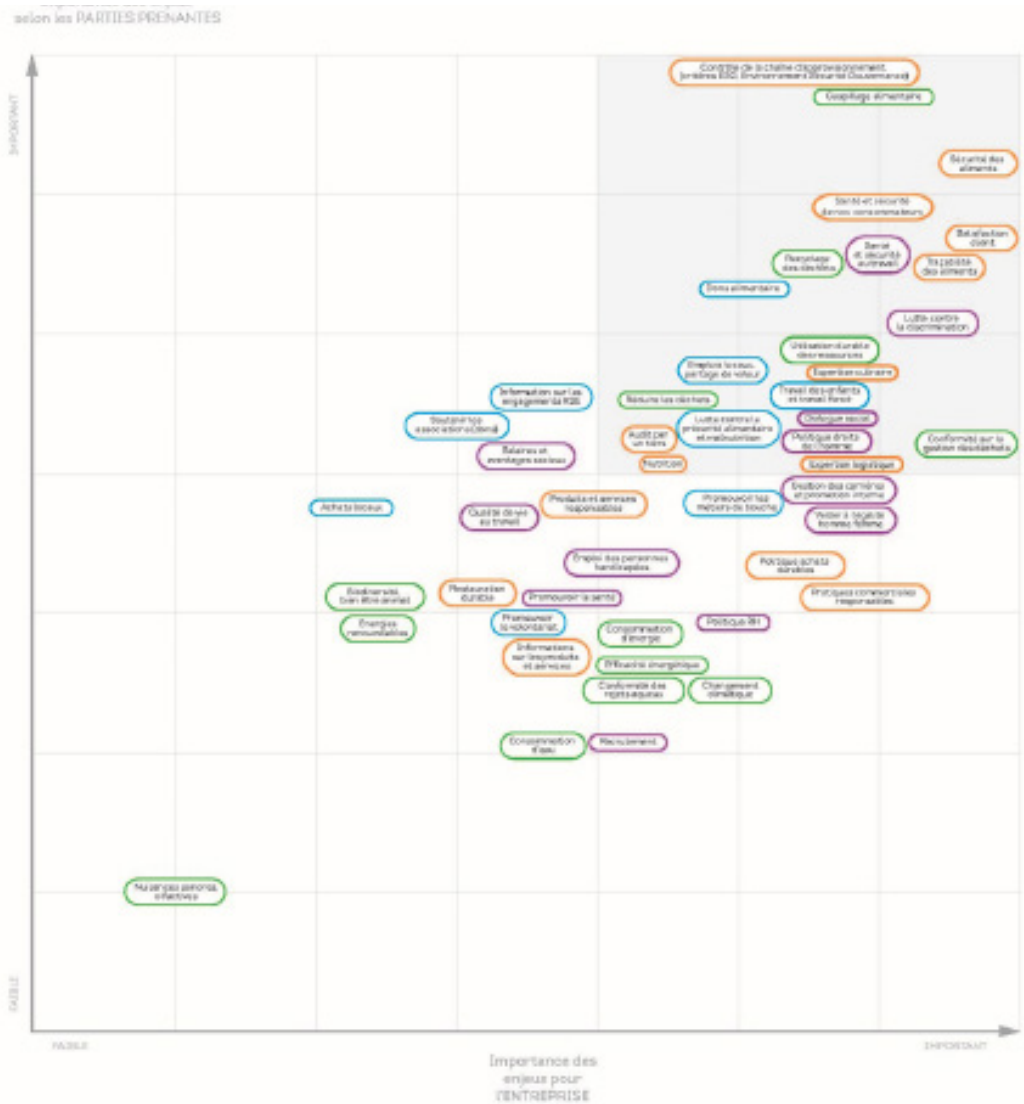
Annexes et méthodologie

Indicateurs societaux 2024

		servair SA		pac SA	
Sécurité des aliments	Objectifs 2025	2023	2024	2023	2024
Taux de conformité micro-biologique	99%	99,45%	99,37%	99,34%	99,33%
Nutrition					
% des prestations pré-emballées ayant des informations nutritionnelles		100%	100%	100%	100%
Satisfaction client					
Taux de couverture d’audit par un tiers		100%	100%	50%	100%
Expertise culinaire					
Nombre de cuisiniers		55	53	66	70
Achats culinaires					
Nombre de fournisseurs ayant signé la charte engagements fournisseurs servair		146	200	146	200
Approvisionnements en achats français*					
Approvisionnements en oeufs coquille	100%**	100%	100%	100%	100%
Approvisionnements en ovo-produits hors cage	100%**	13%	46%	13%	46%
Don alimentaire					
Tonnage		13,5	16,3	2,5	8

(*) : indicateurs non audités par l'OTI, hors don alimentaire

Matrice de matérialité de servir



- Promouvoir un modèle social
- Garantir une offre saine et sûre
- Maîtriser nos impacts environnementaux
- Assurer la santé et sécurité au travail

Note méthodologique sur le reporting

servair SA et pac SA ont choisi de faire vérifier leurs indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance par EY & Associés, Organisme Tiers Indépendant ; et non pas l'ensemble des données consolidées volontairement. 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.

Compte-tenu du dépassement des seuils, pour l'année 2024, servair SA et pac SA sont tenues de publier une DPEF, ce qui n'est pas le cas d'acna SA, oat SA, martinique catering, sori, sogri, servair réunion et panima.

servair SA comprend deux établissements : siège, servair paris.

pac SA comprend deux établissements : pac est, pac centre cdg.

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 méthodologique .

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

- TEAMS RH (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 à la formation sont traitées par servair formation.

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 au périmètre Afrique sont collectées et traitées par la B.U. Afrique.

Précisions et méthodologie - précisions sur les indicateurs sociaux

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) et quel que soit l'horaire mensuel de travail.

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

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

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 CDI sont calculées sur la base des salariés embauchés directement CDI en tenant compte des mobilités entre sociétés (salariés CDI d'une filiale venant à rejoindre la société de référence).

Les embauches CDD tiennent compte des Apprentis et des Contrats de Professionnalisation. Les stagiaires et les intérimaires ne sont pas pris en compte.

Un salarié embauché trois fois dans l'année sera comptabilisé trois fois. Les salariés qui changent de contrat (par exemple

Départs

L'indicateur concerne les départs réalisés au cours de l'année de référence quel que soit le type de contrat de travail (hors stagiaires et intérimaires). Un salarié parti trois fois dans l'année sera comptabilisé trois fois. Les salariés sortants au 31/12 sont comptabilisés dans les départs de l'année. Les salariés qui changent de contrat (par exemple CDD passant CDI) ne sont ni comptabilisés dans les embauches, ni dans les départs

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). Toutes les heures de formations qui nécessitent le passage d'un test pour valider l'acquisition des connaissances sont comptabilisées quel que soit le résultat du test.

Travailleur handicapé

La définition de travailleurs handicapés correspond à la définition de bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés prévue par la législation. Sont pris en compte tous les salariés de l'entreprise y compris les stagiaires ainsi que les personnels mis à disposition par une Entreprise de Travail Temporaire. Le temps de travail ainsi que la présence en entreprise durant l'année de référence sont pris en compte au prorata.

Les salariés de 50 ans et plus sont valorisés à 1.5 EPT vs 1EPT (pour un salarié à temps complet).

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 calendaires 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 calendaires divisé par le nombre d'heures théoriques de travail, converti en jours calendaires. Les absences prises en compte concernent les maladies, accidents de travail, maternités et absences non rémunérées. Les absences en heures sont converties en jours calendaires.

Pratique physique et sportives et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées

Cette exigence n'est pas pertinente par rapport à nos activités. Cela n'entraîne donc pas la publication d'un paragraphe dédié dans la DPEF.

Indicateurs environnementaux

Périmètre et période de reporting

Pour servair SA et pac SA, la période de reporting des données environnementales est basée sur une année glissante du 1er 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 pour les consommations d'eau et d'énergie et avec 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 pac SA est effectuée par la Direction Générale Process Industriel, Qualité, RSE servair.

Commentaires sur les évolutions

Au niveau de servir et pac SA, 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. Précisions et méthodologie - précisions sur les indicateurs sociaux

Qualité 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. 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.

Taux de valorisation matière

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

Taux de valorisation (énergétique, recyclage et réutilisation)

C'est le ratio tonnage incinéré, tonnage recyclé et tonnage réutilisé 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 en m3.

Ratio eau

C'est la consommation d'eau d'un établissement sur l'activité production de plateaux du même site en litre par prestation (L/prestation).

Consommation d'énergie (kWh)

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.
- L'eau surchauffée pour le chauffage des bâtiments, l'eau chaude sanitaire et l'eau chaude process.
- 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 rapportée à la surface déployée (kWh/m2).

Émissions de GES (tÉQCO2)

Les émissions de GES (gaz à effet de serre) du scope 1 sont issues des consommations de carburant, de fioul domestique et de gaz naturel, des fuites de fluides frigorigènes et à la consommation de glace carbonique. Les émissions de GES (gaz à effet de serre) du scope 2 sont issues de l'électricité, de l'eau surchauffée. Les émissions de GES (gaz à effet de serre) du scope 3 sont issues de :

- des consommations de produits et service
- du déplacement salariés domicile-travail
- des immobilisations bâtiments et véhicules
- des déchets
- des émissions liées à l'amont des énergies consommées

Une actualisation des facteurs d'émission a été effectuée en 2024, issus de la base carbone ADEME, <https://base-empreinte.ademe.fr/> , et de l'Office fédéral de l'environnement OFEV (Suisse) pour certains fluides frigorigènes.

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 plaeteau-repas

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

L'activité

Elle est issue du contrôle de gestion par type d'activité. Pour le catering elle correspond au nombre de prestations produites. On considère que le nombre de prestations produites correspond au nombre de prestations lavées.

Contributions aux ODD de l'ONU

Personnes

Relations avec les salariés, les fournisseurs et les communautés locales

- Être un employeur juste et équitable qui fait grandir ses collaborateurs
- Placer la santé & sécurité au travail et le bien-être des salariés au cœur des priorités
- Développer une chaîne d'approvisionnement engagée à respecter les normes éthiques
- Renforcer notre impact positif sur les communautés locales



Planète

Empreinte environnementale de nos activités et impact climatique de notre chaîne de valeur

- Atteindre la neutralité carbone
- Réduire les déchets d'exploitation et privilégier le recyclage
- Optimiser la gestion de l'eau
- Prévenir la pollution



Produit

Prise en compte des enjeux de durabilité dans nos offres culinaires et d'emballage

- Proposer des aliments sains et équilibrés
- Garantir les standards de sécurité les plus élevées pour les aliments et les emballages
- Promouvoir une utilisation responsable des ressources et préserver la biodiversité
- Favoriser l'économie circulaire





Siège servair

10-14 rue de Rome
BP 19701 Tremblay en France
www.servair.fr

Ce rapport a été conçu de manière à minimiser l'utilisation de la couleur pour l'impression, ce qui reflète notre engagement en faveur du développement durable tout en respectant les normes de l'entreprise et en assurant une meilleure accessibilité.