



POLITICA DELLA QUALITÀ, DELL'AMBIENTE, DELL'ENERGIA, DELLA SICUREZZA E DELLA SICUREZZA ALIMENTARE

30 GENNAIO 2025

Nel quadro di più vasti accordi internazionali, destinati a far fronte alla globalizzazione dei clienti, nel corso del 1999 il gruppo francese Elior, terzo operatore europeo nel settore della ristorazione collettiva, entra nel capitale azionario di Ristochef, ne diventa il socio maggioritario nel 2000, ed il solo proprietario nel corso del 2003. Per realizzare, sempre meglio, gli obiettivi aziendali, considerato lo stadio di sviluppo e di crescita raggiunto dalle due attività di Ristochef (ristorazione collettiva e buoni pasto), viene deciso di separarle concentrandole in società autonome. Le attività di gestione di buoni pasto rimangono in Ristochef S.p.A., mentre la riorganizzazione sostanziale è stata attuata attraverso la concentrazione delle attività di ristorazione collettiva in una società autonoma, che, a conferma del sempre maggior impegno del Gruppo Elior nel mercato italiano, assume il marchio internazionale del gruppo stesso per la ristorazione collettiva.

Nasce così, il 1 aprile 2004, Avenance Italia S.p.A. Il 1 aprile 2012 Avenance Italia S.p.A. cambia denominazione sociale in Elior Ristorazione S.p.A.

A giugno 2012, entra a far parte della famiglia Elior in Italia la Società Gemeaz che, con i suoi 60 anni di esperienza, apporta al gruppo professionalità e competenze, soprattutto nella capacità gestionale dei centri cottura su tutto il territorio italiano. Oltre alle attività di progettazione ed erogazione dei servizi di ristorazione e servizi per gli Asili Nido; da febbraio 2022 la società Gemeaz viene assorbita da Elior Ristorazione S.p.A.

Elior si occupa della progettazione ed erogazione di servizi di ristorazione (presso strutture ospedaliere, sanitarie, socio assistenziali, scolastiche, universitarie, militari, civili, aziendali e a bordo treno)/servizi per gli asili nido con produzione diretta dei pasti e/o con fornitura di derrate alimentari attraverso le fasi di: accettazione e stoccaggio materie prime, preparazione, produzione (e relative attività di pulizia e sanificazione), trasporto, e distribuzione di derrate alimentari e/o pasti finiti, sia in legume freddo-caldo che refrigerato e/o surgelato e/o con eventuale impiego di atmosfere protettive con successivo rinvenimento per organizzazioni pubbliche e private. L'organizzazione nello svolgimento delle sue attività persegue, con sempre maggiore dedizione la propria missione per:

- Rendere servizi sempre più efficienti e di qualità per la soddisfazione dei nostri clienti; i quali potranno inoltre beneficiare dell'esperienza internazionale e della solidità finanziaria della nuova società grazie agli investimenti che il Gruppo Elior effettuerà in questo settore;
- Garantire lo svolgimento delle attività in un'ottica di sviluppo sostenibile e compatibile con il contesto ambientale che le ospita, mantenendo una prospettiva di ciclo di vita dei propri servizi; tale approccio è orientato al miglioramento continuo, attraverso il mantenimento di un giusto equilibrio tra responsabilità sociale, ambientale, economica ed energetica.
- Garantire nello svolgimento dell'attività prestazioni che perseguano la progettazione e l'acquisto di beni/servizi energeticamente efficienti.
- Garantire servizi caratterizzati da un elevato grado di controllo dal punto di vista igienico e della sicurezza alimentare in relazione al ruolo primario assunto dall'organizzazione all'interno della catena alimentare.
- Garantire lo svolgimento delle attività in condizioni di lavoro sicure e salubri per tutti i lavoratori che operano per conto del Gruppo Elior, attraverso una adeguata identificazione e valutazione dei rischi nonché l'adozione di specifiche misure di prevenzione e protezione volte a migliorare le prestazioni di sicurezza dell'organizzazione prevenire lesioni e malattie professionali.
- Garantire lo svolgimento delle attività in condizioni di sicurezza per i clienti, per gli utenti, per i visitatori e i lavoratori esterni attraverso la programmazione e il controllo continuo dei servizi erogati.

Gli obiettivi fondamentali della strategia aziendale di Elior sono riconducibili ai seguenti aspetti:

- soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei propri Clienti,
- miglioramento delle sue prestazioni ambientali ed energetiche;
- identificazione, valutazione, gestione e controllo dei rischi per la sicurezza alimentare;
- gestione e miglioramento della rintracciabilità dei prodotti;
- miglioramento delle prestazioni di sicurezza, controllo e riduzione dei rischi per i lavoratori

Tali obiettivi sono perseguiti da Elior mediante il mantenimento e l'applicazione di un Sistema di Gestione Qualità Aziendale conforme alla norma ISO 9001:2015, l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale Aziendale conforme alla norma ISO 14001:2015, di un Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare conforme alla norma ISO 22000:2018, di un Sistema di Gestione Sicurezza conforme alla norma ISO 45001:2018, di un Sistema di Rintracciabilità conforme alla norma UNI EN ISO 22005:2008 e di un Sistema di Gestione dell'Energia conforme alla norma UNI CEI EN ISO 50001:2018, sistema di gestione per la Progettazione dei menù UNI 11584.

Tuttavia, oggi la maggior sensibilizzazione dei Clienti a nuove problematiche relative alla qualità, alla sicurezza dei luoghi di lavoro alla sicurezza igienico - alimentare dei servizi e al rispetto dell'ambiente, ma anche alla salubrità delle materie prime e alla

professionalizzazione dei partner economici richiede che il prodotto/servizio offerto dall'Azienda si evolva, e migliori di continuo per fare fronte, sia alle richieste di un mercato in trasformazione, sia alle sfide di una competizione divenuta nel tempo molto più aggressiva; pena la perdita di competitività, di posizioni di mercato e di occupazione. A tale scopo Elior riesamina le strategie, gli obiettivi e le strutture li conferma e li amplia, volendo assicurare, con il suo impegno:

- **La qualità dei servizi erogati** sia in termini di rispondenza alle richieste ed aspettative implicite ed esplicite del committente diretto (ente appaltatore) che di soddisfacimento dell'utente finale (consumatore).
- **La rispondenza alle esigenze di sicurezza alimentare e igiene del processo** e dei prodotti realizzati, attraverso la messa a disposizione di risorse e competenze adeguate per lo sviluppo di un sistema di controllo dinamico basato sull'analisi e la riduzione dei fattori di rischio alla fonte, sull'individuazione e monitoraggio degli aspetti a maggior criticità, sull'applicazione delle buone prassi applicabili al settore alimentare, sull'applicazione delle corrette regole e prassi per la gestione adeguata degli allergeni (ivi compresa la gestione specifica del glutine) e sulla corretta progettazione dei menù e l'attuazione di un sistema di rintracciabilità che garantisca la costante disponibilità di tutte le informazioni necessarie a garantire la sicurezza alimentare ed eventuali richiami di prodotto.
- Un approccio gestionale basato sull'analisi dei processi dell'organizzazione, sull'analisi, sulla valutazione e sulla gestione dei rischi e delle opportunità organizzative dai punti di vista di ambiente, qualità, della sicurezza alimentare e salute e sicurezza in ottica di **miglioramento continuo**;
- **Il miglioramento continuo nella gestione dei rischi per la sicurezza igienico-alimentare** mediante la definizione e il conseguimento di obiettivi misurabili;
- **Il miglioramento continuo delle prestazioni di sicurezza** attraverso la riduzione di malattie, l'eliminazione dei pericoli, la riduzione dei rischi e di incidenti con e senza infortunio per i lavoratori che operano per Elior o per conto di essa;
- **La rispondenza ai requisiti sociali**, attraverso la gestione di un sistema di controllo per la riduzione dei rischi che porti ad ambienti di lavoro sicuri e salutarissimi, nel rispetto della persona umana e dei suoi diritti fondamentali, in coerenza con le normative vigenti, nazionali ed internazionali;
- **Il miglioramento ambientale continuo** mediante una attenta valutazione, in prospettiva di ciclo di vita, degli aspetti ed impatti ambientali associati alle attività svolte ed alla filiera dei prodotti e delle materie prime utilizzate, ricercando, ove possibile, le misure tecniche e tecnologiche idonee alla prevenzione dell'inquinamento ed alla riduzione degli impatti ambientali ad essi associati. Al fine di favorire la politica strategica di sostenibilità di Elior, contribuendo alla protezione dell'ambiente ed alla prevenzione dell'inquinamento dal 2021 è stato avviato un importante progetto per l'implementazione e progressiva estensione sui vari siti di un sistema di gestione ambientale conforme al sistema di ecogestione e audit dell'UE (EMAS);
- **Il miglioramento, in particolare, delle prestazioni energetiche**, tramite la definizione di obiettivi di ottimizzazione energetica e relativi piani di azione, sottoposti a monitoraggio e controllo;
- **Un costante controllo ambientale** delle attività durante la loro esecuzione in modo tale da prevenire ogni impatto sull'ambiente così come evitare il verificarsi di situazioni anomale o potenziali emergenze;
- **La conformità** alle disposizioni dettate dalla legislazione applicabile e dai requisiti direttamente sottoscritti dall'azienda o ritenuti rilevanti in campo **qualità, sicurezza alimentare, ambientale, dell'energia e della salute e sicurezza**;
- **L'evoluzione della cultura aziendale**, a tutti i livelli, affinché tali processi diventino uno strumento di lavoro ordinario per tutta l'Azienda, volto al miglioramento continuo, attraverso la costante riqualificazione dei propri dipendenti, il loro coinvolgimento, consultazione e partecipazione e la diffusione di sempre maggior consapevolezza del proprio ruolo all'interno dei processi aziendali;
- **L'informazione delle parti interessate** mediante la promozione di comunicazioni verso l'esterno relative all'impegno assunto dall'azienda nei confronti dell'ambiente e alle relazioni che sussistono tra attività aziendale e aspetti ambientali;
- **L'analisi e l'integrazione dei requisiti rilevanti delle proprie parti interessate** all'interno dei processi aziendali;
- **La comunicazione interattiva lungo la filiera alimentare** per assicurare che i pericoli per la sicurezza alimentare siano identificati e adeguatamente controllati;
- **La comunicazione, consultazione e partecipazione** a tutti i livelli al fine di assicurare il coinvolgimento diretto dei dipendenti, e dei loro rappresentanti, nella gestione e nel controllo dei rischi per la sicurezza dei luoghi di lavoro.

Elior con tutti i suoi Dirigenti, Quadri e Dipendenti ritiene indispensabile condividere la stessa visione del mestiere di tutti, per creare un'identità comune e differenziarla da quella dei concorrenti; Elior crede, quindi, che la base per il raggiungimento di questi obiettivi, sia la condivisione di Valori comuni che possano:

- Fondere ed armonizzare le differenti culture arricchendo l'identità aziendale.
- Accompagnare e promuovere lo sviluppo e la crescita.
- Guidare le azioni e permettere ai dipendenti di essere in linea con il marchio e gli obiettivi aziendali.
- Creare un equilibrio dinamico nei confronti del cliente, dei commensali, dei collaboratori, degli azionisti, dei partners e dei fornitori.
- Attirare, far crescere, coinvolgere e motivare i gruppi di lavoro, guidandoli nella loro attività.

I valori di Elior sono ciò che caratterizza la sua maniera d'essere e che dà un senso al suo modo d'agire, oggi e domani; essi sono cinque e vengono presentati in coppia, perché il compito di ogni responsabile Elior è spesso quello di determinare il giusto punto di equilibrio o di combinare due aspetti parimenti importanti:

- Coerenza, Differenza, Crescita, Responsabilità e Rispetto degli impegni e delle persone
- Efficacia e Condivisione, Convivialità, Professionalità e Chiarezza

Poiché il raggiungimento degli obiettivi aziendali del servizio relativi alla qualità, alla sicurezza dei luoghi di lavoro, alla sicurezza alimentare, all'ambiente e alla gestione dell'energia è comunque possibile solo con il coinvolgimento e l'impegno di tutte le funzioni aziendali e delle persone che le incarnano, questo documento e la filosofia in esso espressa diventano strumento principale delle attività di Elior, ed esso viene diffuso a tutti i livelli, assicurandone la comprensione da parte di tutti.

L'Amministratore Delegato


Nicolas Marco