

Raison sociale : **API RESTAURATION**

Statut : SA

Secteur d'activité : Restauration Collective

Filiales : RDR / Lys / Infres / Créapi / Envies de Saison

C.A. : 334,22 M€ (2012)

Effectifs : 4248 au 31/12/12

Adresse du siège : 384 rue du Général De Gaulle, BP 85, 59370 Mons-en-Barœul

Téléphone : 03 20 43 93 60

Site Internet : www.api-restauration.com

Date de création de l'entreprise : 1956

Rapport RSE : 2010-2011 et 2012

En ligne : <http://www.api-restauration.com/services/rapport-devdur.aspx>

Chartes et engagements :

- Adhérent du Pacte Mondial depuis 2008
- En interne : Charte Salariés (Droits et Devoirs du Salariés) / Charte Management / Charte Achats QSE-DD¹)
- 12 engagements et 12 interdits

Certifications reconnues :

- En cours ISO 9001
- 14001 pour Lys Restauration
- MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises) pour le secteur Lille Littoral

Bilan carbone : Expertise Bilan carbone, accréditation Bilan carbone prestataire 2012 et 2013

Bilan Gaz à Effet de Serre²: oui, <http://www.api-restauration.com/services/bilan-carbone.aspx>

*Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Prix et nominations :

- **2010** Lauréat de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets
- **2012** Prix de l'innovation par le prix de l'entrepreneur Ernst and Young

¹ Qualité, Sécurité, Environnement - Développement Durable

Personnes interviewées :

Laure MARICHAL : Responsable de projets Développement Durable / 03 61 08 83 09 / laure.marichal@api-restauration.com

Corinne BLONDEL : Responsable Emploi / 03 20 43 95 07 / corinne.blondel@api-restauration.com

Jean-Yves MOYAUX : Directeur des Achats / jy.moyaux@api-restauration.com

Pierre-Yves HEBBINCKUYS : Directeur des Ressources Humaines / 03 20 43 93 51 / py.hebbinckuys@api-restauration.com

Damien DEBOSQUE : Président Directeur Général / damien.debosque@api-restauration.com

Alain BEAU D'ARBOUSSIER : Coordinateur Développement Durable / alain.bdarboussier@api-restauration.com

1. **Engagement 1** : Notre mousse au chocolat est maison et cuisinée à partir de chocolat fondu
2. **Engagement 2** : Notre compote de pommes est maison et cuisinée à partir de pommes fraîches
3. **Engagement 3** : Nos soupes sont exclusivement cuisinées maison avec des légumes frais
4. **Engagement 4** : La vinaigrette est toujours préparée maison
5. **Engagement 5** : La purée de pommes de terre est cuisinée maison à partir de pommes de terre fraîches
6. **Engagement 6** : Nous ne servons que du jambon de qualité supérieure sans polyphosphates ni gélifiants
7. **Engagement 7** : Notre ratatouille est réalisée en saison avec des légumes frais
8. **Engagement 8** : Nous ne servons des fraises qu'entre avril et août
9. **Engagement 9** : Le café est issu du commerce équitable ou d'un torréfacteur local
10. **Engagement 10** : L'huile de palme est interdite pour toute friture
11. **Engagement 11** : Les serviettes en papier sont toujours en papier recyclé
12. **Engagement 12** : Chaque personne de l'équipe suit une formation Métier au moins une fois par an

→ Chaque mois un produit hors saison est banni du restaurant (signalé dans la distribution, expliqué sur les tables, affiché par un badge sur les tenues).

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

Fondée en 1956 par Jean Debosque, API Restauration est une entreprise familiale.

Jean Debosque, après un apprentissage de plusieurs années, reprend le magasin de ses parents, Charcutiers-Traiteurs – rue Nationale à Lille. Avec son épouse, Cécile, il développe une activité nouvelle : la livraison de repas à un restaurant d'entreprise, et lance API Restauration. A l'époque, on parlait de « cantine » : 15 repas par jour pour le premier contrat ! L'entreprise est dirigée depuis 1987 par la deuxième génération de la famille : Béatrice Lefebvre et Damien Debosque.

L'entreprise est restée familiale et indépendante. Son siège est à Mons-en-Barœul dans le Nord. Avec 35 agences régionales, API est implantée en France et en Belgique.

Pour accompagner sa croissance, API Restauration crée d'autres sociétés :

- en 1991, **Infres** : Institut de formation en Restauration doté d'une cuisine école
- en 2003, **Envies de Saison** : Restauration commerciale et entreprise rapide haut de gamme
- en 2004, **Créapi** : Bureau d'étude dédié au métier de la restauration
- en 2011, **API 360°** : service complémentaire de Facility Management proposé aux clients (prestation hôtelière globale, blanchisserie, service de repas, bio-nettoyage...)

Parties prenantes

- Clients donneurs d'ordre : collectivités territoriales, municipalités, hôpitaux, réseaux de santé, crèches...
- **Clients consommateurs : Convives**
- Fournisseurs : producteurs, Industriels, Transformateurs
- Partenaires : Chambres d'Agriculture, associations
- Salariés de l'entreprise et ses représentants (CE / Délégués du Personnel / CHSCT...)

API Restauration en quelques chiffres

- 4^{ème} entreprise de restauration collective en France
- C.A. en 2012 : 334 millions d'euros
 - croissance annuelle à deux chiffres depuis 10 ans
 - croissance de 8,5 % en 2012
- Plus de 92 Millions de repas servis par an
- Plus de 3500 contrats
- Plus de 465 000 convives servis par jour :

- Entreprise : 30,4 %,	- Santé 16%
- Personnes âgées : 27,5%	- Crèche 1,5%
- Enseignement : 24,6 %	
- 34 cuisines centrales en fonds propres
- En 6 ans, reprise ou création de plus de 1600 emplois en CDI
- Plus de 4000 salariés

Activités

- Repas en gestion : conçus sur place par une équipe API : restaurant scolaire, d'entreprise...
- Repas livrés : conçus dans une cuisine centrale puis acheminés sur des satellites
- Assistance Technique : API peut intervenir en mission de conseil auprès de l'équipe en cuisine chez un client

II – ENJEUX ET/OU OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

Chez API Restauration, la notion centrale de respect est une valeur forte:

- **Respect des hommes, des femmes et des équipes** qui sont la première richesse d'une entreprise.
- **Respect des produits**, en privilégiant toujours une matière première de qualité.
- **Respect du métier**, en proposant une cuisine « cuisinée », réalisée par des passionnés.
- **Respect de l'environnement et de la société** qui l'entoure.

Depuis 2008, API formalise sa démarche éthique et responsable en adhérant au Pacte Mondial. Api a défini 4 axes d'engagement pour structurer sa démarche et ses actions.

- **Agir pour le bien-être et la santé** : Repas respectueux de l'équilibre alimentaire de chacun en sélectionnant des produits régionaux et de qualité (cf : p.10-17 du rapport DD³)
- **Réduire l'empreinte carbone** : Mise en œuvre d'une politique de réduction des gaz à effet de serre (cf : p. 18-25 du rapport DD)
- **Sensibiliser, impliquer, former** : les clients, fournisseurs et collaborateurs aux principes de DD (cf : p.26-32 du rapport DD)
- **Assurer le progrès social** : Politique sociale basée sur l'égalité des droits et des chances, reconnaissance des compétences des salariés, dialogue, échange. (cf : p.33-39 du rapport DD)

³ Développement Durable

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise réalisé à partir du Référentiel Bonnes Pratiques RSE Réseau Alliances-World Forum Lille.

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence**11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise**

La RSE fait partie intégrante des valeurs de l'entreprise :

- Depuis 2008, API Restauration adhère au **Pacte Mondial des Nations Unies** soutenant ainsi 10 principes relatifs aux Droits de l'Homme, aux normes internationales du travail et à la protection de l'environnement.

- Définition de 4 axes d'engagement (cf : II ENJEUX/CONTEXTE) et création d'un service développement durable (2008), en contact direct avec la Direction Générale.

- Réunion annuelle des référents régionaux et du service Développement Durable pour définir la stratégie de développement durable. Lors de cette journée, appelée « **Synergie** », les référents sont formés aux actualités développement durable et échangent leurs bonnes pratiques.

11.02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local

- **Plusieurs mesures** ont été mises en place pour développer le **recrutement local** :

1. Accord-cadre avec les Pôles Emplois régionaux
2. Partenariat avec des écoles hôtelières et de restauration proches des lieux de production
3. Partenariat avec des ESAT pour des missions de sous-traitance

- Pour s'assurer un **approvisionnement local et régulier**, des conventions de marchés annuels sont signées avec les Chambres d'Agriculture Régionales et les producteurs locaux. Les équipes de cuisine sont fortement incitées à travailler avec les producteurs locaux (cf : 51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs.)

- **Tous les ans, API Restauration crée de nouvelles cuisines centrales**, en fonction du besoin localement identifié. L'objectif est d'apporter une plus grande proximité aux clients et aux convives et une meilleure qualité de prestation. Créées à partir de fonds propres, elles dynamisent le bassin d'emploi local, en y recrutant de nouveaux collaborateurs.

- **Diversification** de l'activité de l'entreprise pour s'adapter aux nouvelles demandes du marché en privilégiant l'emploi local :

INFRES : **Institut de Formation en Restauration** créé en 1991 est une cuisine école avec diverses formations à Lys-lez-Lannoy ou sur d'autres sites (24 personnes aujourd'hui).

CréAPI : **bureau d'études** spécialement dédié à l'agencement des cuisines et restaurants (ergonomie, circulation de travail, décoration, flux des convives...) ainsi qu'à la communication d'API Restauration. Créé en 2004 avec 4 personnes d'API, il se compose de 12 personnes et jouit d'une certaine indépendance.

API 360° : **service complémentaire de Facility Management** proposé aux clients depuis 2011 (prestation hôtelière globale, blanchisserie, service de repas, bio-

nettoyage...)

11.03 Concevoir des outils de mesure des performances RSE

API Restauration a engagé une démarche évolutive de suivi des indicateurs de performance environnementale, sociale et sociétale (cf : p 44, 45, 46 du rapport DD).

11.04 Définir et diffuser des engagements RSE

- Adhérent du Pacte Mondial depuis 2008 (cf : 11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise).

- Depuis 2010, publication de son **rapport Développement Durable** (version papier et pdf).

- En interne, différentes chartes ont été élaborées :

- **Charte salariés** : elle rappelle le droit à l'erreur, à la formation, à l'information et à l'expression, ainsi que le devoir de satisfaction du client et de résultats (cf : p 37 du rapport DD).
- **Charte Managériale** : elle reprend les différentes valeurs managériales de l'entreprise. Elaborée par le Directeur des Ressources Humaines, elle a été présentée en « Synergie de régions » en projet, dans l'attente des retours des Directeurs Régionaux et des chefs de service du siège. Validée dans le dernier trimestre 2012, elle est aujourd'hui affichée dans chaque bureau d'encadrant (Direction Régionale et siège).
- **Charte Qualité Sécurité Environnement – Développement Durable** : elle est signée par les fournisseurs (cf : p 16 du rapport DD).
- Plusieurs **engagements concernant l'approvisionnement et les produits** sont pris : **12 engagements et 12 interdits affichés et les 10 gestes en cuisine** (cf : II ENJEUX/CONTEXTE).

11.05 Mettre en place un management participatif

→ **Bonne Pratique**

- Pour renforcer la proximité entre les collaborateurs en région et la Direction Générale, tous les ans, la Direction Générale réalise 2 « **Tours de France** » des agences régionales. L'un pour présenter les bilans commerciaux, l'autre pour rencontrer chaque membre de l'encadrement lors d'entretiens individuels (EAA). Cela permet :

- des structures régionales proches, autonomes et à taille humaine. Une région est fractionnée dès qu'elle atteint environ 250 salariés. Chaque région est gérée comme une PME ;
- des chefs de secteur supervisant entre 8 et 12 établissements ; cette proximité leur permet de rencontrer leurs salariés et leurs clients chaque semaine. Ils sont capables de **réagir rapidement** à leurs demandes (sous 48 heures) ;
- des chefs de cuisine autonomes dans l'organisation de leur site, des menus, du choix des fournisseurs (qui n'est pas imposé par la Direction Régionale),
- des réunions annuelles (Synergies) à tous les niveaux (Directeurs Régionaux / inter-régions / diététiciens / segments de clientèle et des Réunions d'exploitation et des réunions des chefs de cuisine).

➔ **BP 2013 (Trophées) : « Un management de proximité et des salariés au cœur des décisions chez Api Restauration »**

11.06 Créer ou reconvertir l'entreprise dans une logique responsable

- Pour faire face à la croissance rapide de l'entreprise depuis 15 ans, de nouveaux services ont été créés avec l'objectif de devenir des pôles d'expertise :

- Sécurité (6 personnes)
- Développement Durable (3 personnes + 34 référents)
- Pôle Nutrition Santé (51 personnes)
- Recrutement (3 personnes)

12.02 Créer des outils de communication sur les engagements et les résultats de l'entreprise

API Restauration communique sur ses valeurs (**Respect, Proximité, Simplicité, Convivialité**) et sa démarche Développement Durable à travers différents supports :

- Le **site internet** API Restauration comprend un onglet développement durable où sont détaillés la démarche du groupe, les rapports DD (depuis 2010 anticipant la réglementation), une vidéo de sensibilisation, le Bilan de Gaz à effet de serre (BEGES réglementaire), etc...
- Le **Rapport Développement Durable** est envoyé directement à chaque client et remis à chaque collaborateur encadrant.
- L'**Intranet** avec sa rubrique Développement Durable permet de communiquer sur les actualités, de mettre à disposition boîtes à outils, répertoire d'expériences et actions des collaborateurs.
- Le **bandeau de signature mail** est proposé chaque mois, et permet de communiquer en interne et externe sur un thème spécifique d'actualité, par exemple, la parution du rapport DD, ou la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets, la Semaine du Goût ou encore de valoriser un salarié.
- Le **journal interne « De bouche à oreilles »** est envoyé par courrier à chaque collaborateur d'API Restauration, à son adresse personnelle. Il s'attache à valoriser les salariés de l'entreprise, sur des thèmes variés (la diversité : recettes des personnes de l'entreprise d'origine étrangère, valorisation des personnes handicapées...)
- **Identification des menus « bas niveau carbone »** grâce au logo API planète à chaque repas (cf : p 21 du rapport DD)

13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur

- Actionnariat :

Entreprise familiale, API Restauration propose depuis 2010 à tous ses salariés de plus de 10 ans d'ancienneté de devenir actionnaire de la société.

- Intéressement :

Les salariés disposent d'un treizième mois et de primes.

Les bénéfices de l'entreprise sont investis prioritairement dans la construction des cuisines centrales en fonds propres.

14.02 Accompagner ou sensibiliser à une démarche de développement durable

(cf : 62.02 Sensibiliser aux risques et éduquer à la santé)

Troisième axe d'engagement de la démarche Développement Durable d'API

Restauration : Sensibilisation, Implication, Formation des clients, fournisseurs et collaborateurs aux principes de développement durable (cf : p. 26-32 du rapport DD).

Création d'outils pour impliquer et informer convives, collaborateurs et fournisseurs :

→ **Convives / consommateurs :**

API propose des **activités ludiques** de découverte et d'appropriation des enjeux du développement durable aux enfants et aux adolescents afin qu'ils adoptent de bons comportements au quotidien. Pour les adultes, des campagnes de sensibilisation au développement durable sont organisées et des **outils innovants** permettant l'implication et l'information des parties prenantes sont élaborés (cf : 72.01 Sensibiliser les jeunes à la RSE).

→ **Collaborateurs :**

API Restauration offre à tous ses collaborateurs formation et/ou information sur le développement durable et les incite à changer leurs habitudes au travail et dans leur vie quotidienne (cf : 31.03 Développer la formation et/ou la promotion) et (cf : 64.01 Sensibiliser les clients et les consommateurs à la RSE).

→ **Acheteurs :**

Formation des acheteurs pour les inciter à choisir des **fournisseurs locaux** et des produits issus de l'agriculture biologique.

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

21.01 Sensibiliser ses parties prenantes

- Rappel des règles de non-discrimination par le biais de Flyers et de kakémonos lors du recrutement ainsi que par la distribution de la Feuille d'Information Mensuelle (note d'informations envoyée tous les mois aux salariés sur la vie de la société) au sein de la rubrique « Recrutement ».

21.02 Former son personnel à la détection des atteintes aux droits de l'Homme et aux principes fondamentaux de l'OIT

- Dans le cadre de harcèlement moral présumé, il n'existe pas de procédure écrite, néanmoins un outil a été créé. Il s'agit d'une enquête conçue conjointement avec les RH et le CHSCT⁴, en 2010 : tout d'abord, le salarié envoie un courrier relatant des faits précis au CHSCT, aux RH ou à la Direction Régionale. Le CHSCT est systématiquement averti. Ensuite, le CHSCT ou une délégation, rencontre en entretien confidentiel et individuel les salariés ayant un lien professionnel avec le salarié qui se sent harcelé. Ils abordent ensemble un certain nombre de points reprenant les faits relatés par le salarié.

A l'issue de ces enquêtes, le CHSCT ou la délégation, conclut si le harcèlement moral est avéré ou non. S'il est avéré, des mesures disciplinaires sont mises en place et une réorganisation sur site est envisageable.

⁴ Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

22.01 Mettre en place une politique de la diversité au sein de l'entreprise

Quatrième axe d'engagement de la démarche développement durable d'API Restauration : une politique sociale basée sur l'égalité des droits et des chances, reconnaissance des compétences des salariés, dialogue, échange (cf : p.33-39 du rapport DD).

- Les « **Responsables Emplois** » au siège travaillent en étroite collaboration avec les Directions Régionales. Ils les accompagnent dans leur recrutement et veillent à trouver le candidat qui sera en adéquation avec le poste proposé et les compétences recherchées. Ils étudient chaque candidature reçue avec beaucoup d'attention, en respectant les principes de non-discrimination et d'égalité des chances.

- **API est ouvert à la diversité.** A ce jour, 43 nationalités différentes sont représentées au sein d'API – mis en avant avec « De Bouche à Oreille » (journal interne).

22.02 Lutter contre les discriminations au sein de l'entreprise et à l'embauche 22.03 Favoriser l'égalité des chances femmes hommes (métier, salaire, poste à responsabilité...)

API souhaite entretenir son vivier de talents internes. Aussi :

- Il rappelle régulièrement aux Directions Régionales (lors des Synergies de région, par exemple) que la **mixité et la diversité** constituent de véritables **facteurs d'efficacité**, de modernité et d'innovation dans l'entreprise.
- Il indique les postes disponibles dans l'entreprise par le biais de la Feuille d'Information Mensuelle. Ils sont donc visibles par tous sans distinction.

→L'entreprise compte actuellement **52 % de femmes** et **aucune différence de salaire à travail égal.**

- Un **plan d'action relatif à l'égalité professionnelle Homme-Femme** est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2012 et pour une durée de 3 ans.

Il aborde 3 axes d'amélioration :

- **Egalité professionnelle Homme-Femme dans l'embauche :**

- veiller à ce qu'aucune mention à caractère discriminatoire n'apparaisse dans les offres d'emploi et ajouter un macaron H/F à chaque intitulé de poste
- sensibiliser les acteurs du recrutement à l'égalité Homme/Femme lors des formations

- **Egalité professionnelle Homme-Femme dans la promotion professionnelle :**

La formation est un axe fort de la promotion professionnelle. Afin d'en faciliter l'accès à tous, API Restauration s'engage à :

- développer les formations décentralisées (en région),
- indemniser les salariés de leurs frais de garde d'enfants occasionnés par la formation (sous réserve de justificatifs),
- mettre tout en œuvre pour éviter les départs en formation le dimanche soir,
- proposer plusieurs sessions de formation sur un même thème pendant l'année et sur des jours différents (pas toujours le mercredi)
- communiquer à tous les salariés et notamment aux chefs de cuisine, chefs gérant femmes, de l'intérêt de « développer son expertise professionnelle » via la Feuille d'Information Mensuelle et lors des Synergies de région.

- **Egalité professionnelle Homme-Femme dans l'articulation : exercice de la**

responsabilité familiale / vie professionnelle (cf : 33.02 Favoriser un meilleur équilibre vie privée / professionnelle)

22.04 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

- Démarche d'embauche et d'insertion des personnes handicapées : API emploi, au 31/12/2012, 186 travailleurs handicapés, l'équivalent de 4,3% de son personnel, **soit une augmentation de 42% par rapport à 2011**. 60% de cette augmentation provient du recrutement de nouvelles personnes en situation de handicap – via Cap Emploi, et 40% de salariés s'étant déclarés en situation de handicap suite à une action de communication/sensibilisation sur le sujet en interne (via le journal interne « De Bouche à Oreille »).

- Développement de plusieurs partenariats de sous-traitance, par exemple avec AFEJI⁵ (fourniture de sacs et emballages plastiques), Antilope⁶ (fourniture de matériel d'entretien).

- **Partenaire d'Elise** depuis 2010 pour la récupération des déchets (papier, bouteilles en plastique et canettes) sur plusieurs sites (administratifs et restaurants d'entreprises). API Restauration souhaite suivre le développement d'ELISE sur le territoire en proposant ce prestataire de gestion et collecte de déchets à ses agences et restaurants. Grâce aux procédés ELISE, **API Restauration a recyclé :**

- **3762 kg de papier**
- **147,5 kg de bouteilles**
- **34,5 kg de canettes**

- Depuis septembre 2012, **installation d'une cuisine centrale dans un ESAT** à Allaines (80-Somme) où une équipe de 9 personnes, dont 2 en situation de handicap de l'ESAT, produit quotidiennement 500 repas pour une dizaine de clients d'API.

- Partenariats également avec l'ADAPEI (Association Départementale des amis et parents de personnes handicapées mentales) dans de nombreuses régions afin de favoriser l'emploi des personnes handicapées (cf : 71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...).

22.05 Favoriser l'emploi des seniors

- Les métiers de la restauration présentant un risque d'usure physique très important, un plan d'action sur l'emploi des seniors a été mis en place le 1^{er} janvier 2010 pour une durée de 3 ans :

❖ 2 champs d'action :

→ **le maintien dans l'emploi des personnes de plus de 45 ans**

Objectif : maintenir dans l'emploi pour la fin du présent plan d'action (soit le 31 décembre 2012) au minimum 80 % des salariés de plus de 45 ans présents au 1^{er} septembre 2009. Ce maintien dans l'emploi concerne 624 salariés.

Bilan : au 31 décembre 2012 : **710 salariés de 45 ans et plus en CDI** présents au

⁵ Association laïque, indépendante de toute conception politique ou religieuse. Elle est reconnue « Association de Bienfaisance » et a pour unique ambition de lutter contre toutes les formes d'exclusion.

⁶ La société ANTILOPE exerce son activité dans la commercialisation de produits de papeterie et d'entretien, fabriqués ou conditionnés par le personnel handicapé employé au sein de son atelier. Parmi les 49 salariés que compte l'entreprise ANTILOPE Atelier Protégé, 32 possèdent la reconnaissance de "travailleur handicapé".

1er septembre 2009 sont maintenus dans leur emploi.

→ **le recrutement pour les personnes de plus de 50 ans**

Objectif : recevoir à minima 100 candidatures « seniors » au sein de l'entreprise chaque année.

Bilan : 171 candidatures « seniors » reçues en 2012.

En ce qui concerne le **maintien dans l'emploi des salariés de plus de 45 ans**, API a proposé plusieurs actions :

- Chaque salarié âgé de 45 ans et plus qui en fera la demande pourra bénéficier d'un entretien professionnel de deuxième partie de carrière. Cet entretien aura pour objectif de faire le point sur les compétences, les besoins de formation, la situation et l'évolution professionnelle au regard des évolutions des métiers et des perspectives d'emploi dans l'entreprise.
- Chaque salarié rencontré lors d'un entretien professionnel de deuxième partie de carrière se verra proposer de réaliser un bilan de compétences.
- Les salariés de 50 ans et plus bénéficieront d'un suivi médical renforcé. Une visite annuelle sera réalisée.

En ce qui concerne le **recrutement des 50 ans et plus**, API a proposé plusieurs actions :

- Travailler avec le Pôle Emploi et les sociétés d'interim sur la diversité au recrutement. Pour cela API leur a envoyé une synthèse de son plan d'actions
- Réaliser 8 actions / an visant les seniors (participation forum, communication non discrimination embauche, flyers sur les seniors...)

22.07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté → Bonne Pratique

- Sur 2012-2013, le centre de formation INFRES va former 14 personnes au titre « professionnel cuisine » et 12 personnes au titre « professionnel salle » suite à la signature d'une convention de formation financée par le Pôle Emploi Nord-Pas-de-Calais. Les participants à ces formations doivent être inscrits au Pôle Emploi et habiter la métropole lilloise. Les années précédentes, l'INFRES avait obtenu des conventions de formation avec le Conseil Régional, suite à un appel d'offre.

Autre démarche engagée :

- Lancement en 2012-2013, d'un **partenariat avec L'Ilôt**, maisons d'accueil pour les sortants de prison (hébergement, formation...). Après l'accord et l'engagement de trois clients en Ile-de-France et des chefs de cuisine, **accueil de 3 sortants de prison dans les cuisines**, en formation qualifiante d'Agent Polyvalent de Restauration (448h à réaliser en entreprise).

→ **BP 2013 (Trophée)** : [« Api Restauration ouvre ses portes et participe à l'insertion professionnelle »](#)

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

Quatrième axe d'engagement de la démarche développement durable d'API Restauration, l'entreprise a rédigé « **La Charte des Salariés** » énonçant leurs Droits et leurs Devoirs.

31.01 Accompagner des salariés à la reconversion et au reclassement

- Exemple de reclassement dans l'entreprise : un ancien cuisinier de métier API est

devenu comptable suite à une formation. Son poste a été aménagé par un ergonome avec des horaires et une charge de travail adaptés.

- Exemple d'accompagnement de salariés en Congé Individuel de Formation : un salarié chez API, a passé son diplôme Brevet d'Etat d'Edicateur Sportif des Activités de la Natation (BEESAN – sur 9 mois, 28h/semaine) en 2011, afin de devenir éducateur sportif territorial.

- En 2010, API a été entreprise d'accueil pour des personnes en CIF⁷: la cellule de reclassement de Pimkie Diramode est entrée en contact avec API car quatre de leurs salariés (préparateur de commande) avaient émis le souhait de s'orienter vers le secteur de la restauration après un bilan de compétences. En partenariat avec l'INFRES, API Restauration leur a ouvert une session de formation au titre « Professionnel Cuisine ». Certains ont d'ailleurs réalisé leur stage chez API dans le cadre de leur reconversion professionnelle.

31.02 Mettre en place une politique d'accueil et d'intégration

- **Journée d'intégration** (3 ou 4 par an) : invitation de tous les nouveaux salariés qui le souhaitent à une demi-journée pendant laquelle la Direction Générale présente la société. Des jeux sont également organisés afin que les salariés s'approprient les valeurs d'API Restauration.

- Lors de la reprise de personnel suite à l'obtention d'un nouveau marché, API organise une **réunion collective** pour présenter l'entreprise aux nouveaux salariés ainsi que des entretiens individuels avec la Direction Régionale, les chefs de secteurs et éventuellement des personnes des ressources humaines.

- Pour les profils « encadrement », « commerciaux » ou « gérants de site important » (i.e : postes supports) : création d'un **processus d'intégration** avec la présentation du siège et des services d'encadrement.

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

- La formation étant primordiale, la Direction Générale a pour **objectif** de faire suivre une formation par an à chaque salarié. API a donc créé **son propre site de formation : INFRES** avec une cuisine école et un département itinérant. L'institut peut également former des salariés (cuisine, encadrement) d'autres entreprises.

- Types de formation pour les équipes de cuisine :

- Formations dédiées aux techniques culinaires, à l'hygiène alimentaire, à l'amélioration des conditions de travail (gestes et postures...).
- Formation sur le thème des enjeux du développement durable ; une journée animée par les référents développement durable.

- Types de formation pour les postes d'encadrement :

- Formations au management, en informatique et en droit social. Une partie de ces formations est assurée par des salariés de l'entreprise.

En 2012 : 27045 heures de formation ont été suivies ce qui représente 3.2% de la masse salariale

- 88% du personnel encadrant est issu de la promotion interne.

⁷ Congé Individuel de Formation

32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques

- Dès l'embauche, les collaborateurs sont informés sur les conditions de sécurité : **visionnage d'une vidéo d'accueil mise au point par API Restauration.**

- Des actions régulières de **sensibilisation à la sécurité et à l'hygiène** sont menées, notamment au travers d'une vidéo, suivies d'une évaluation afin de vérifier l'acquisition de ces savoirs. L'entreprise a pour objectif que 10% de ses salariés soient Sauveteurs Secouristes du Travail (STT).

- Une vérification de l'ensemble du matériel sur chacune des cuisines est effectuée tous les ans et la réactualisation des consignes d'utilisation des matériels est faite.

- Audits QSE (Qualité, Sécurité, Environnement) de restaurants en interne, des **audits trimestriels** des sites et une **visite des formateurs de l'INFRES** un fois par an.

→ Ces actions ont eu pour conséquence principale une maîtrise des accidents du travail.

API Restauration est très en dessous de la filière :
indice fréquence⁸ de la branche en 2012 : 66
indice fréquence d'API en 2012 : 41

- Tours d'horizon qualité/sécurité mensuels, réalisés par les chefs de secteur sur l'hygiène et la sécurité en cuisine.

- Formation Gestes & Postures

- API restauration est **certifiée MASE** (Manuel d'Amélioration de la Sécurité des Entreprises) sur la région Nord, depuis 2008. Il s'agit d'un système de management de la sécurité au travail.

- A la cuisine centrale de Lys-lez-Lannoy, des **casques protecteurs** ont été mis en place au retour des batteries de cuisine pour la plonge, afin d'atténuer le bruit perçu.

- **Réduction des TMS⁹** : en partenariat avec la CARSAT Nord Picardie, une action sur l'analyse des gestes liés à un poste de travail a été menée. Pour un restaurant d'entreprise de 660 convives, l'équipe en plonge effectuait 12 500 gestes chaque jour. Le service qualité a étudié et mis au point une **réduction des gestes répétitifs** (entraînant des maladies professionnelles comme le syndrome du canal carpien ou encore des risques psycho-sociaux) en proposant notamment aux convives d'effectuer **un pré-tri des couverts et canettes.**

Grâce à ce dispositif, l'équipe a **« économisé » 4000 gestes répétitifs / jour** et a gagné en bien-être au travail.

33.01 Favoriser le dialogue social

→ **Bonne Pratique**

- API est soumis à la Convention collective de la restauration collective. Les 5 syndicats reconnus représentatifs sont présents dans l'entreprise et se réunissent une fois par mois. La plupart des accords d'entreprise ont été signés par les 5 syndicats. Le dialogue est considéré comme constructif entre les partenaires sociaux, et la Direction.

→ Les projets sur les rémunérations, l'emploi des seniors, l'égalité professionnelle, le plan d'action sur la pénibilité, la gestion des risques psychosociaux et la diminution des

⁸ Indice : nombre d'accidents avec arrêts pour 1000 salariés

⁹ Troubles musculo squelettiques

Troubles Musculo-Squelettiques ont été élaborés ensemble.

Autres mesures mises en place :

- Invitation des Institutions Représentatives du Personnel au Comité de Direction pour favoriser des échanges simples et constructifs.
- **Accord relatif à l'exercice du droit syndical** : accord établi en mars 2012 entre la Direction et les 5 syndicats.
- Réunion 3 fois par an des chefs de cuisines au sein des Directions Régionales pour échanger sur leurs pratiques.
- Synergies annuelles par secteur d'activité (entreprise, scolaire, maison de retraite) et par zone géographique pour partager les expériences, les bonnes pratiques et les attentes des salariés (cf : 11.05 Mettre en place un management participatif).
- Invitation de l'ensemble des salariés, une fois par an, à l'occasion d'un événement festif (arbre de Noël, barbecue...)
- **API d'OR : concours culinaire organisé tous les 3 ans qui met en compétition les chefs.**

33.02 Favoriser un meilleur équilibre vie privée / professionnelle

- Plan d'action relatif à l'égalité professionnelle Homme-Femme en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2012 et pour une durée de 3 ans. Ce plan d'action aborde notamment l'équilibre vie privée / vie professionnelle :

- **aménagement du temps de travail**
- **préparation et accompagnement des congés liés à la parentalité, l'adoption, au soutien familial**
- **autorisations spéciales d'absences liées à la parentalité** (par exemple : des « facilités de service » pour la rentrée scolaire sont accordées tant pour les hommes que pour les femmes, en tenant compte du maintien de la continuité du service. Ces facilités de service ne donnent pas lieu à récupération)
- **respect de la vie privée**, par exemple, cela s'est traduit par message de la Direction Générale dans une note d'information en février 2011 : « Dans son attachement aux valeurs humaines et familiales, API Restauration souhaite concilier l'investissement professionnel de ses collaborateurs et le respect de leur vie privée. Aussi, et notamment pour l'envoi de toute communication professionnelle (mail ou sms) qui n'aurait pas de caractère d'urgence, il est demandé de respecter des créneaux horaires raisonnables, à savoir en semaine jusqu'à 20h au plus tard, éviter tout envoi le week-end »
- formation interne sur la gestion du temps
- API sponsorise des actions sportives des salariés : 4 jours de Dunkerque, course sportive Oxyg'Hem, ou encore le tour du monde en vélo de deux salariés pendant 18 mois : <http://cyclaventur2011.wordpress.com/>

4) Environnement : Préserver la Planète

41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets

→ Bonne Pratique

- **API Restauration s'engage pour réduire, trier et valoriser ses déchets organiques et d'emballage sur tous ses sites :**

- Chaque collectivité gère ses déchets. API Restauration s'adapte à la demande

du client (Minima : respect de la législation en vigueur c'est-à-dire 2 bacs de tri ; Maxima : une filière par déchet sachant que le coût de collecte est élevé car il y a beaucoup de produits frais, donc de déchets organiques). **Les déchets organiques sont séparés des déchets ménagers.**

- En préparation : dans la mesure du possible, le tri des déchets est effectué en cuisine. Ces déchets sont recyclés selon leur filière de valorisation (compost, cartons, boîtes de conserve...) en partenariat avec des entreprises de recyclage à vocation sociale comme Elise.
- **Formation, sensibilisation à la réduction des déchets alimentaires.**

- Dans les restaurants API : l'équipe d'aménagement de restaurants, Créapi, a élaboré une **table de tri à destination des convives** munie de réceptacles afin de séparer et peser les déchets organiques, plastiques, canettes, verres et bouchons lors du débarrassage des plateaux des convives. Cette innovation permet de **sensibiliser les convives à la gestion des déchets et de réduire les TMS du personnel** (cf : 32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques et p. 29 rapport DD).

Réduction des déchets organiques :

- Formation des collaborateurs en cuisine (sensibilisation du personnel en agence et au siège) pour la réduction des déchets alimentaires pendant la préparation des repas et lors du service en self.

- Action innovante de lutte contre le gaspillage à destination des établissements scolaires (cf : 72.01 Sensibiliser les jeunes à la RSE)

Réduction de la consommation de papier :

- Dématérialisation des supports de communication (intranet, téléphonie, ardoises dans les restaurants).

- Support de communication sur papier FSC ou recyclé, priorité à l'impression recto-verso ; utilisations de fournitures labellisées.

- Depuis 2010, le groupe API Restauration participe à la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets et s'appuie sur une campagne de communication faite par Créapi.

- API Restauration a été sélectionné par l'ADEME pour être le **lauréat France de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets 2010 pour son action « Stop au gaspillage alimentaire » dans les établissements scolaires.**

➔ **BP 2013 (Trophées) : [« Api Restauration lutte contre le gaspillage de manière ludique »](#)**

41.02 Eliminer ou réduire l'impact des déchets à haut risque

➔ **Bonne Pratique**

- Depuis 2002, les huiles usagées sont récupérées par les partenaires d'API pour être valorisées en bio-combustibles.

- API préconise l'installation d'un nettoyage enzymatique des bacs à graisse, pour réduire d'une part les émissions de gaz à effet de serre et d'autre part la consommation d'eau.

Par site :

- économie de 2000 litres d'eau par an *
- 14 Tonnes de CO₂ non rejetées/an grâce au traitement in situ*

**La vidange/curage d'un bac à graisses avec hydro-curage des canalisations amont/aval, consomme 5 à 600 litres d'eau, pour 4 opérations/an (moyennes nationales)*

Actions mises en place depuis 2010 sur une vingtaine de restaurants et cuisines centrales (avantage : élimination du curage et du pompage des graisses).

41.03 Limiter l'impact des emballages

Réduction des déchets d'emballage :

API Restauration privilégie les achats de produits en conditionnement collectif (restriction des emballages individuels). L'entreprise demande à ses fournisseurs de limiter leurs emballages en amont, et de prévoir la reprise de ceux-ci. Le souhait d'API étant que chaque fournisseur soit responsable de ses emballages.

42.02 Eco concevoir ses produits ou services

- Prise en compte des **critères de développement durable** dans les plats cuisinés : utilisation de produits locaux, frais, de saison, éco-labélisés.

- **Les 12 Engagements API** (cf : p. 2)

42.05 Utiliser des produits ou services éco-conçus

- API livre les repas (froids ou chauds) et c'est le client qui choisit le contenant :
 - soit des bacs gastronomiques en aluminium
 - soit des barquettes en polypropylène

- API préconise l'utilisation de produits d'entretien écologiques pour le nettoyage des cuisines.

- BIO : le bio local est privilégié (objectif du Grenelle de l'Environnement : introduire 20% d'aliments issus de l'agriculture biologique dans les repas).

- Certaines gammes de produits sont issues du Commerce Equitable : riz, café, thé, chocolat, sucre... API propose des poissons issus de la pêche durable, et suit les recommandations pour une consommation responsable, d'où le retrait des espèces menacées de disparation.

43.02 Etablir un bilan carbone et un suivi d'actions mesurables

43.03 Sensibiliser les parties prenantes pour réduire les consommations d'énergie

- En 2010, API Restauration a mis en place **un pôle d'expertise carbone** spécialisé en restauration collective accrédité par l'ADEME et l'association Bilan Carbone. **Il réalise des bilans carbone en interne et pour ses clients.**

→ 25 Bilans Carbone réalisés en restaurants ou Cuisines Centrales.

→ Moyenne des émissions de Gaz à Effet de Serre par repas chez API = 2,8 kg éq CO₂ (selon l'ADEME, l'empreinte carbone d'un plat en restauration collective est de 3 kg éq CO₂)

Classement des émissions de GES chez API :

→ 1^{er} poste d'émission = les intrants dont 98% sont des produits alimentaires

→ 2^{ème} poste d'émission = le transport

→ 3^{ème} poste d'émission = les gaz frigorigènes

A partir des résultats du Bilan Carbone, le service Développement Durable élabore des **plans d'actions**. Par exemple :

- **recommandations** faites auprès du client pour diminuer la part des viandes fortement émissives (→ Identification des menus « bas niveau carbone » avec un logo)
- **optimisation** des parcours de livraison, mise en place de plan de déplacement
- contrôle rigoureux et régulier de l'étanchéité des installations frigorifiques
- **formations** proposées aux équipes pour effectuer des cuissons basse température ou cuissons lentes (par exemple de nuit), utiliser les matériels innovants (plaques à induction, friteuse au rendement, four mixte...) afin de faire des économies d'énergie.
- **sensibilisation** et formation des salariés en cuisine sur les bonnes pratiques pour réduire les consommations d'énergie (gaz, électricité, carburant) et d'eau :
 - Affiche « Les 10 gestes en cuisine » : installée dans tous les restaurants et cuisines.
 - Stickers muraux « Je pense à éteindre la lumière » et « Je pense à fermer le robinet » dans toutes les cuisines et dans les services centraux.

45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques

- Depuis décembre 2012, respect de la RT¹⁰ 2012 (applicable à tous les permis de construire depuis le 01/01/2013) : installation de panneaux solaires sur deux cuisines centrales, installation de bacs de récupération des eaux de pluie et mise en place de systèmes pour générer de la chaleur et collecter les calories dans les nouvelles cuisines centrales construites.
- Mise en place d'un système de jachère fleurie autour des cuisines centrales pour entretenir les espaces verts et faire vivre la biodiversité (plantation de fleurs des champs à l'état naturel)

46.01 Optimiser la logistique

- **Formation à l'éco-conduite et à la « Conduite Attitude »** : tous les chauffeurs-livreurs reçoivent une formation à l'éco-conduite d'une journée pour apprendre à adapter leur conduite afin de minimiser les émissions de gaz à effet de serre et la consommation de carburant. Le stage « Conduite Attitude » leur permet d'apprendre les réflexes et les techniques à mettre en œuvre en situation d'urgence.
- Utilisation d'un système de **géo-localisation des camions** pour optimiser les déplacements.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

51.03 Privilégier l'approvisionnement de proximité

→ Bonne Pratique

Relation durable:

- La plupart des fournisseurs sont **des partenaires de longues dates**, certains depuis les débuts de l'entreprise dans la restauration collective dans les années 1960.
- API travaille de manière **équitable** avec plusieurs fournisseurs d'un même secteur, sélectionnés sur différents critères (proximité, qualité, prix) afin de favoriser l'emploi local.

¹⁰ Réglementation Thermique

Approvisionnement de proximité :

- **Absence de centrale d'achat.** Le service achat, situé au siège, répertorie les fournisseurs locaux et négocie les prix, mais ce sont les chefs qui se chargent des achats à partir de ce référencement. Les équipes de cuisine sont fortement incitées à travailler avec les producteurs à proximité (exemple : en Lorraine, 40 à 50% des achats alimentaires sont réalisés en circuit court).

- **Démarche d'achat local :** pour assurer un approvisionnement local et régulier, des **conventions de marchés** annuels sont signées avec les Chambres d'Agriculture régionales. Depuis janvier 2011, mise en place de **conventions de partenariats entre API et des producteurs locaux dans chaque région.**

- Contact et organisation de rencontres avec les Chambres d'Agriculture, les réseaux de producteurs locaux, bio.

→ **BP 2013 (Trophées) : « [Api Restauration entretient des relations durables et de proximité avec ses fournisseurs](#) »**

51.02 Intégrer des critères de responsabilité sociétale dans la politique d'achats

- Référencement des fournisseurs selon 4 critères par le Service Qualité Sécurité Environnement (QSE) :

- Respect de la réglementation en vigueur
- Mise en place d'une démarche QSE
- Traçabilité amont et aval exemplaire
- Adhésion à la charte QSE –Développement Durable de API (Charte achat QSE-DD signés par tous les fournisseurs référencés)

- **Audit de référencement pour tout nouveau fournisseur.**

- **Contrôles bactériologiques** sur les matières premières tous les deux mois par un laboratoire indépendant. En cas de non-conformité, retrait du produit de la consommation.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

Premier engagement d'API : Des repas respectueux de l'équilibre alimentaire de chacun en sélectionnant des produits régionaux et de qualité (cf : p.10-17 du rapport DD)

61.01 Assurer une gestion responsable de la relation clients et consommateurs

- Mise en place de « **commissions menus** » (2904 en 2012) : entre les convives, les clients et API pour améliorer la prestation, l'adapter en fonction des besoins et proposer de nouvelles idées.

- Des « **Commissions menus** » sont organisées : Réunion entre client, convives et API pour faire un bilan de la prestation et prendre des mesures correctives.

- Des **enquêtes de satisfaction** sont réalisées auprès des convives, par site.

62 - Santé sécurité des clients et consommateurs

- Suite au développement d'API, un **pôle Santé Bien-être** a été créé. Il compte aujourd'hui **52 diététicien(ne)s** (24 embauches depuis 2008 dont 6 en 2012). Les

diététicien(e)s ont des missions régionales et nationales : **suivi nutritionnel des menus des clients, participation aux « commissions menus », participation à des groupes de travail...**

- **Plan de Maîtrise Sanitaire : API va au-delà de la réglementation** en ce qui concerne la fréquence et la qualité des contrôles. 4 étapes de vérifications sont menées :

- Les tours d'horizon (mensuels), effectués par les chefs de secteur sur les sites pour vérifier les mesures sanitaires de base
- Des audits trimestriels par site
- Une visite des formateurs de l'INFRES une fois par an
- Des audits QSE

62.01 Améliorer la santé et le bien être par ses produits ou services

- API garantit **l'équilibre alimentaire et nutritionnel de ses menus** grâce à ce pôle Santé Bien être qui accompagne les chefs dans la mise en place de menus variés et adaptés (en fonction du secteur d'activités et des besoins spécifiques des convives), intégrant les particularités régionales et le plaisir d'une cuisine « cuisinée ».

- En cas d'alertes alimentaires : mise en place d'une cellule de crise, en partenariat avec les fournisseurs et les pouvoirs publics, pour conseiller et informer les collaborateurs sur les démarches à suivre pour protéger ou informer le consommateur.

Convives / consommateurs :

- Le secteur de l'enseignement représente 25% de l'activité d'Api Restauration. API se sent responsable de **sensibiliser les jeunes au Développement Durable**. Des activités ludiques de découverte et d'appropriation des enjeux sont proposées aux enfants et adolescents pour qu'ils adoptent de bons comportements : possibilité de visite du site de Lys-les-Lannoy (cuisine centrale) par les écoles, existence d'autres actions (cf : 62.02 Sensibiliser aux risques et éduquer à la santé).
- Les **12 Engagements** API (cf : p. 2)

62.02 Sensibiliser aux risques et éduquer à la santé

➔ **Bonne Pratique**

- Avec **le pôle Santé Bien-être, API sensibilise et informe ses convives sur l'importance d'une alimentation diversifiée et saine :**

- Conseils sur la page « Nutrition » du site internet
- Réponses aux questions des convives sur le « service consommateurs » dans les restaurants
- Une chronique diététique mensuelle dans chaque restaurant

Actions de communication :

- **Lutte contre l'obésité** : actions de communication « Les fruits et légumes, on en a besoin tous les jours » à destination des adolescents incitant à varier l'alimentation et à consommer plus de fruits et légumes ; et sensibilisation ludique et pertinente auprès des jeunes enfants grâce à la bande dessinée de la Team Equilibre : A bas les Grabeurks !.

- Brochure « Soyons Complices ! » qui propose tous les deux mois aux écoliers, une

information nutritionnelle avec un focus sur une famille de produits : fruits et légumes de saison, matières grasses...

- A destination des restaurants d'entreprises et santé/personnes âgées : **sensibilisation à une alimentation équilibrée et saine.**

→ BP 2013 (Trophée) : [« Grâce au Pôle Nutrition Santé, Api Restauration garantit un service de qualité à ses convives »](#)

64.01 Sensibiliser les clients et les consommateurs à la RSE → Bonne Pratique

- Elaboration d'un **calendrier d'animation développement durable** sur l'année complète, adapté à chaque âge : semaine du goût, Semaine Européenne de la Réduction des Déchets... Chaque mois, une animation sur développement durable (différente et complémentaire aux actions nationales) est organisée dans les restaurants.

- **Mise en avant des producteurs locaux lors de la semaine du développement durable** : invitation à rencontrer les convives, à leur présenter des produits et à sensibiliser aux enjeux de l'agriculture locale.

- Installation de sets de table « **10 gestes dans votre alimentation** » et « **Calculez le Bilan carbone de votre repas** » pour inciter les convives à améliorer leurs habitudes alimentaires.

- **Communication sur les produits hors saison bannis des restaurants** (cf : p. 2)

- « **Forum API Planète** » : conférence à l'attention des parties prenantes (clients, écoles, parents d'élèves, municipalités...) sur le développement durable, les enjeux liés à l'alimentation et plus spécifiquement sur la restauration collective responsable (2012 : 2 forums API Planète dans deux lycées agricoles. Public : parents d'élèves, lycéens, professeurs et journalistes locaux, et la conférence fut suivi d'un cocktail composé de produits locaux)

→ BP 2013 (Trophée) : [« Api Restauration implique ses convives dans la RSE et l'alimentation durable »](#)

64.02 Préconiser des produits ou services responsables

- Outils de communication dans les restaurants pour indiquer aux convives les produits locaux, bio, issus du commerce équitable, fait maison (ex : Affiche d'informations sur les producteurs locaux)

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...

- **API Restauration s'engage auprès de partenaires à vocation sociale et s'implique**

dans des actions à caractère caritatif en lien avec le métier de la restauration.

Depuis 2006, API Restauration participe à « l'Opération Brioches »¹¹. Les brioches, fabriquées par l'ADAPEI (Association Départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales), sont vendues dans les restaurants afin de soutenir les associations membres de l'UNAPEI (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales).

→ Objectif : sensibiliser les convives, le personnel et soutenir des associations en faveur des personnes en situation de handicap mental.

Autre démarche engagée :

- Partenariat avec L'Ilot (cf : 22.07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté)

71.04 Soutenir et développer l'économie locale

- **Démarche d'achat local** : signature de conventions de partenariat avec les producteurs locaux, réseau de référents achat, réunions « Synergies achat » régulières... Contact et organisation de rencontres avec les chambres d'agriculture, les réseaux de producteurs locaux, bio (exemple en Lorraine, en Alsace...) (cf : 51.03 Privilégier l'approvisionnement de proximité).

72.01 Sensibiliser les jeunes à la RSE

- **Animations diététiques adaptées à tous les âges** : API conçoit une communication nutritionnelle pour tous ses convives. Exemple : animation sur les fruits de saison. L'accent est mis sur l'éducation nutritionnelle : former au goût, à l'équilibre et à la diversité alimentaire.

- Mise en place d'ardoises « **Dis le BIO, c'est quoi ?** » qui mettent l'accent sur les avantages de la consommation de produits issus de l'agriculture biologique. Cette sensibilisation s'accompagne d'une augmentation de la part des produits bio dans les menus.

- Pour impliquer les élèves dans la réduction des déchets alimentaires, création de l'ardoise « **Tous ensemble, réduisons nos déchets** » qui indique hebdomadairement le poids total des déchets et le poids moyen des déchets par élève ; création du « Radar à Déchets » qui indique de manière visuelle si les efforts sont positifs ou à poursuivre.

74.04 Soutenir des projets d'aide au développement

- Partenaire d'**Elevages sans Frontières**, association de Solidarité Internationale. Elevages sans Frontières lutte contre la pauvreté en aidant des familles rurales dans les pays en développement à mieux se nourrir et à acquérir une autonomie durable, alimentaire et économique, grâce à l'élevage. Son action est basée sur le principe de microcrédit en animaux « Qui reçoit... donne ». **API finance 13 familles.**

- Chaque année depuis 2010, des « **repas-partage** » sont organisés par API : mise en place d'animations pour les convives à Noël. Chaque convive est invité à participer à hauteur de 50 cents par repas. Pour chaque don effectué, l'entreprise double la

¹¹ Chaque année, plus de 100 associations organisent des ventes de brioches et sollicitent la générosité du public. Cette opération permet de financer la création de structures spécialisées ou des activités de loisirs et d'acquérir des équipements pour les établissements.

somme. Les dons ont été reversés :

- en 2010-2011, à Rivières Froides (association pour les enfants en Haïti)
- en 2012, à Tantely Soa, association pour la scolarisation des enfants à Madagascar

- Depuis 2005, soutien au foyer d'accueil d'orphelins de Tuléar (Madagascar) avec prise en charge intégrale des achats alimentaires pour les enfants.

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

- L'implication et la motivation des personnes aux différents échelons (direction, région, terrains)
- La RSE fait partie intégrante des valeurs de l'entreprise. C'est une démarche impulsée par la Direction Générale.

VI – PRINCIPAUX BENEFICES POUR LES PARTIES PRENANTES

Partie prenante	Description synthétique du (des) bénéfice(s) obtenu(s)
Salariés	Sensibilisation / fierté d'appartenance à l'entreprise / proximité relationnelle
Fournisseurs	Engagement dans une démarche développement durable plus poussée
Clients	Sensibilisation / cohérence / proposition d'une offre saine et locale
Environnement	Baisse des risques / limitation des impacts / développement de la production locale
Cité	Dynamisme économique / création d'emplois

VII – CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

o Indicateurs économiques

	Nature	Montant
Chiffre d'affaires HT	2012	334,220 M€
Chiffre d'affaires HT	2011	306,233 M€
Chiffre d'affaires HT	2010	277,434 M€

o Satisfaction client (si l'entreprise procède à des enquêtes clients)

- Avez-vous réalisé une enquête satisfaction auprès de vos clients ?

Oui, enquêtes menées au sein de chaque restaurant auprès des convives.

Mise en place des « Commissions menus ».

- **Actionnaires :**

Actionnariat familial et salarié. API Restauration ne compte pas d'actionnaire externe.

VIII – INDICATEURS DE PERFORMANCE SOCIALES

→ RESSOURCES HUMAINES

- **REPARTITION FEMME / HOMME***

	Femmes			Hommes			Total		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Effectif salarié au 31 décembre	1903	2040	2197	1773	1916	2051	3676	3956	4248
Dont CDI	-	-	-	-	-	-	97%	97%	97%

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

- **EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES**

	2010	2011	2012
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	2%	3.3%	4.3%

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

- **EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

	2010	2011	2012
Moyenne d'âge des collaborateurs	-	34 ans	-

- **FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE**

	2010	2011	2012
Turn Over* :	3.3%	4.1%	4.8%

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

- **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2010	2011	2012
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	3.1%	3.1%	3.2%

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

IX – INDICATEURS DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALES○ **GESTION DES DECHETS**

La gestion des déchets est gérée localement, en fonction de la politique mis en place par la collectivité dans laquelle se situe le restaurant (absence de données globales).

Propos recueillis par **Anne-Marie DESTREBECQ**, et **Brigitte DHE**, Conseillères Bonnes Pratiques.

Accompagnées de **Claire-Aline BOURGERY**, **Charlotte CALONNE**, **Marie-Madeleine CARPENTIER**, Pôle Bonnes Pratiques.

Avec la collaboration de **Coline ROBIN**, Label Humanité/HEI.