



SCORE[®]
Groupe

RESTAURATION HOTELIERE & SERVICES

**LA POLITIQUE DE
RESPONSABILITE SOCIETALE
DU
SCORE GROUPE**

« SCORE Groupe, s'engage à vos côtés pour préserver l'environnement et notre avenir ensemble ».

Les récentes crises sanitaires et les changements de comportements alimentaires des Français, nous incitent à être encore plus vigilants sur nos responsabilités sociétales et environnementales.

Lorsque l'on est le 4^e restaurateur national et que l'on sert plus de 50 000 repas chaque jour, nous avons une responsabilité sur la santé de nos convives mais également sur l'environnement, les impacts sociaux et économiques.

C'est pourquoi, SCORE Groupe gère vos restaurants et manage ses équipes selon une approche environnementale et sociétale intégrée à une dynamique d'amélioration constante de la prestation et de la qualité. Cette démarche vise à conjuguer le plus harmonieusement possible le respect de l'environnement, le respect d'une éthique sociale, la gestion des ressources et l'intégration des contraintes économiques.

Notre souhait est de mettre à disposition des générations futures un monde meilleur !

SCORE Groupe a mis en place une politique de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) dont les domaines d'actions sont interactifs entre eux.

Ces domaines d'actions sont les suivants :

- Le respect de l'environnement,
- Le respect des relations humaines et sociales,
- L'engagement sociétal,
- La santé,
- Le respect de l'éthique et du Développement Durable,
- Le choix de partenaires qui nous ressemblent.



LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Eau, énergie, déchets, pollution chimique, ressources naturelles sont autant de variables environnementales du Développement Durable.

Une analyse de notre activité, nous a montré que les principaux risques liés à notre métier étaient majoritairement environnementaux. C'est pourquoi, nous avons décidé d'agir activement sur :

- La gestion des déchets,
- La préservation de l'eau,
- L'optimisation des consommations d'énergie,
- La prévention de la pollution.



Les premières actions mises en place dans ce domaine sont :

- Le contrôle des dosages de produits lessiviels par l'utilisation de doseur pour réduire leur consommation,

- La gestion des déchets bureautiques (papier, cartouches d'encre vide, etc.),
- La gestion en tri sélectif des déchets (dont les déchets organiques),

Rappel sur les déchets organiques : il n'existe pas d'imposition réglementaire sur le traitement des déchets de la restauration du fait qu'ils ne constituent pas de danger pour l'environnement. De ce fait, ils sont assimilés aux déchets domestiques et les contraintes qui leurs sont appliquées sont du même ordre.

Dans le cadre de sa démarche Qualité, SCORE Groupe a décidé de mener une réflexion sur l'élimination des déchets qui émanent des productions de repas. Pour cela, un tri sélectif des déchets est opéré tout au long de la marche en avant.

- Le retraitement des huiles usagées via notre partenaire Coisplet qui s'engage à récupérer les huiles de nos restaurants. Retraignées, elles sont transformées en carburant pour les poids lourds.
- L'utilisation de produits verts bio-dégradables comme, par exemple, l'utilisation de bactéries naturelles pour le curage des réseaux, en lieu et place de produits chimiques classiques,
- La récupération des déchets solides avant l'évacuation des eaux usées,
- L'utilisation d'emballages recyclables,
- La gestion du gaspillage alimentaire,
- La maîtrise des fluides (eau, gaz, électricité, téléphone), par une traçabilité des consommations et un plan de réduction du gaspillage.

SCORE Groupe a réalisé des fiches techniques à l'attention de ses collaborateurs pour une prise de conscience collective des enjeux du respect de l'environnement.

LE RESPECT DES RELATIONS HUMAINES ET SOCIALES

Lutte contre le travail des enfants, contre le travail forcé, contre les exclusions, contre toute forme de discrimination, etc., sont des axes prioritaires pour nous.

Nous respectons les Articles L 143-3, L 320 et L 620-3 du Code du Travail, relatif au travail clandestin (disposition relative au bulletin de paie, à la déclaration d'embauche au registre unique du personnel).

SCORE Groupe respecte également l'Article 32 de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant, ratifiée par le Gouvernement Français le 26 janvier 1990, prohibant le travail des enfants.

En outre, nous engageons nos partenaires à respecter lesdits articles.

L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

SCORE Groupe, sensible aux événements qui se passent dans le monde, use de son rôle de « rassembleur » pour initier des actions de solidarité dans nos restaurants. La dernière action en date est la réalisation d'une campagne d'affichages de soutien aux collectes réalisées au profit des pays d'Asie touchés par le Tsunami.

SCORE Groupe est ainsi partenaire depuis plusieurs années de l'opération Téléthon. Nous y participons via un engagement financier significatif et une sensibilisation auprès de nos clients à participer, via une collecte incitative dans nos restaurants.



LA SANTE

La multiplication des crises alimentaires de grande ampleur (ESB, grippe aviaire, etc.) et l'éclairage massif opéré par les médias, sur ces thèmes, nous ont amené à réagir et communiquer.

Nous certifions que nos repas sont élaborés avec des produits de qualité dans les meilleures conditions sanitaires possibles. Leurs origines sont identifiées et les lots sont tracés systématiquement.

Dans tous nos restaurants, la démarche HACCP est respectée. Cette méthode permet d'identifier et d'analyser les dangers spécifiques (c'est-à-dire toute propriété biologique, chimique ou physique) susceptibles d'affecter la sécurité d'une denrée alimentaire aux différents stades du processus de production ; de définir les moyens nécessaires à leur maîtrise ; et d'assurer que ces moyens sont mis en œuvre de façon effective et efficace.

LE RESPECT DE L'ETHIQUE ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE

SCORE Groupe a pour volonté de faire participer tous ses collaborateurs à l'épanouissement de la société.

Un groupe de travail a été créé, sous l'impulsion de Dominique PAUL MERCIER (Vice-Président du SCORE Groupe), dans le but de réaliser une Charte Ethique liée à nos valeurs et notre secteur d'activité.

Nous avons la volonté de « maintenir l'équilibre écologique et le bien-être social ».

SCORE Groupe n'a pas formellement adhéré à une initiative internationale ou privée, mais suit les lignes directrices de son principal actionnaire : ABN Amro. Ce groupe financier est, en effet, un membre actif de l'Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE).

Le SCORE Groupe s'est engagé dans la certification de services pour son activité « Restauration d'entreprise ».

La certification de service est une démarche volontaire qui permet à tout prestataire de faire certifier, par un organisme tiers, les caractéristiques de son service.

Cet organisme apporte la preuve que le service répond bien à des exigences décrites dans un référentiel.

Certains de nos sites sont certifiés QUALICERT.

QUALICERT est l'organisme certificateur de produits et de services du Groupe SGS (Société Générale de Surveillance), numéro 1 mondial du contrôle qualité. Créé en 1991, il a été l'un des précurseurs à l'engager – dès 1994 – dans la certification de services. Cette avance lui permet d'être aujourd'hui l'un des plus expérimentés sur ce type de certification.

La certification d'entreprise est uniquement une certification de moyens.

La certification 9000 ne certifie pas la qualité du produit ou du service fourni, mais l'organisation et les moyens mis en œuvre, par l'entreprise certifiée, pour aboutir à cette qualité.

La certification de services est une certification de résultats.

Elle garantit au client le respect des engagements consignés dans un « Référentiel de certification » (critères très concrets et directement perceptibles par le client), et apporte ainsi des garanties sur la qualité du service offert aux clients.

La certification de service produit des effets à différents niveaux :

- Elle apporte aux clients une réelle garantie du respect d'engagements clairement définis et contrôlés régulièrement par un organisme tiers.
- La certification de services est également source de mobilisation en interne : elle fédère les énergies autour d'un projet commun, orienté vers la satisfaction du client, la réussite de l'équipe et de l'entreprise.

Par ailleurs, SCORE Groupe a développé son propre Concept Qualité réactualisé en mars 2004. Les outils mis en place, par ce biais, définissent la qualité de nos prestations, de notre personnel et de notre marketing.



LES PARTENAIRES QUI NOUS RESSEMBLENT

Une entreprise comme SCORE Groupe ayant une politique de RSE se doit de tenir compte de l'ensemble de ses partenaires économiques et sociaux.

Ces parties prenantes sont les suivantes :

Nos salariés : Les collaborateurs de SCORE Groupe sont sa première source de richesse. Ils sont le gage de la qualité de nos prestations. Nous tenons donc à leur donner les moyens nécessaires pour s'exprimer dans leurs métiers. Nous leur

permettons également de s'épanouir personnellement et professionnellement par le biais de formations que nous leur proposons via notre Institut de Formation Score (il développe une pédagogie active alternant des exercices individuels et travaux de groupe permettant la sensibilisation de chaque individu à son influence sur l'environnement).

Nos fournisseurs : nous entretenons avec nos fournisseurs des relations de confiance basées sur la durée (moyenne de 10 ans pour nos contrats les plus anciens). Cette connaissance de nos partenaires, nous permet de faire des transferts de compétences et créer, ainsi, des liens plus étroits. Nous avons, également, mis en place avec eux une politique d'Achats Durable. Cette politique d'approvisionnement décentralisée permet à la fois, une sélection rigoureuse des produits en amont et un contrôle en aval et des méthode d'achats hors pression d'un volume. Ceci permet de réaliser nos achats en toute transparence et de manière équitable.

Nos clients : Prendre en compte leurs attentes est primordial et passe par un éventail de mesures visant à améliorer le service au consommateur via les procédures Qualité, les services d'information client, les enquêtes de satisfaction, etc. Nous nous devons également de répondre aux nouvelles attentes sur les qualités sociales et environnementales de nos services en étant à votre écoute, en vous proposant une diversification de nos prestations, tout en vous garantissant une sécurité alimentaire et sanitaire.

