



NACHHALTIGE
ENTWICKLUNG

— 01. VORWORT

INHALTSVERZEICHNIS

01.	Vorwort	2
02.	Methode und Ansatz	4
03.	Das Unternehmen und seine Führung	8
04.	Wirtschaftliche Aspekte	14
05.	Ökologische Aspekte	44
06.	Soziale Aspekte	58

DER BERICHT

BEZUGSSYSTEME GRI-Standards
Global Reporting Initiative (GRI) ISO 26 000
17 Ziele für nachhaltige Entwicklung der Agenda 2030 (Sustainable Development Goals)

GRUNDSÄTZE Einbindung der Stakeholder
Kontext der nachhaltigen Entwicklung
Relevanz
Gründlichkeit
Gleichgewicht
Vergleichbarkeit
Präzision
Pünktlichkeit
Klarheit
Verlässlichkeit

ZEITRAUM 2017 und 2018

ZYKLUS 1 Bericht alle 2 Jahre

In diesem Bericht zu nachhaltiger Entwicklung werden die Indikatoren für die Geschäftsjahre 2017 und 2018 der Eldora SA präsentiert. Es handelt sich um den zweiten Bericht dieser Art seit der Gründung des Unternehmens im Januar 2015.

Er zeigt die äusserst positive Entwicklung der Indikatoren, die unsere Sorgfalt und unsere Aufmerksamkeit im Rahmen der Nachhaltigkeit sowie den Respekt aller Stakeholder veranschaulichen, und beleuchtet die gesetzlichen Bestimmungen, die den Rahmen für unsere alltägliche Tätigkeit bilden.

Eldora SA nimmt nachhaltige Entwicklung sehr ernst. Für alle Entscheidungen wird evaluiert, ob sie im Hinblick auf die Verpflichtungen des Unternehmens angemessen und insbesondere sozial und ökologisch verträglich sind. Alle Mitglieder der Geschäftsleitung sind von der Richtigkeit dieses Ansatzes überzeugt und verteidigen ihn entschieden gegenüber der Unternehmensführung und unserem Aktionär, der Stiftung DSR. Bei der Eldora SA steht das Wohlbefinden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders im Vordergrund und das Unternehmen möchte regelmässig über die Entwicklung der wichtigsten Indikatoren im Zusammenhang mit dem Personalmanagement informiert werden. Diese berechtigte Sorge um die moralische und physische Gesundheit der Arbeitskräfte schafft ein gesundes Fundament für den Erfolg des Unternehmens. Sie verpflichtet uns zudem, alle nötigen Vorkehrungen zur

Schaffung eines Arbeitsklimas zu treffen, das die persönliche Entwicklung unseres Personals fördert.

Die Umwelt spielt in unserem Nachhaltigkeitsprogramm selbstverständlich eine Hauptrolle. Im Gastrogewerbe fallen traditionell Abfälle an. Massnahmen zur Abfallreduzierung sowie Abfallsortierung und Wiederverwertung sind deshalb unerlässlich. In diesem Dokument können Sie sich über die zugehörigen Indikatoren und ihre positive Entwicklung in den vergangenen zwei Jahren informieren. Diese erfreuliche Entwicklung ist das Ergebnis einer grossangelegten Sensibilisierungskampagne bei unseren Restaurantleitern. Ziel war es nicht nur, ihnen unseren Ansatz und seine Relevanz zu verdeutlichen, sondern sie gleichzeitig auch zu Akteuren des Umweltschutzes zu machen. Die Ergebnisse zeigen, dass die Botschaft angekommen ist!

Soziale Verantwortung bedeutet, Bewusstsein zu schaffen, sie ist eine Einstellung. Daher achten wir bei Eldora darauf, sie in alle Phasen unserer Tätigkeit einzubinden. Wir sind besonders stolz auf die Begeisterung und das Interesse, das das Thema soziale Verantwortung in unserem Unternehmen und bei allen Stakeholdern hervorruft. Sie bestärken uns in unserem Vorgehen und wecken den Wunsch, noch mehr zu tun, denn letztendlich geht es um das Wohl unserer Gesellschaft und unserer Umwelt.

Wir wünschen eine angenehme Lektüre!

Andrew Gordon
Generaldirektor
Eldora Gruppe

Pierre Veyrat
Direktor
Qualitätsservice



Einflussbereich

02. METHODE UND ANSATZ

Das grundlegende Ziel dieses Berichts ist es, über die ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen der Tätigkeit von Eldora zu informieren. Er präsentiert die getroffenen Massnahmen, um das Unternehmen langfristig in einen Ansatz zur kontinuierlichen Verbesserung einzubinden.

Für das gute Management der nachhaltigen Entwicklung wurden insgesamt 7 Bedingungen vorgegeben:

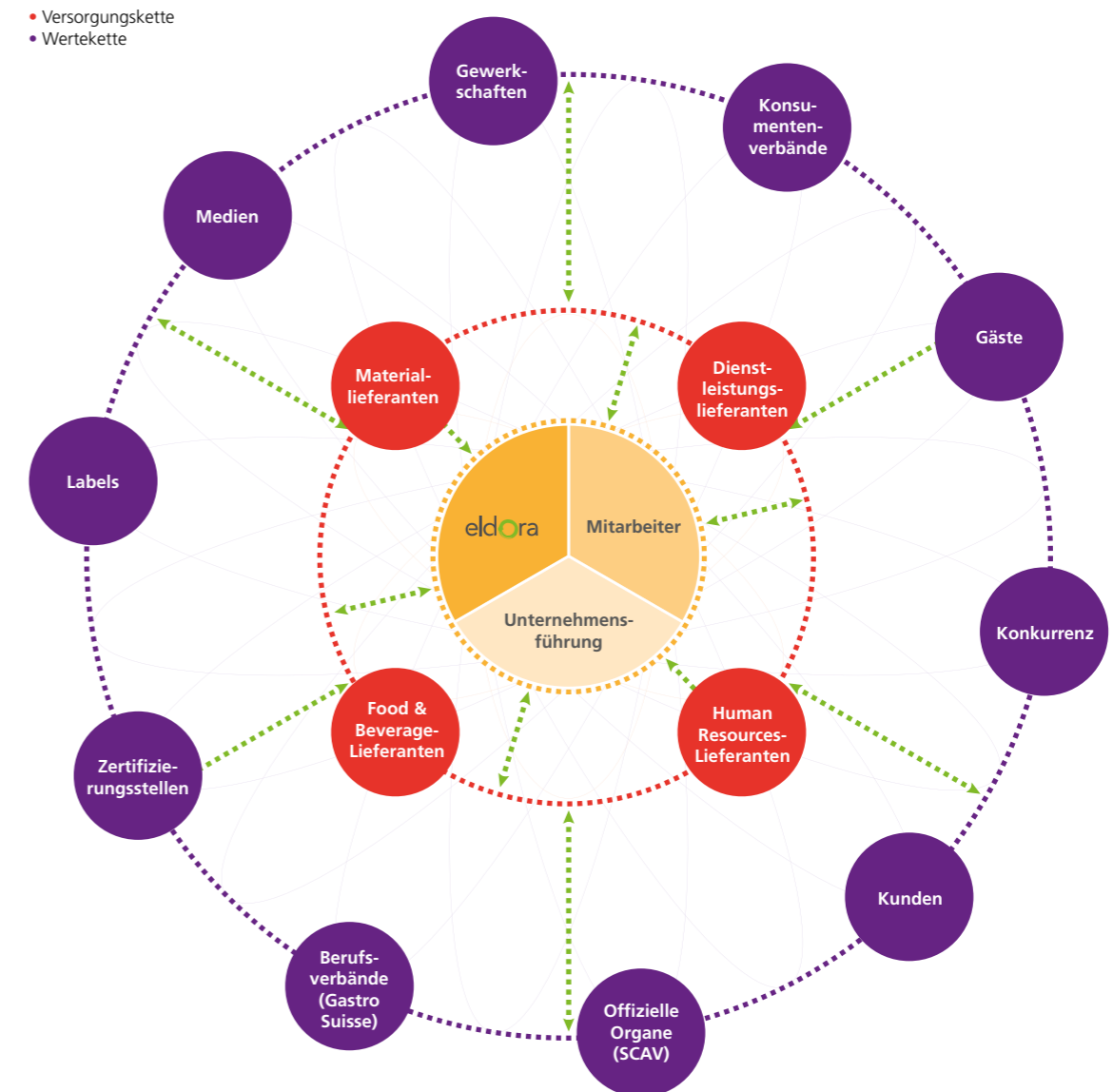
- Engagement der Geschäftsleitung
- Definition der Unternehmensführung und der Organisation
- Eine Vision und eine Strategie
- Ein kooperativer Ansatz, der alle Prozesse umfasst
- Präzise und erneuerte Wesentlichkeit
- Die Schaffung von Werten und die kontinuierliche Verbesserung
- Ziele und Indikatoren

Dieses Managementsystem wurde bisher noch nicht vollständig implementiert. Es ist jedoch regelmässig Thema bei Seminaren und Sitzungen der Geschäftsführung.



Durch verschiedene Kommunikationskanäle schenkt Eldora den verschiedenen Stakeholdern Gehör und fördert die Abstimmung. Bei den Bewertungen durch das Management und die Risikokomitees werden die Anforderungen und die Erwartungen erfasst. Die Prioritäten werden abhängig von ihrer Herkunft und ihrer Relevanz für Eldora definiert. In die Systeme für das Qualitäts- und das Risikomanagement integrierte Aktionspläne ermöglichen es, die relevanten Aspekte zu behandeln.

2019 wird eine offizielle Wesentlichkeitsmatrix erstellt, die als Entscheidungshilfetoole dienen und es ermöglichen wird, die Nachhaltigkeitsziele für das nächste Unternehmensprojekt 2021–2025 zu definieren.



Der Dialog mit den Stakeholdern spielt eine entscheidende Rolle in der Politik und der Strategie für nachhaltige Entwicklung von Eldora. Das Unternehmen identifiziert sie als Partner, auf die sich seine Tätigkeit auswirken kann. Die Durchführung von Massnahmen kann die Umsetzung seiner Strategie beeinflussen.

Durch diese Analyse können die Anzahl und der Typ der wichtigen und relevanten Stakeholder ermittelt werden, um die zur Erstellung der Wesentlichkeitsmatrix benötigten Informationen zu erheben.

— 02.

Dieser Bericht 2017–2018 stellt die Kommunikation im Zusammenhang mit der Verpflichtung von Eldora zu Nachhaltigkeit sicher. Er wurde auf der Grundlage der 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung erstellt, die von den Vereinten Nationen im Rahmen der Agenda 2030 verabschiedet wurden. Die Tätigkeiten von Eldora werden somit vor einem globalen und anerkannten Hintergrund präsentiert, in Einklang mit dem berühmten Motto «Global denken, lokal handeln».

ZIELE FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG

<p>1 KEINE ARMUT</p> 	<p>2 KEIN HUNGER</p> 	<p>3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN</p> 	<p>4 HOCHWERTIGE BILDUNG</p> 
<p>5 GESCHLECHTERGLEICHHEIT</p> 	<p>6 SAUBERES WASSER UND SANITÄR-EINRICHTUNGEN</p> 	<p>7 BEZAHLBARE UND SAUBERE ENERGIE</p> 	<p>8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM</p> 
<p>9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR</p> 	<p>10 WENIGER UNGLEICHHEITEN</p> 	<p>11 NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN</p> 	<p>12 NACHHALTIGE/R KONSUM UND PRODUKTION</p> 
<p>13 MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ</p> 	<p>14 LEBEN UNTER WASSER</p> 	<p>15 LEBEN AN LAND</p> 	<p>16 FRIEDEN, GERECHTIGKEIT UND STARKE INSTITUTIONEN</p> 
<p>17 PARTNERSCHAFTEN ZUR ERREICHUNG DER ZIELE</p> 	<p>Das Wesentlichkeitsprinzip hat es ermöglicht, die Bereiche zu definieren, die für Eldora am relevantesten sind.</p> <p>Eines der 17 von der UNO definierten Ziele wurde für die Branche der Gemeinschaftsgastronomie für nicht relevant befunden. Dabei handelt es sich um das Ziel im Zusammenhang mit nachhaltigen Städten und Gemeinden, auf das in diesem Bericht nicht eingegangen wird.</p>		

— 03. DAS UNTERNEHMEN UND SEINE FÜHRUNG

3.1 WERTE UND MISSIONEN

Eldora verfügt über eine Charta, die die Vision, die Missionen sowie die 3 Kernwerte präsentiert, die das Unternehmen im Alltag begleiten.

In einer dieser vier Missionen werden die Verpflichtungen des Unternehmens zu Nachhaltigkeit klar formalisiert.



Tag für Tag mit Verantwortung handeln

- › Wir führen unser Unternehmen nachhaltig und verantwortungsbewusst. Diese Prinzipien werden besonders aufmerksam verfolgt. Sie ziehen sich durch unser Denken und durch alle Bereiche unserer Geschäftstätigkeit. Unsere Überzeugungen werden tagtäglich von allen unseren Mitarbeitenden geteilt und umgesetzt.
- › Wir bevorzugen langfristige Beziehungen zu Partnern, die unsere Verpflichtungen im Bereich der sozialen Verantwortung einhalten. Unsere vertraglichen Beziehungen gehen über die fachtechnischen Überlegungen hinaus und werden auch von gemeinsamen Werten getragen.
- › Wir schonen die Umwelt, indem wir Massnahmen treffen, um den ökologischen Fussabdruck unserer Geschäftstätigkeit deutlich zu reduzieren. Unsere Anstrengungen sind messbar. Sie werden in Berichten festgehalten und allen unseren Stakeholdern kommuniziert.

— 03.

3.2 UNTERNEHMENSFÜHRUNG

In Zusammenarbeit mit dem Generaldirektor ist die Geschäftsführung der Eldora SA für die strategische Richtung des Unternehmens verantwortlich. Der Verwaltungsrat besteht ausschliesslich aus Mitgliedern, die keine betriebliche Führungsfunktion innehaben. Die Mitglieder des Verwaltungsrats unterhalten keine geschäftlichen Beziehungen mit Eldora.

Darüber hinaus hat der Verwaltungsrat von Eldora die folgenden Aufgaben:

- Oberleitung des Unternehmens und Erstellung der notwendigen Weisungen
- Bestimmung der Organisation, insbesondere Delegation von Kompetenzen
- Festlegung der Grundsätze für die Rechnungslegung und der Finanzprüfung sowie des Finanzplans
- Ernennung und Abberufung der für die Verwaltung und die Vertretung von Eldora zuständigen Personen, insbesondere des Generaldirektors, und auf dessen Vorschlag der Vorstandsmitglieder
- Überwachung der mit der Verwaltung und der Vertretung beauftragten Personen
- Präsentation eines vom Generaldirektor erstellten Tätigkeitsprogramms
- und Jahresberichts

Zusammensetzung des Verwaltungsrats, Stand: 31. Dezember 2018:

- Yves Darbellay, Präsident
- Claire-Lise Oswald, Verwalterin
- Anne Headon, Verwalterin
- Niklaus Lüchinger, Verwalter
- Maurice Zufferey, Verwalter

3.3 ELDORA

Eldora ist in der Branche der Gemeinschaftsgastronomie tätig. Das Unternehmen betreibt Restaurants für private und öffentliche Einrichtungen in verschiedenen Sektoren (Unternehmen, Bildungswesen und Gesundheitswesen). Das grösste Unternehmen der Gruppe trägt denselben Namen.

- Rechtsstatus: Aktiengesellschaft
- Gründungsdatum: 2013
- Sitz: Rolle (VD)
- Eldora Holding SA hält 100% des Aktienkapitals



— 03.



eldora | BILDUNGSWESEN



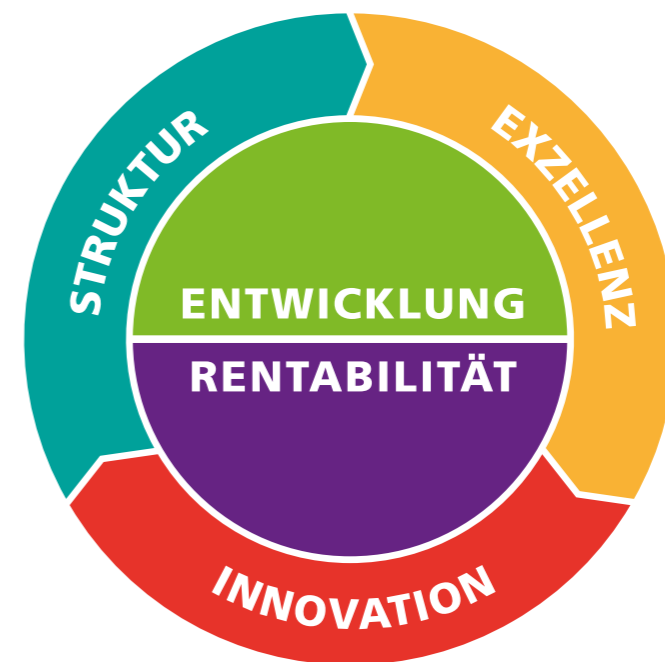
eldora | UNTERNEHMEN



eldora | GESUNDHEITSWESSEN

3.4 UNTERNEHMENSPROJEKT DESIR

Das Unternehmensprojekt «DESIR» ist ein 5-Jahres-Plan für den Zeitraum 2016 bis 2020. Es soll den Ausbau der rentablen Aktivitäten der Eldora Gruppe sicherstellen, indem sie sich auf eine effiziente Struktur stützt, die grossen Wert auf die Exzellenz der erbrachten Dienstleistungen und eine kompromisslos auf Innovation ausgerichtete Haltung legt.



04. WIRTSCHAFTLICHE ASPEKTE

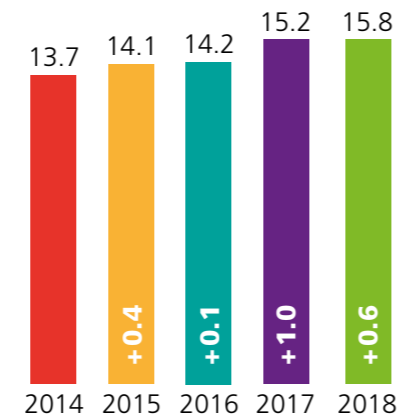
4.1 WIRTSCHAFTSWACHSTUM



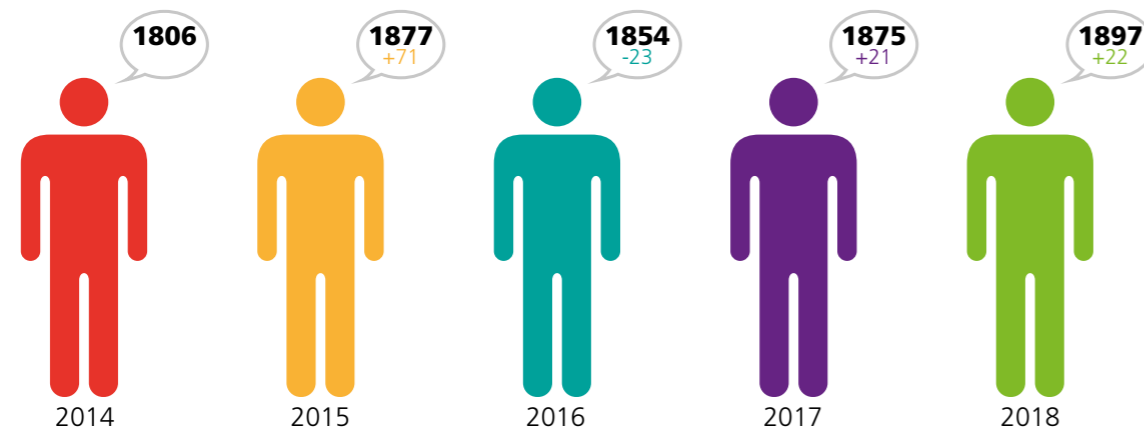
Gemeinschaftsgastronomie Eldora
Anzahl der Betriebe nach Aktivitätspol,
Stand: 31. Dezember

	2017	2018	
Pol «Unternehmen»	149	156	+7
Pol «Bildungswesen»	66	68	+2
Pol «Gesundheitswesen»	67	67	
Total	282	291	+9

Anzahl der servierten Menus
in Millionen



Personalbestand Eldora
Stand: 31. Dezember



4.2 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT



Die Internationale Arbeitsorganisation gibt den Rahmen für menschenwürdige Arbeit vor: Würde, Gleichheit, ein gerechter Lohn und gesunde Arbeitsbedingungen. Vor diesem Hintergrund verpflichtet sich Eldora zur Einhaltung des GAV (nationaler Gesamtarbeitsvertrag), der die Mindestvorschriften für die Arbeitsverhältnisse vorgibt und Kontrollen der Unternehmen vorsieht.

Mit seinem Arbeitsvertrag erhält jeder neue Mitarbeiter ein Schreiben mit einem Link zum Text des GAV und dem Mitarbeiterleitfaden, um ihn über seine Rechte und Pflichten zu informieren. Ausserdem finden regelmässige Kontrollen statt, um die vorschriftsgemässe Einhaltung der üblichen Löhne, der Arbeitsstunden und der Ruhezeiten sicherzustellen.

Die auf 27 verschiedene Funktionen verteilten Mitarbeiter können sich nebst dem Jahresgespräch jederzeit an ihre Vorgesetzten wenden, um verschiedenste Anliegen zu besprechen.

Eldora garantiert den Mitarbeitenden eine Entlohnung, die ihrer Qualifizierung entspricht und über dem vom GAV vorgeschriebenen Mindestlohn liegt.

Die Pensionskasse der Eldora Gruppe verschafft jedem Mitarbeiter in Teilzeit Anspruch auf eine Rente, die seine volle Vergütung berücksichtigt. Somit wird im Rentenalter ein Einkommen garantiert, das über der in unserer Branche üblichen Rente liegt.

2018 nahm Eldora Heimarbeit in die Managementpraxis auf. Gemäss einem offiziellen Reglement können Mitarbeitende des Sitzes nun einen Teil ihrer Arbeitsstunden in Heimarbeit leisten.

04.

4.3 INNOVATION UND ENTWICKLUNGEN



2017 wurde ein Gremium für Forschung und Entwicklung (F&E) gegründet, das der Geschäftsleitung von Eldora zahlreiche Initiativen, Ideen und Konzepte vorgelegt hat.

Drei Projekte hatten die Reduzierung des in den Betrieben von Eldora verwendeten Papiers sowie eine ansprechendere Anzeige der Tagesmenüs zum Ziel. Die Gäste können sich nunmehr auf einem digitalen Schild am Eingang der Restaurants über die Tagesmenüs und die Animationen informieren.

Auf Bildschirmen über den Stationen werden Fotos sowie eine genaue Beschreibung der Speisen angezeigt. Diese Neuerung kommt bei den Gästen sehr gut an.

Bei der App «Eldora Menu» handelt es sich um das dritte konkretisierte Projekt. Sie ermöglicht es den Benutzern, die Tages- und Wochenmenüs sowie die bevorstehenden Animationen direkt auf ihrem Smartphone zu entdecken, und liefert zahlreiche Videos mit Ernährungstipps.

Ein vollständig von Eldora entwickeltes Terminal für abhängige und sehbehinderte Personen in den Heimen ermöglicht es, das Tagesmenü und die Animationen in einem angepassten Format zu lesen. Die Gäste haben zudem die Möglichkeit, sie sich laut vorlesen zu lassen.

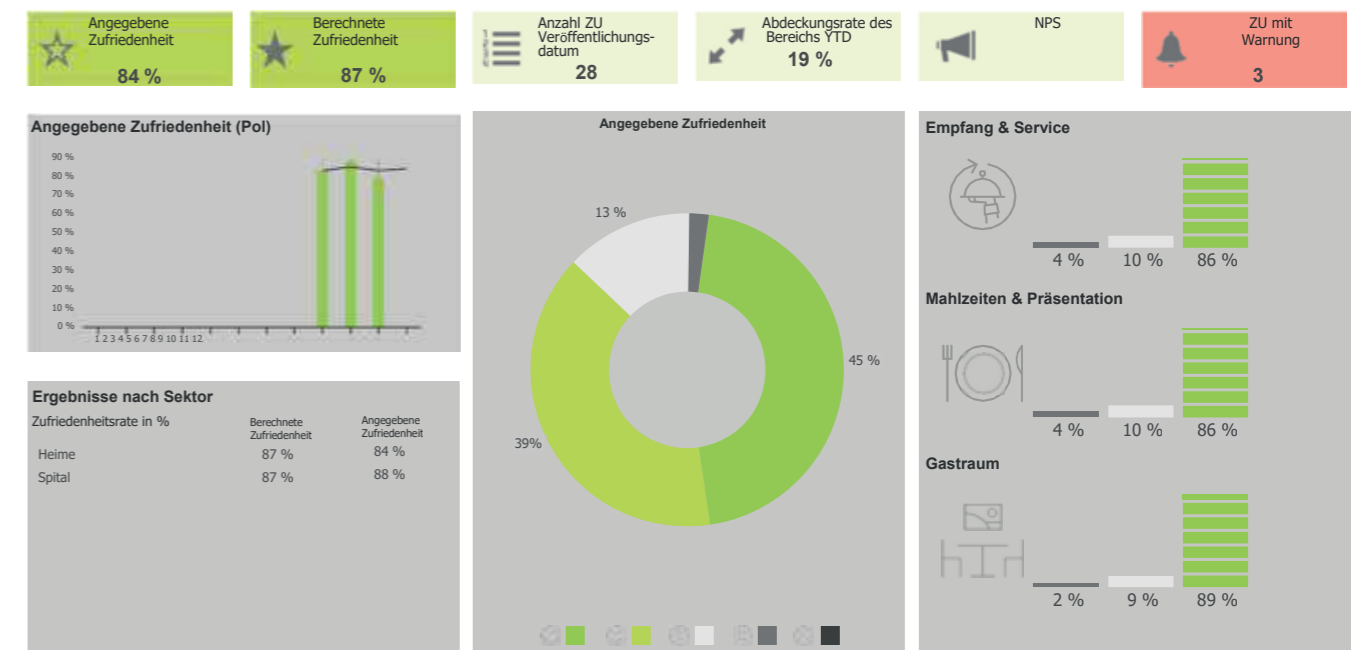
Neben den Aktivitäten dieses F&E-Gremiums zum Thema Innovation ist jede Abteilung dafür verantwortlich, die für die wirtschaftliche Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens nötigen Entwicklungen sicherzustellen.



PERIODISCHER BERICHT ÜBER DIE STANDARDUMFRAGEN

01.01.2018-31.12.2018 / Pol Gesundheitswesen

GÄSTE



2018 hat der Qualitätsservice seine Instrumente zur Messung der Zufriedenheit komplett überdacht. In Zusammenarbeit mit Fachleuten in diesem Bereich entwickelte er eine exklusive und leistungsstarke Lösung, die es ermöglicht, den Grad der Zufriedenheit von Gästen und Auftraggebern zu ermitteln. Mit diesem neuen Ansatz kann die

Zufriedenheit mit den Leistungen künftig zudem unter einem neuen Blickwinkel gemessen werden, durch Elemente wie das «Gästerlebnis», die emotionale Dimension ihrer Zufriedenheit sowie die Berücksichtigung der «Berechnung der Bedeutung» der verschiedenen bewerteten Kriterien.

— 04.



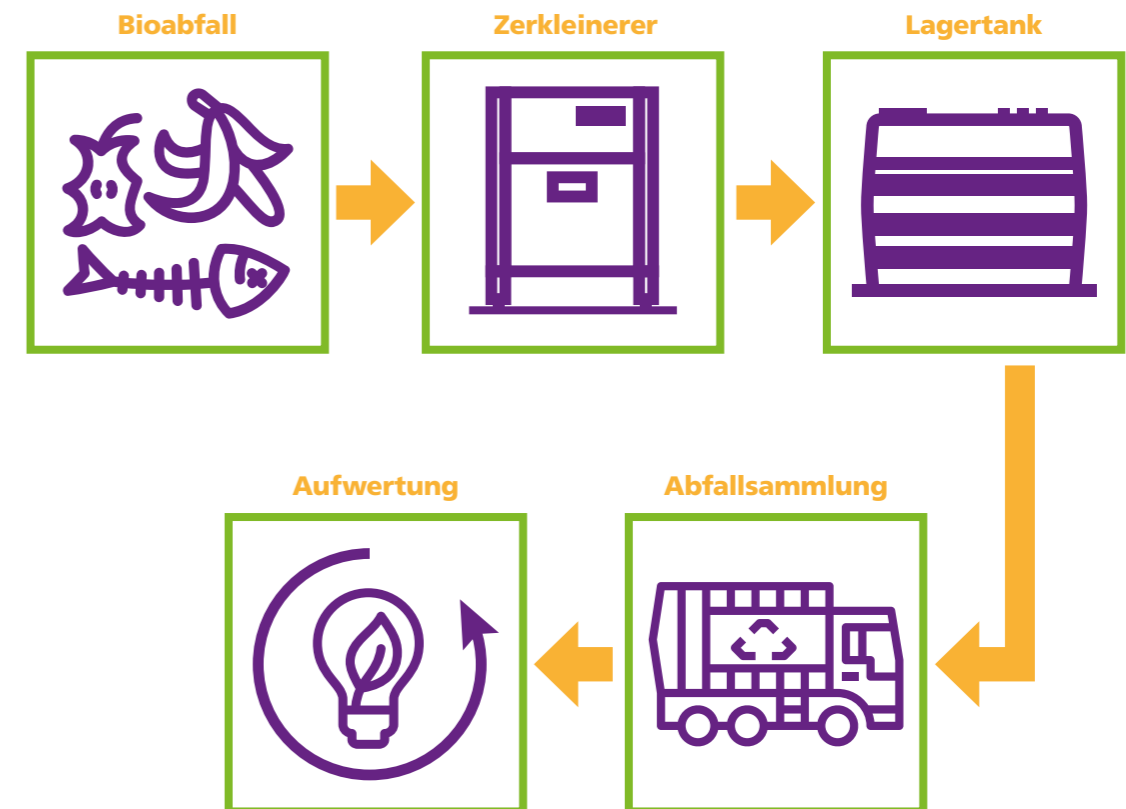
Der Beelong-Indikator bewertet den Umwelteinfluss der Lebensmittel basierend auf 5 Hauptkriterien:

- Herkunft
- Jahreszeit
- Produktionsweise
- Klima und Ressourcen
- Produktverarbeitung

So können ein Lebensmittel, ein Gericht oder die gesamten Einkäufe eines Restaurants eine Note zwischen A und G erhalten, die die Umweltleistung beschreibt. Mithilfe dieser innovativen Lösung haben die Einkaufsabteilung und der Qualitätsservice eine unabhängige Analyse der Einkaufspraktiken durchgeführt.



Schéma-TEC ist der Partner von Eldora für Engineering-Projekte. Das Unternehmen ist ein Pionier im Bereich des Managements von Lebensmittelabfällen und hat ein System zur Wiederverwertung von feuchten Abfällen integriert. Letztere werden in fermentierbare Biomasse verwandelt und in einem Sammelbehälter aufbewahrt. Die Lebensmittelabfälle werden direkt entsorgt, ohne vorherige Zwischenlagerung. Anschliessend werden sie in einer Methanisierungsanlage zur Produktion von Biogas verwendet.



— 04.

4.4 VERANTWORTLICHE PRODUKTION

In einem Grossteil der Betriebe bevorzugt Eldora die Zubereitung der Speisen des gastronomischen Angebots vor Ort, so kurz wie möglich vor dem Servieren. Mit diesem Produktionsansatz können die Mengen an die Zahl der Gäste angepasst und die Verschwendung von Lebensmitteln kann erheblich reduziert werden.

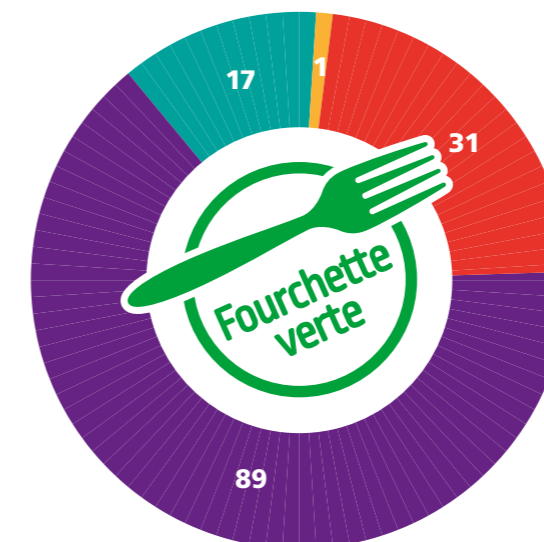
Ausserdem bietet Eldora seit über 3 Jahren neue kulinarische Konzepte an, die auf personalisierte und «A la minute»-Zubereitungen ausgerichtet sind. Auf diese Weise wird der Warenverlust auf ein Mindestmass reduziert und die Zufriedenheit der Gäste, die sich ihre Gerichte selbst zusammenstellen können, wird erhöht.



Auszeichnung «Fourchette verte»

Am 31. Dezember 2018 betrieb Eldora 138 Restaurants im Gemeinwesen mit dem Label «Fourchette verte», die wie folgt verteilt waren:

- Kleinkinder
- Schüler
- Erwachsene
- Senioren



Das Gesundheitslabel Fourchette verte wird Restaurants verliehen, die ein ausgewogenes Tagesgericht anbieten, das die Kriterien der Schweizer Ernährungspyramide berücksichtigt.



— 04.



Ernährung ist neben anderen Faktoren wie Bewegung und Schlaf ausschlaggebend für die Gesundheit. Eldora weiss, wie wichtig die täglichen Mahlzeiten für einen gesunden Lebenswandel sind, egal ob in Unternehmen, im Bildungswesen oder in Alten- und Pflegeheimen, und berücksichtigt den ernährungsphysiologischen Wert bei der Zubereitung aller Menüs. Seit mehreren Jahren umfasst der Schulungsplan Kurse, in denen es darum geht, einen Beitrag zu einer ausgewogenen Ernährung der Gäste zu leisten und ihre spezifischen Ernährungsbedürfnisse zu erfüllen. Die Themen dieser Schulungen, die im Aus- und Weiterbildungszentrum Morges stattfinden, sind:

- Ausgewogene Ernährung und Gesundheit
- Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten (Gluten und Laktose)
- Ernährung für Kleinkinder
- Ältere Menschen und Ernährung in Heimen



2017 durchgeführte Schulungen

- 4 interne Schulungen für die Küchenteams zum Thema ausgewogene Ernährung durch die Ernährungsberaterinnen von Eldora.
- 8 interne Schulungen für die Küchenteams zu den Themen vegetarische Ernährung und ältere Menschen durch die Ausbilder von Hotelis.
- 1 externe Schulung für Tagesmütter zu den bewährten Verfahrensweisen bei der Zubereitung von ausgewogenen Menüs für Kleinkinder im Alltag (theoretische und praktische Schulung) durch die Ernährungsberaterinnen von Eldora.

Animationen 2017

- 1 Informationsveranstaltung zum Thema ausgewogene Ernährung für Kleinkinder für die Eltern der Kinder, die die Krippe «Les Petits Poucets» in Chavornay (VD) besuchen.

Schulungen 2018

- 4 interne Schulungen für die Küchenteams zum Thema ausgewogene Ernährung von den Ernährungsberaterinnen von Eldora.
- 4 Schulungen bei Hotelis SA zum Thema Ernährung für ältere Menschen.

Animationen 2018

- 2 Informationsveranstaltungen zum Thema ausgewogene Ernährung für Kleinkinder für die Eltern der Kinder, die die Krippe «Les Papillons» in Crassier (VD) und das Centre de vie enfantine (CVE) Barcarolle in Rolle (VD) besuchen.

— 04.



4.5 VERANTWORTUNGSBEWUSSTE BESCHAFFUNG

30 % der Umweltschäden in der Schweiz stehen im Zusammenhang mit der Ernährung. Die sorgfältige Auswahl der Lebensmittel ist somit Teil der zahlreichen wesentlichen Kriterien für die nachhaltige Entwicklung.

Die Küchenchefs und die Restaurantleiter von Eldora werden von einem(r) Qualitätsberater(in) geschult und nehmen an einer Schulung zu den bewährten Einkaufspraktiken teil. Die Teilnehmenden dieses Workshops, der in Zusammenarbeit mit der Dienststelle für nachhaltige Entwicklung des Kantons Genf organisiert wird, werden in zwei Gruppen aufgeteilt. Sie erhalten mehrere Kartenstapel, die auf die Herstellungsschritte einer tiefgefrorenen industriellen und einer hausgemachten Lasagne mit Rindfleisch Suisse Garantie gelegt werden müssen.

Ziel ist es, die verschiedenen Umweltauswirkungen des Lebenszyklus des Fleisches, das zur Herstellung dieser zwei Gerichte verwendet wird, zu veranschaulichen. Nach dieser lehrreichen Übung besprechen die Teilnehmenden die ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen in Verbindung mit dem Einkauf von Lebensmitteln und Nichtlebensmitteln im Detail. Die Kenntnis der Kriterien für nachhaltige Einkäufe (Jahreszeit, Nähe, Produktionsweise, Ressourcen und Klima, Verarbeitungsgrad), der finanzielle Ansatz und die Wiederholung der von Eldora bereitgestellten Tools tragen zur Verbesserung der Praktiken in den Restaurants der Gruppe bei.

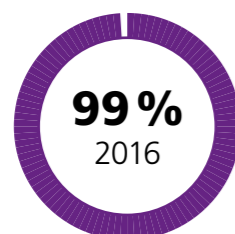


— 04.

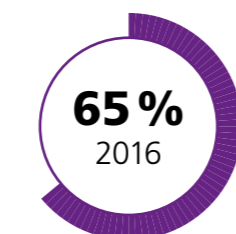
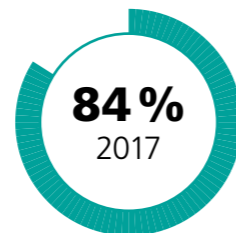
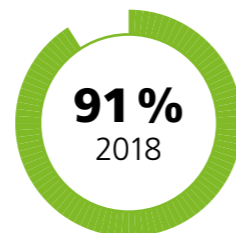


Dank dieser Schulung und der Einkaufspolitik von Eldora gelingt es den Restaurantleitern, die Nachhaltigkeitskriterien zu integrieren, was von den folgenden Zahlen belegt wird:

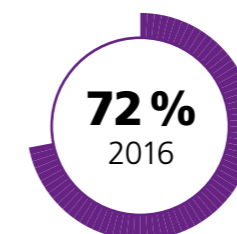
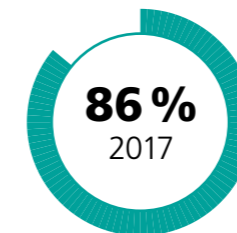
Vorwiegend saisonale Produkte
Interne Quelle



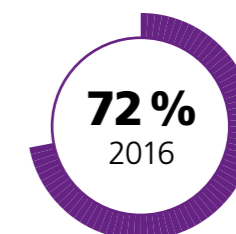
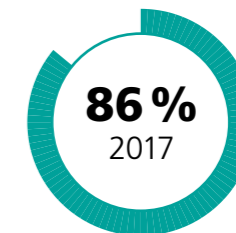
Produkte aus biologischer Landwirtschaft
Interne Quelle



Produkte aus fairem Handel
Interne Quelle



Fisch aus nachhaltiger Fischerei und Zucht
Interne Quelle

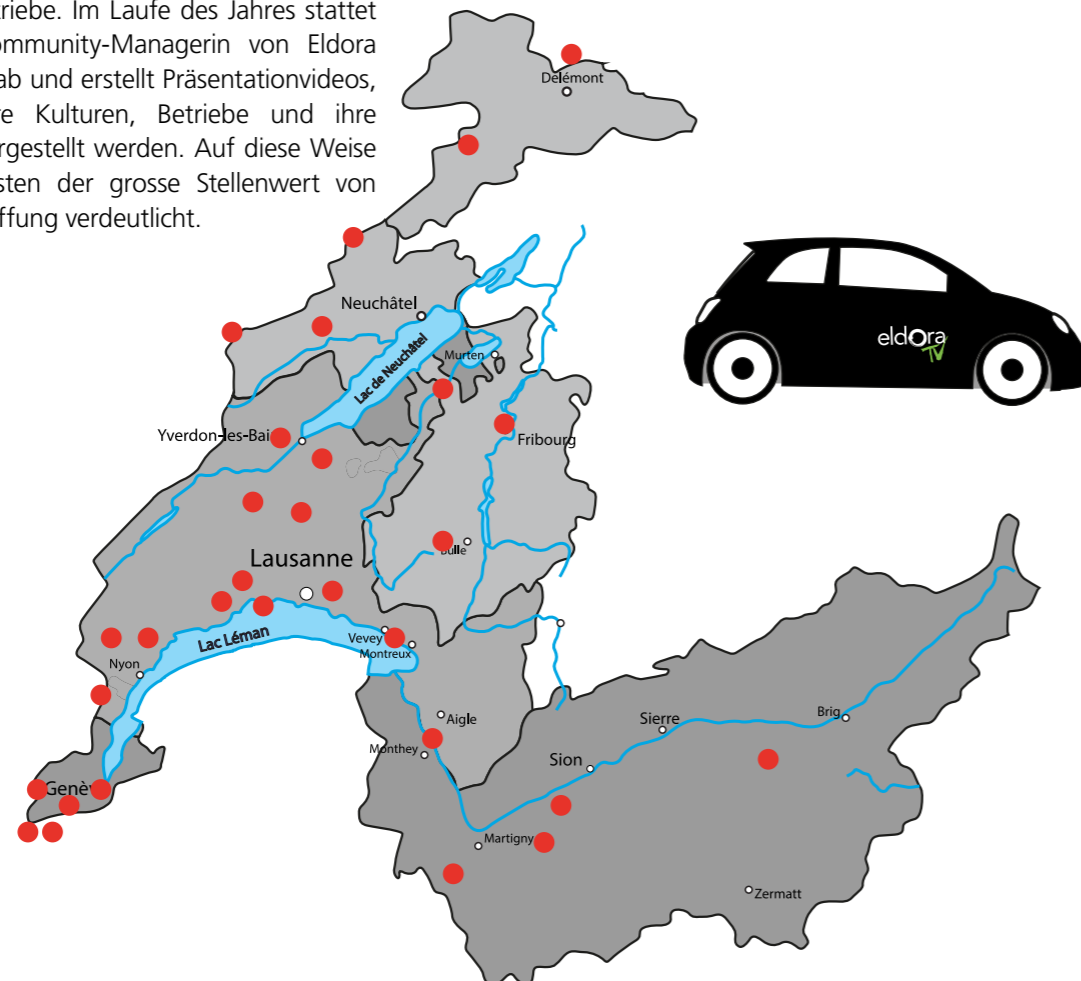


— 04.



EldoraTV

Der auf YouTube verfügbare Informationskanal «EldoraTV» präsentiert die lokalen Lieferanten der Eldora Betriebe. Im Laufe des Jahres stattet ihnen die Community-Managerin von Eldora einen Besuch ab und erstellt Präsentationvideos, in denen ihre Kulturen, Betriebe und ihre Produktion vorgestellt werden. Auf diese Weise wird den Gästen der grosse Stellenwert von lokaler Beschaffung verdeutlicht.



Das Magazin Pulpe

Das Magazin informiert über die Beschaffungspolitik von Eldora und rückt die lokalen Lieferanten, mit denen das Unternehmen zusammenarbeitet, in den Vordergrund. Hinter jedem Produkt verbirgt sich eine Geschichte. Diese Botschaft vermittelt Pulpe den Gästen der Eldora Restaurants zwei Mal pro Jahr.



— 04.

4.6 MESSUNG DER ZUFRIEDENHEIT



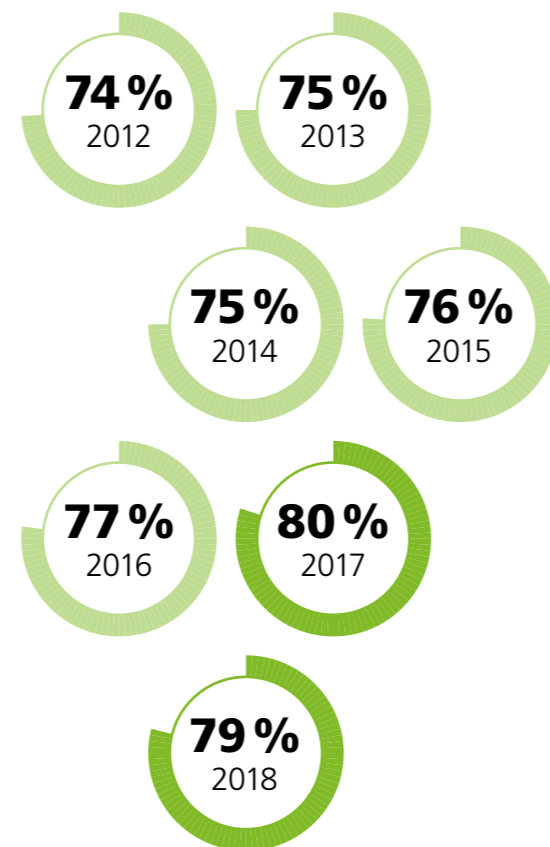
Die Zufriedenheit von Kunden und Gästen ist der Grund für die Existenz von Partnerschaften und die Bedingung für ihren Fortbestand. Eldora setzt sich Tag für Tag dafür ein, diese Zufriedenheit zu garantieren und zu entwickeln.

Ziel der verschiedenen Instrumente zur Messung der Zufriedenheit ist es, die Kundenerfahrung präzise zu identifizieren, um dafür zu sorgen, dass sie in allen entscheidenden Momenten angenehm ist. Im Laufe der Jahre hat Eldora verschiedene Lösungen entwickelt, um für jeden Kontext im Zusammenhang mit der Messung der Zufriedenheit die richtige anzubieten:

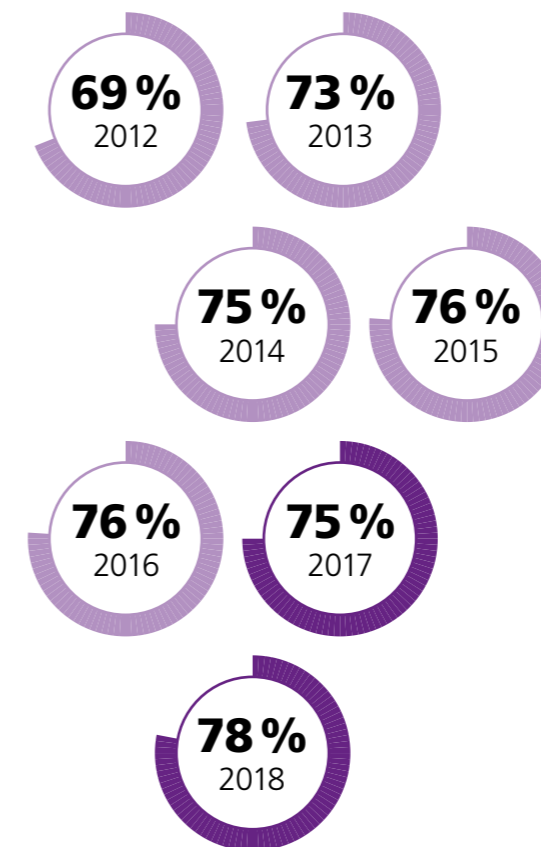
- Zufriedenheitsumfragen bei den Auftraggebern
- Zufriedenheitsumfragen bei den Gästen
- Spontane Messung der Zufriedenheit
- «Der Chef hört Ihnen zu»
- Zufriedenheitsumfragen bei der Eröffnung eines Restaurants
- Zufriedenheitsumfragen zur Veranstaltungsaktivität
- Kontinuierliche Kundenorientierung und Ausrichtung auf den Gästewunsch
- Besuche von «Mystery»-Kunden
- «Qualitätsgespräche»
- Gespräche im Zusammenhang mit Vertragsverlusten

Zufriedenheit der Gäste nach Aktivitätspol Externe Quelle: Altella SA

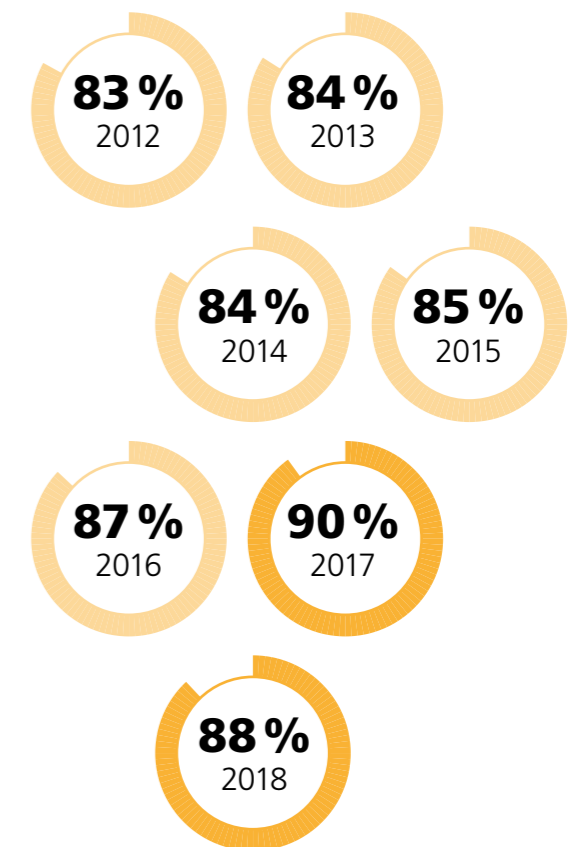
Pol «Unternehmen»



Pol «Bildungswesen»



Pol «Gesundheitswesen»

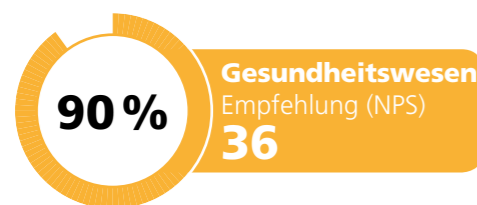
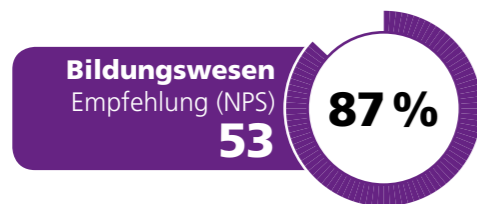
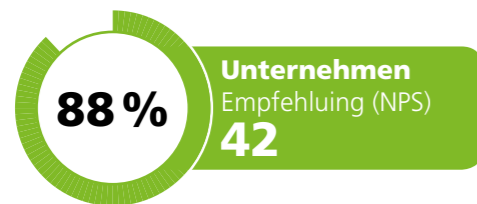


— 04.



Source externe Altella SA

Kundenzufriedenheit (Partnerschaft)
Nach Aktivitätspol (2018 erstellter Indikator) Externe Quelle: Altella SA

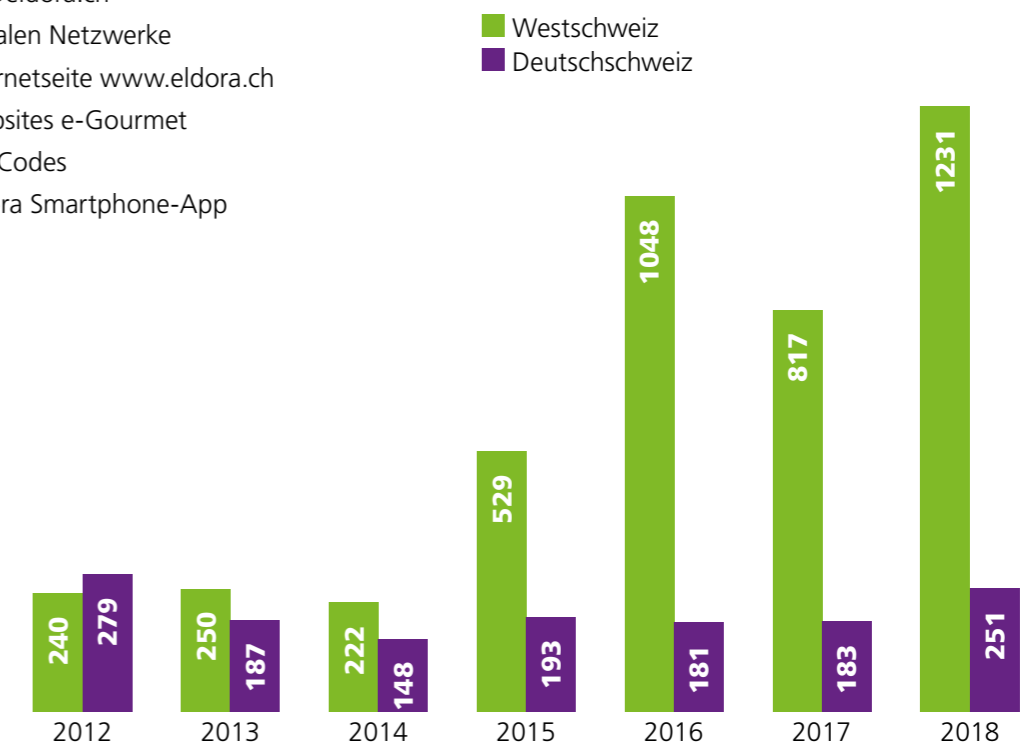


4.7 KUNDENWUNSCH

Um die Kunden ins Zentrum des Unternehmens zu stellen, muss man ihnen aktiv zuhören und ihre Erwartungen, ihre Anforderungen, ihre Fragen und ihre Beanstandungen berücksichtigen und ernstnehmen. Vor diesem Hintergrund entwickelt Eldora Jahr für Jahr eigene Instrumente für den «Kundenwunsch» und die kontinuierliche Verbesserung, nämlich:

- qualite@eldora.ch
- Die sozialen Netzwerke
- Die Internetseite www.eldora.ch
- Die Websites e-Gourmet
- Die QR-Codes
- Die Eldora Smartphone-App

Anzahl der «Kundenwunsch»-Kontakte
 Interne Quelle



— 04.

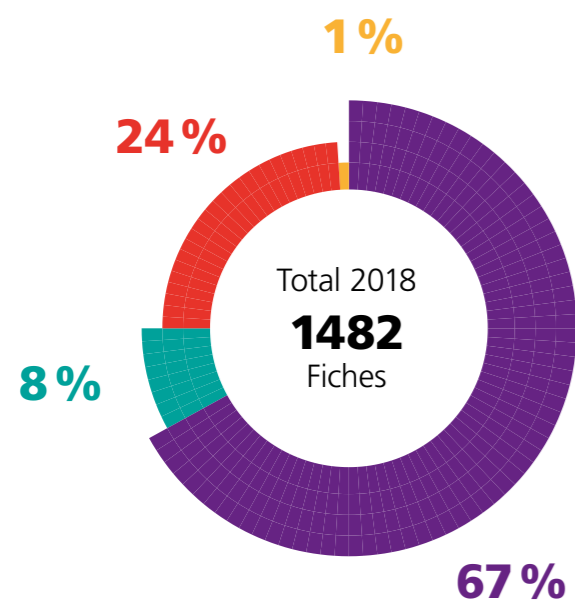


4.8 AUDITS

Anzahl der «Kundenwunsch»-Zettel nach Kategorie

Interne Quelle

- Komplimente
- Verbesserungen
- Reklamationen
- Sonstige

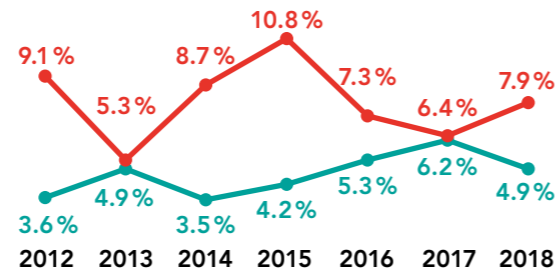


Eldora weiss, dass die Methoden überwacht werden müssen, daher nutzt das Unternehmen 3 Tools, um die Qualität zu bewerten:

- Das HACCP-Audit im Zusammenhang mit der Lebensmittelsicherheit, das von einem unabhängigen Labor durchgeführt wird.
- Das Audit «Globale Qualität» im Zusammenhang mit der Konformität aller Unternehmensprozesse, das vom Qualitätsservice durchgeführt wird.
- Die Checkliste mit 40 Punkten in Verbindung mit den Schlüsselindikatoren der Funktionsweise eines Restaurants, die von den Bereichsleitern überprüft wird.

Ergebnisse der von einem unabhängigen Labor durchgeführten mikrobiologischen Analysen

Externe Quelle Gruppe HPP - Ecobion

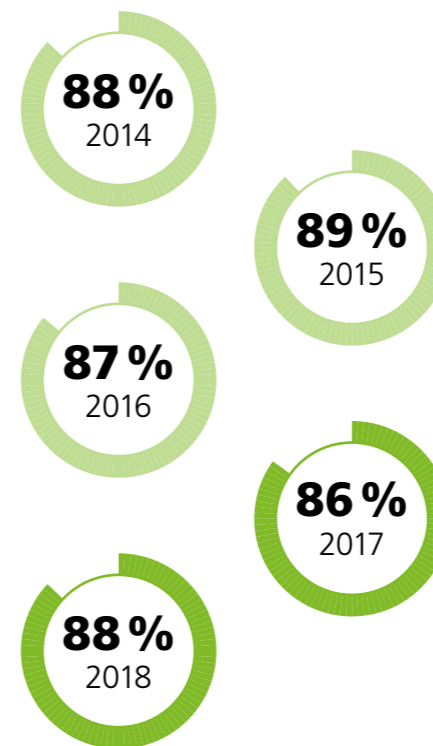


- Nicht konforme Oberflächen
- Nicht konforme Lebensmittel

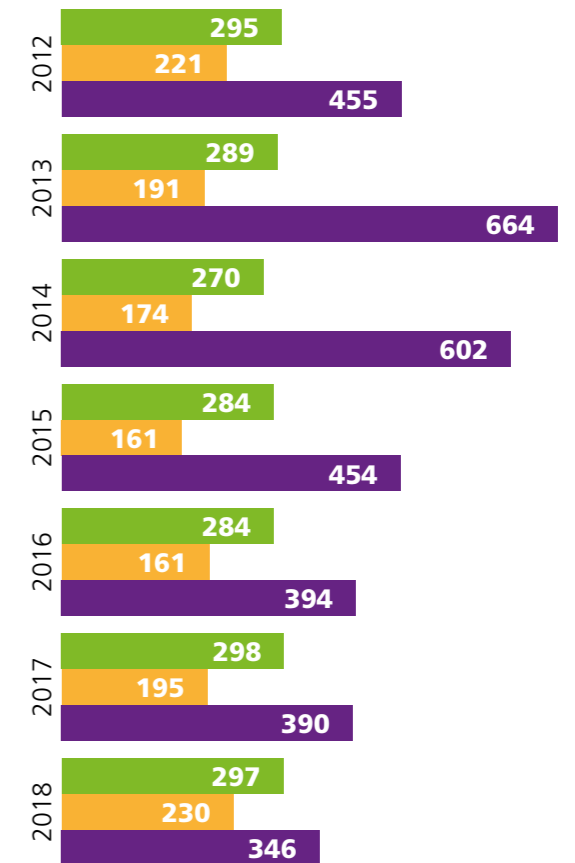


Ergebnisse der Audits «Globale Qualität»

Interne Quelle



■ Globaler Konformitätsindex



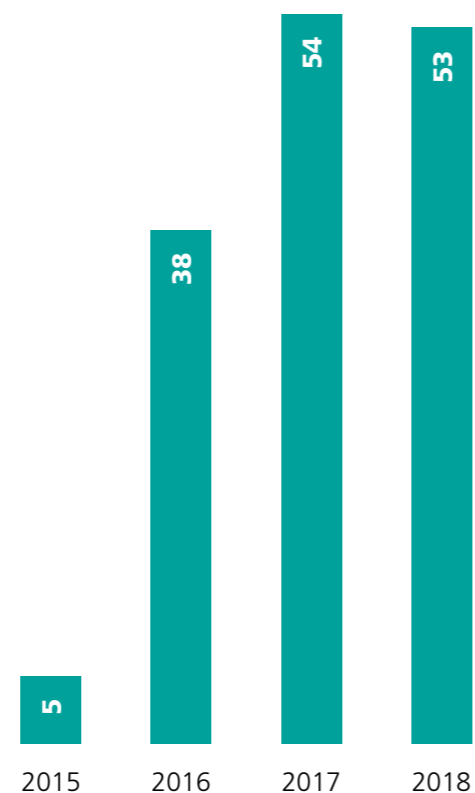
- Anzahl der externen Hygieneaudits
- Anzahl der internen Audits «Globale Qualität»
- Anzahl der Betriebs-Checklisten

— 04.



4.9 VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE

Um es den Mitarbeitenden zu ermöglichen, gute Vorschläge und Ideen, die zum Fortschritt und zur Innovation beitragen können, einzubringen, verfügt die Internetplattform des Qualitätservices über eine Funktion zur Erfassung von Verbesserungsvorschlägen.



4.10 ERNÄHRUNGSSCHULUNG IN DEN RESTAURANTS

Unsere diplomierten Ernährungsberaterinnen sind in den Eldora Betrieben sehr präsent und organisieren Animationen zum Thema «Ernährung und Gesundheit», um das Wohlbefinden der Gäste zu steigern. Das Hauptziel besteht darin, die Grundsätze einer gesunden und ausgewogenen Ernährung im Alltag in Erinnerung zu rufen. Zu diesem Zweck wird ein spezieller Stand aufgebaut, an dem die Gäste ihre Fragen zu den Themen Gesundheit und Ernährung stellen können. Auf Anfrage leiten sie zudem «Lunch & Learn»-Workshops oder Konferenzen zum Thema Ernährung, bei denen verschiedene aktuelle Themen wie Glutenunverträglichkeit, Flexitarismus, Prävention von Herz-Kreislauf-Erkrankungen, versteckter Zucker usw. behandelt werden können.

Projekte der Ernährungsberaterinnen von Eldora 2017

30 Animationen «Ausgewogene Ernährung» in den Westschweizer Restaurants des Unternehmens zu den folgenden Themen:

- Versteckter Zucker in Getränken
- Versteckte Fette
- Prävention von Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Fettqualität
- Präsentation des Konzepts «Nutriscore» zur Berechnung der Nährwertindikatoren der Menüs

2 Vorträge im Unternehmensrestaurant von Givaudan (Schweiz) SA in Vernier zum Thema Gluten.

3 Workshops/Vorträge namens «Lunch & Learn» in den Unternehmensrestaurants von Audemars Piguet (Marketing) SA, in Brassus (VD) zu den folgenden Themen:

- Schnelle ausgewogene Snacks
- Alles über Zucker, Fette und Salz

1 Animation «Ausgewogene Ernährung» für Schüler zum Thema «Echte und falsche Freunde» in der Orientierungsschule des Broyebezirks in Estavayer-le-Lac (FR).

— 04.



Projekte der Ernährungsberaterinnen von Eldora 2018

37 Animationen «Ausgewogene Ernährung» in Westschweizer Unternehmensrestaurants zu den folgenden Themen:

- Versteckter Zucker in Getränken
- Versteckte Fette
- Prävention von Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Fettqualität
- Ausgewogene Ernährung und Sport (neues Thema)
- Ausgewogenes Frühstück bei körperlicher Aktivität (neues Thema)
- «Flexitarismus» und die Präsentation von Alternativen zu tierischen Proteinen (neues Thema)
- Gluten, bin ich betroffen? (Neues Thema)

7 Vorträge in den Unternehmensrestaurants der Banque cantonale de Genève (BCGE), The Global Health Campus, Givaudan (Schweiz) SA, La Vaudoise in Lausanne und Manufactures Cartier Horlogerie in La Chaux-de-Fonds (NE) zu den folgenden Themen:

- Gluten, real oder ein Phänomen?
- Milchprodukte, echte oder falsche Freunde?

- Bewusst essen, sein Essverhalten verstehen und in Einklang bringen
- Ausgewogene Ernährung an Arbeitstagen
- Jugendlichen helfen, über die Ernährung etwas für ihr Wohlbefinden zu tun, Tipps und Tricks

8 Workshops/Vorträge «Lunch & Learn» in den Genfer Unternehmensrestaurants von Vacheron Constantin, Louis Vuitton-La Fabrique du Temps und Caterpillar zu den folgenden Themen:

- Schnelle ausgewogene Snacks
- Alles über Zucker, Fette und Salz
- Ernährung und Sport (neues Thema)
- Ernährung und Reisen (neues Thema)

2 Animationen «Ausgewogene Ernährung für Kinder» zum Thema zuckerhaltige Getränke – Sekundarschule Gland (VD).

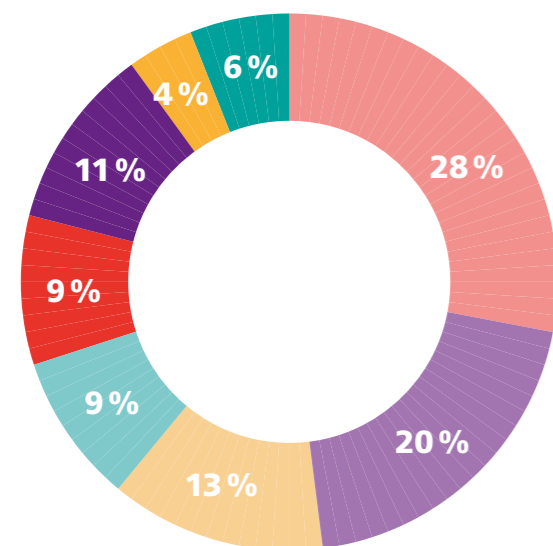


— 04.



4.11 VERTRAGSDAUER

- 0–5 Jahre
- 6–10 Jahre
- 11–15 Jahre
- 16–20 Jahre
- 21–25 Jahre
- 26–30 Jahre
- 31–35 Jahre
- ≥ 36 Jahre



„Kundentreue ist kein leeres Wort: mehr als 50 % der Partnerschaften mit unseren Kunden dauern länger als 10 Jahre.“



4.12 VERPFLICHTUNGEN



Ende 2018 schloss sich Eldora dem «United Nations Global Compact» an. Vor diesem Hintergrund verpflichtet sich das Unternehmen, sein sozial verantwortliches Handeln fortzusetzen und zu verstärken, den Schutz der Menschenrechte und der Umwelt zu fördern und Korruption zu bekämpfen. Jedes Jahr erstellt Eldora einen Bericht, in dem den Partnern des Unternehmens die Ergebnisse dieser Verpflichtungen präsentiert werden.



— 04.



Anerkennung

Über die Werte und die grundlegenden Prinzipien des Unternehmens hinaus engagiert sich Eldora für die Anerkennung der betrieblichen Aktivitäten. Das Unternehmen verfügt über Bescheinigungen, die die Stichhaltigkeit seiner Verpflichtungen unabhängig bestätigen.



„ Nachhaltige Entwicklung vermittelt universelle Werte, die den alltäglichen wirtschaftlichen Aktivitäten zusätzlichen Sinn geben. In einer Arbeitswelt, in der sich alles um die Sinnsuche dreht, werden unsere Verpflichtungen und unsere Herausforderungen von unseren Mitarbeitenden weitgehend geteilt.“

Pierre Veyrat, Direktor Qualitätsservice

05. ÖKOLOGISCHE ASPEKTE

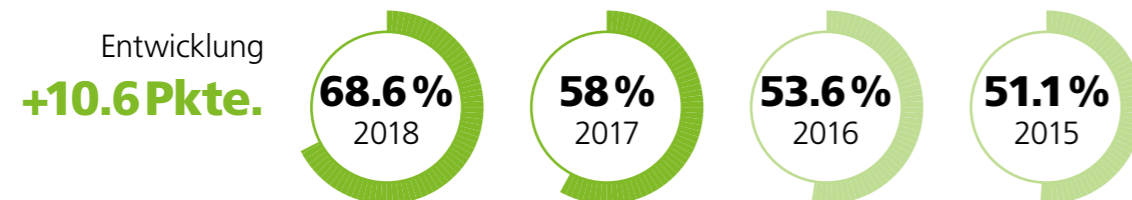
5.1 REINIGUNGSPRODUKTE UND BIOLOGISCHE ABBAUBARKEIT



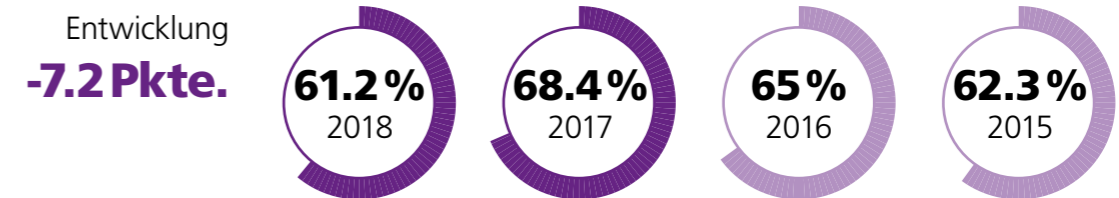
Die Reinigungsprodukte des von Eldora ausgewählten Vertragshändlers schonen die Umwelt. Ihre biologische Abbaubarkeit wird durch das nationale Label «Green» garantiert. Neben einem Auffangsystem für Fässer gibt es eine Richtlinie für den Umgang mit Reinigungsprodukten und ein Notfallverfahren. Eldora ist somit in der Lage, eine versehentliche Verschüttung, die zu Umweltverschmutzung führen könnte, zu kontrollieren und einzudämmen.

Externe Quelle vanBaerle

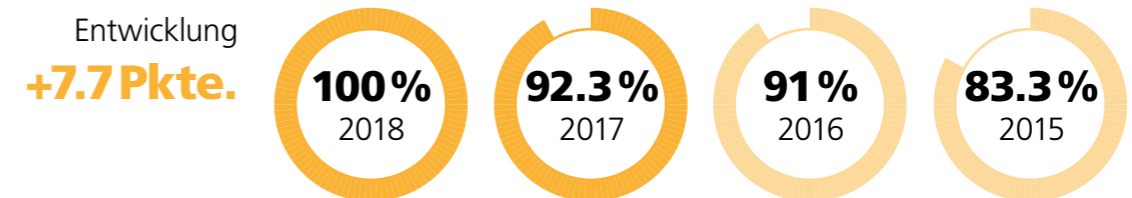
Anteil der umweltfreundlichen Produkte



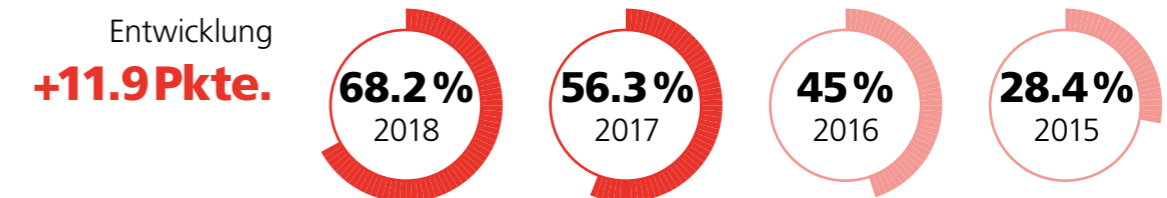
Auffangwannen (Kanister)



Auffangwannen (Fässer 25 l)



Rückhaltung unter Ölfässern



Aushang und Kenntnis des Notfallplans



— 05.

5.2 ENERGIE



Schéma-TEC, der Partner von Eldora für Engineering-Projekte, hat einen einzigartigen Ansatz namens «Green Kitchen» entwickelt. Er geht mit der kontinuierlichen Suche nach den neuesten auf dem Markt verfügbaren Technologien einher. Der für Produktionsbereiche und Gasträume angewandte Ansatz «Green Kitchen» basiert auf drei Konzepten:

Eco-Management

- Energiemanagement
- Wassermanagement
- Management der Betriebsabfälle
- Auswahl von Geräten mit niedrigem Energieverbrauch

Komfort

- Hygrothermischer Komfort
- Akustischer Komfort
- Visueller Komfort
- Geruchskomfort

Gesundheit

- Hygienische Qualität der Bereiche
- Hygienische Qualität der Luft
- Hygienische Qualität des Wassers
- Hygienische Qualität der Lebensmittel



Eldora ist zu 95 % in Räumlichkeiten tätig, die dem Unternehmen nicht gehören. Daher ist es nicht für die Wahl der verwendeten Energie zuständig. In den Büros in Rolle und Zürich hat sich Eldora jedoch für erneuerbare Energien entschieden.



5.3 BEWÄHRTE VERFAHRENSWEISEN



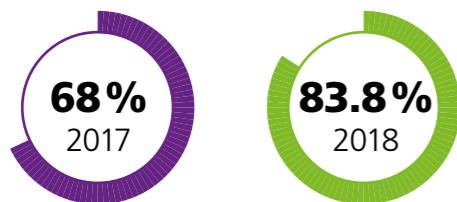
Um zum Kampf gegen den Klimawandel beizutragen, hat Eldora in den Restaurants verschiedene Massnahmen zur Reduzierung des Wasser- und Energieverbrauchs umgesetzt.

Letztere werden jedes Jahr im Rahmen von Audits bewertet und die Ergebnisse bestätigen das steigende Engagement der Mitarbeitenden.

Eldora hat insbesondere ein Verfahren entwickelt, um Energieverschwendung zu begrenzen. Hierzu werden Aufkleber in «Tropfenform» auf die Küchengeräte geklebt, damit diese progressiv eingeschaltet werden können. Ziel ist es, den optimalen Zeitpunkt für die Einschaltung der Produktions- und Servicegeräte zu bestimmen. Der Maschinentyp und der Energieverbrauch sowie die Anlaufzeit werden systematisch untersucht. Die Restaurants können diese «Tropfen» auf alle Maschinen kleben, um es auch kaum geschulten oder mit dem Standort nicht gut vertrauten Zeitarbeitern zu ermöglichen, die Geräte zur richtigen Zeit einzuschalten und Energieverschwendung so gut wie möglich zu vermeiden.

Anteil der Betriebe, die Wasser- und Energiesparmassnahmen umsetzen.

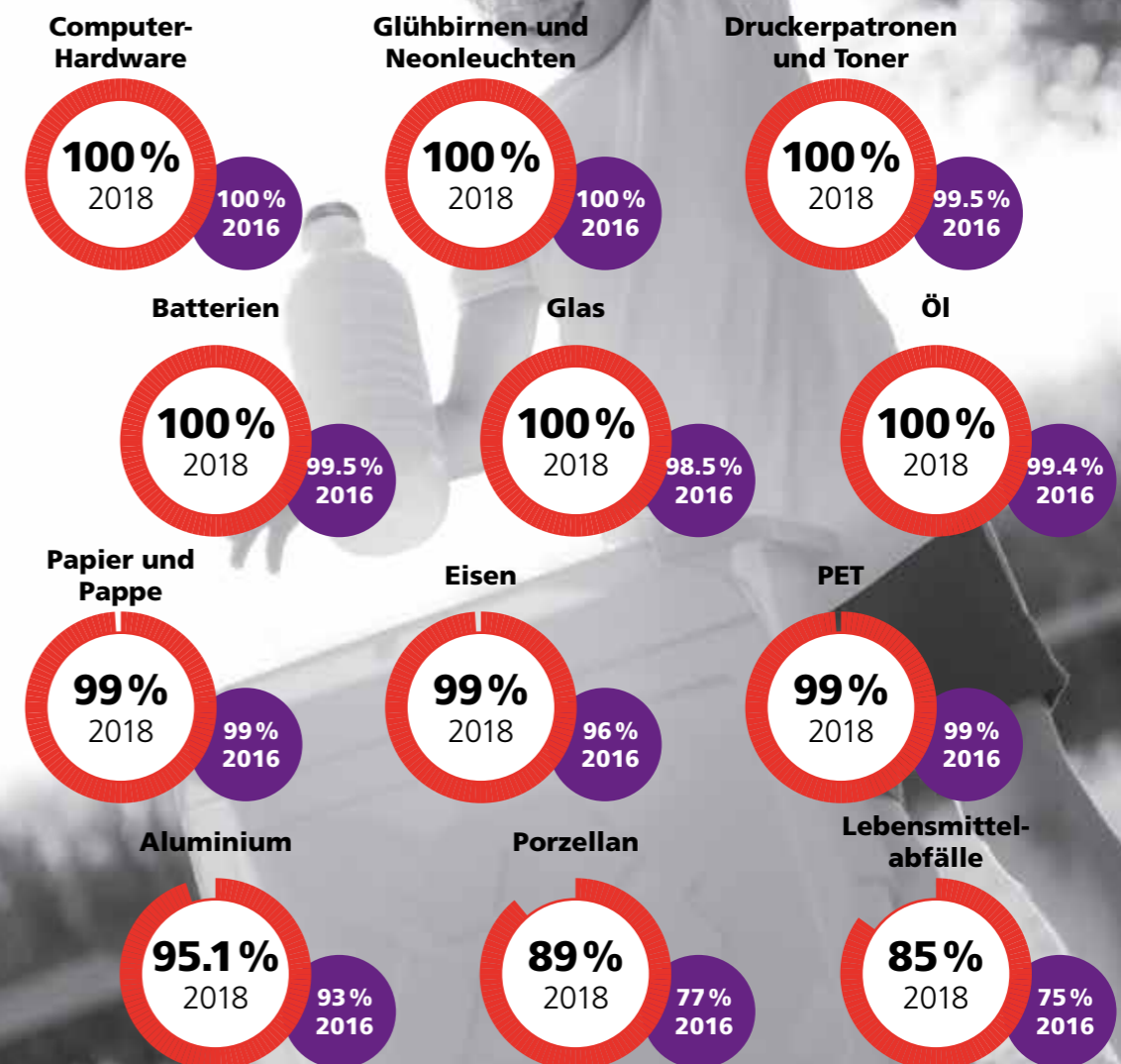
Interne Quelle



IM RAHMEN DER ABFALLTRENNUNG KONNTEN ERNEUT GROSSE FORTSCHRITTE BEI DER EINHALTUNG DER VERFAHREN FESTGESTELLT WERDEN.

Zustand der Abfalltrennungsbereiche in den Eldora Restaurants

Interne Quelle



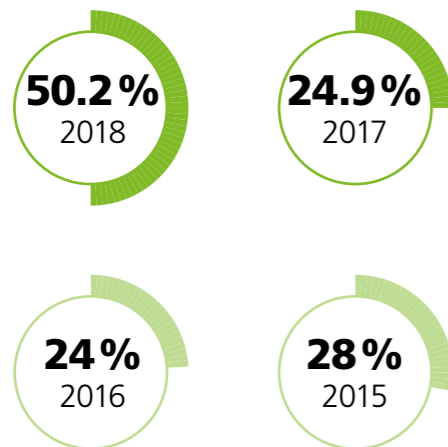
05.



Bei der Abfalltrennung werden Jahr für Jahr Fortschritte erzielt. Eine vollständige Kontrolle ist jedoch nicht möglich, da die Räumlichkeiten häufig mit den Kunden geteilt werden.

Die CO₂-Emissionen sind ein Hauptgrund für die Klimaerwärmung. Eldora ist sich dessen bewusst und arbeitet nach Möglichkeit mit lokalen Produzenten zusammen. Die Einhaltung der Lieferrhythmen wird ebenfalls jedes Jahr evaluiert.

Einhaltung der Lieferrhythmen



Entwicklung
+25.3Pkte.

2017 hat Eldora Plastiktüten in ihren Restaurants komplett verboten.



Zudem wurden Lieferanten aufgefordert, keine Waren mehr in Styropor-Kisten zu liefern, sondern stattdessen wiederverwendbare Hartplastikkisten mit einer deutlich längeren Lebensdauer zu verwenden.

Im Laufe des Jahres 2018 führte Eldora in mehreren Restaurants die Lösung «Re-Circle» ein. Ziel dieses Konzepts ist es, den Rückgriff auf Plastik und Einweg-Geschirr für Take-Away-Mahlzeiten zu reduzieren. Die Gäste sind aufgefordert, wiederverwendbares und verantwortungsbewusst produziertes Pfandgeschirr zu verwenden. Die Gäste der UNO-Betriebe und der Fachhochschule für Wirtschaft Genf begrüßten das Konzept und nahmen es sehr gut an. Die Initiative reiht sich in den progressiven Verzicht auf Einweg-Gläser und Becher ein, die durch wiederverwendbares Geschirr und Pfandbecher ersetzt werden.



Im Rahmen der Reduzierung von Einweg-Produkten wurde am 1. Mai 2018 zudem eine neue Reihe von «Take-Away»-Produkten eingeführt. Eldora verpflichtet sich, bei den Verpackungen dieser neuen Produktreihe auf jede Form von aus Erdöl gewonnenem Plastik zu verzichten, sowohl bei kalten als auch bei warmen Speisen. Eldora weiss jedoch, dass pflanzliche Kunststoffe auch keine ideale Alternative sind, daher wird an neuen Lösungen gearbeitet.

Seit mehr als 2 Jahren setzt sich Eldora ausserdem dafür ein, Mitarbeiter und Gäste für die Reduzierung der Lebensmittelverschwendung in den Restaurants zu sensibilisieren. 2016 wurde ein Pilotprojekt durchgeführt, um diese Massnahme im Laufe des Jahres 2017 auszuweiten. Konkret setzt Eldora in diesem Bereich die folgenden Massnahmen um:

- Wiegen der Reste auf den Tellern und Sammlung des Brots
- Sensibilisierung des Personals und der Gäste
- (Infotreffen, Verteilung von Flyern für das Kochen mit den Resten)
- Reduzierung der servierten Mengen beim zweiten Service, Begleitung der Gäste bei den Mahlzeiten

Eldora hat einen Leitfaden mit den bewährten Verfahrensweisen erstellt, um die Lebensmittelverschwendung in der Gemeinschaftsgastronomie zu bekämpfen. Diese 2-wöchigen Sensibilisierungen ermöglichen es, die Lebensmittelreste auf den Tellern im Durchschnitt um 17% und das täglich weggeworfene Brot um 41% zu reduzieren.



— 05.

**Animationen 2017**

1 Veranstaltung namens «ZéroGaspi» im Schulrestaurant Le Coteau Fleuri in Lausanne (VD).

Animationen 2018

4 Wochen «ZéroGaspi» in den 7 folgenden Schulrestaurants:

- Schule von Confignon und Cressy, Confignon (GE)
- Schule von Aïre, Aïre-la-Ville (GE)
- Schule von Nyon-Marens, Nyon (VD)
- Collège de Champittet, Pully (VD)
- Ausserschulische Betreuung Vers-chez-les-Blancs und Chailly, Lausanne (VD)

In der Deutschschweiz

In der Deutschschweiz wurden mehrere spezifische Sensibilisierungstage organisiert:

- Pause und faire Küche
- Weltvegetariertag
- Weltveganertag
- Schulungstag UNITED AGAINST WASTE

**5.4 GESCHÄFTSFAHRZEUGE**

Eldora stellt Mitarbeitenden, die aus beruflichen Gründen mobil sein müssen, Dienstfahrzeuge zur Verfügung. Dabei handelt es sich um in Europa hergestellte Dieselfahrzeuge mit Partikelfiltern der Energieklasse C. Sie werden alle 4 Jahre ausgetauscht, jedes Jahr werden somit zwischen 15 und 20 Fahrzeuge gekauft. Sie werden regelmässig gewartet, sind sparsam und verbrauchen im Durchschnitt weniger als 5 l Kraftstoff pro 100 km.

5.5 INFORMATIK

Die Computerhardware der Eldora Gruppe ist mit den geltenden europäischen Normen konform:

**Weitere Partner:**

ARP SA Mitglied der Bechtle Gruppe



Dell



Ricoh



Swisscom



05.

5.6 FISCHEREIPRODUKTE



2018 führte Eldora eine für alle Betriebe geltende Charta für nachhaltige Beschaffung ein. Das zusammenfassende Dokument enthält 8 starke Verpflichtungen, die in den Restaurants ausgehängt werden. Ziel der Charta ist es, Produkte aus nachhaltigem Fischfang in den Vordergrund zu stellen. Den Gästen werden hauptsächlich Meeresfische mit dem MSC-Label serviert.

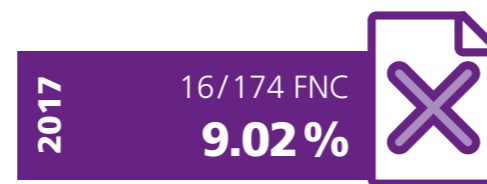
Zudem rücken wöchentliche Aktionen Produkte aus nachhaltigem Fischfang in Seen und/oder im Meer in den Fokus, wie beispielsweise wilden Kabeljau Skrei. Dieser wilde Fisch aus der Barentssee, der zu den Lofoten migriert, zeichnet sich durch seine hervorragende Qualität aus.

In der Schweiz arbeitet Eldora aktiv mit nachhaltigen Fischzuchtbetrieben zusammen, wie beispielsweise Valperca und Kasperskian im Wallis.

Nachhaltigkeit zu fördern bedeutet auch, aus ethischer oder ökologischer Sicht problematische, seltene sowie Produkte mit erhöhten PCB-Werten zu verbieten. Dazu gehören: Korallenfische, der Nilbarsch, Surimi (industrielles Produkt), Meeresfische aus der Ostsee und roter Thunfisch aus dem Mittelmeer.

Neben den üblichen Kontrollen, die von den verschiedenen Akteuren in den Betrieben durchgeführt werden, wird jeder Vorfall sorgfältig in einem Mängelbericht (MB) dokumentiert und an die Einkaufsabteilung weitergeleitet, damit diese die angemessenen Schritte für den Lieferanten einleiten kann.

2017 betrafen 16 von insgesamt 174 MB, d. h. 9,02 %, die Meereswelt.

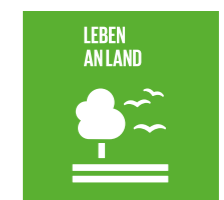


2018 betrafen 19 von insgesamt 203 MB, d. h. 9,36 %, die Meereswelt.



Bei einem Grossteil der Reklamationen handelte es sich um Lieferfehler, diverse Verspätungen oder Etikettierungsfehler.

5.7 PRODUKTE VOM LAND



Seit 2018 hat Eldora bei der Fleischauswahl besonders hohe Ansprüche, trotz der damit verbundenen hohen Kosten. Nur Produkte aus Schweizer Grossvieh-Zuchtbetrieben sind zulässig. Das Geflügel kommt ebenfalls aus der Schweiz, mit Ausnahme bestimmter seltener französischer Spezialitäten.

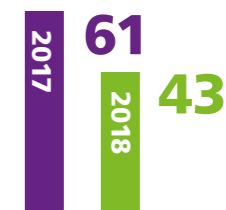
Trotz der höheren Preise und eines zeitweise unzureichenden Angebots hat sich Eldora entschieden, diese Herausforderung anzunehmen. Neben den Anforderungen in Bezug auf die Herkunft ist der Einsatz von GVO in der Tiernahrung ausdrücklich verboten und Fleisch aus kurzen Absatzwegen in der Nähe der Betriebsstandorte wird bevorzugt.

Im Kanton Waadt arbeitet Eldora für die Schulen beispielsweise mit der Stadt Lausanne zusammen, gemäss dem sogenannten RCD 70 System. Es schreibt vor, dass nur Produkte aus dem lokalen und/oder regionalen Handel aus einem Umkreis von maximal 70 km verwendet werden dürfen.

Im Kanton Genf sind mehr als 90 Restaurants mit dem Label GRTA zertifiziert. Sie sind somit verpflichtet, ihre Menüs mit Produkten aus der Region Genf zu kreieren. Die Restaurants werden ständig von den zuständigen staatlichen Diensten kontrolliert.

In exzentrischen, weit von den grossen urbanen Zentren entfernten Gebieten arbeitet Eldora mit lokalen Züchtern und Handelsunternehmen zusammen.

2018 wurden 43 Mängel registriert und von der Einkaufsabteilung bearbeitet, gegenüber 61 im Jahr 2017.



In der Deutschschweiz jedes Eldora-Restaurant die Patenschaft einer Alpkuh übernommen. Ziel dieses Konzepts ist die Aufwertung von regionalen Produkten und der Respekt des Tierwohls.

Mehrere Partnerschaften mit Lieferanten bekräftigen den Wunsch des Unternehmens, einen Beitrag zu einer nachhaltigen lokalen Wirtschaft zu leisten. Eldora sponsert ebenfalls die Entwicklung von Hochstammobstgärten, die von dem Unternehmen Opaline gefördert wird, und bezieht sein Mineralwasser von der lokalen Quelle Henniez, die in Einklang mit den Grundsätzen der Nachhaltigkeit betrieben wird.



05.

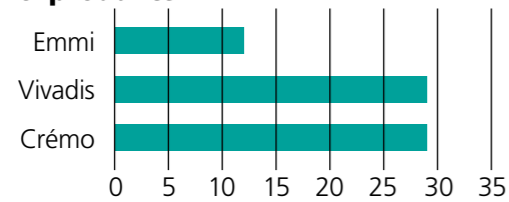


5.8 NACHHALTIGE ZUSAMMENARBEIT MIT DEN LIEFERANTEN

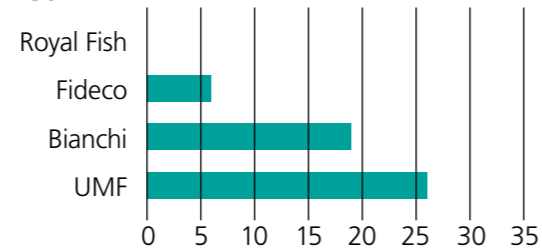
Bei Eldora ermöglicht ein ständiger Dialog mit den Lieferanten den Aufbau von guten, dauerhaften Arbeitsbeziehungen.

■ Jahre der Zusammenarbeit

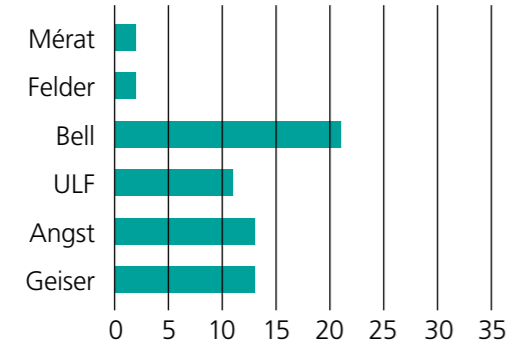
Milchprodukte



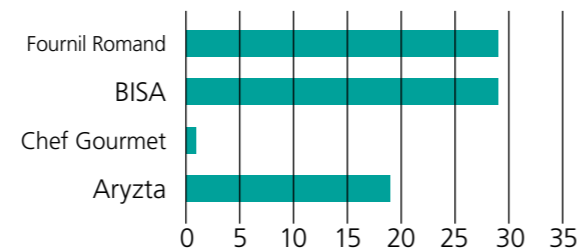
Fisch



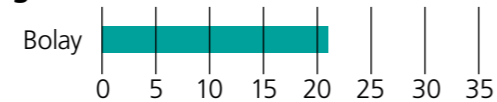
Fleisch



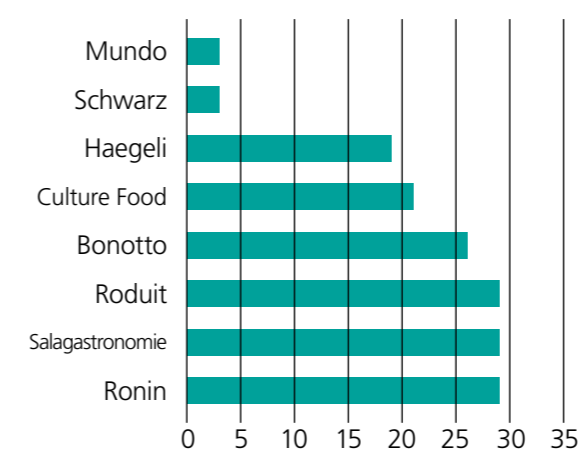
Brot



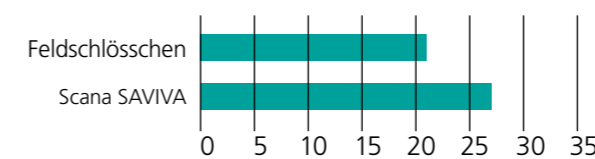
Tiefgefrorene Produkte



Obst & Gemüse



Economat & Getränke



«Eldora ist stets darum bemüht, erstklassige Produkte und einen erstklassigen Service anzubieten. Dies steht voll und ganz in Einklang mit unserer Philosophie.»

Swissoja

«Die Besonderheit von Eldora? Grosse Nähe zu Kunden und Lieferanten.»

Cash Hôtel

«Seit 6 Jahren beliefern wir Eldora vorwiegend mit MSC-zertifiziertem Fisch. MSC-Scholle hat einen grossen Anteil an den Einkäufen.»

Ultramarine Food

06. SOZIALE ASPEKTE

6.1 KAMPF GEGEN HUNGER UND ARMUT



Die Stiftung DSR, die einzige Aktionärin von Eldora, ist im Rahmen von Sponsoring und Spenden seit mehreren Jahren Partnerin von zahlreichen Vereinen und lokalen Veranstaltungen:

- Blaues Kreuz der Westschweiz
- Unions chrétiennes romandes
- Centre social protestant
- Verein Tables du Rhône/Rottu-Tisch
- Verein Europe-Charmilles
- Hilfswerk der Evangelischen Kirche
- Stiftung Mère Sofia
- Verein Banc Public

Die Stiftung DSR unterstützt zudem zahlreiche wohltätige Aktivitäten in Verbindung mit Ernährung und Menschen in Notlagen.

2018 belief sich der gespendete Betrag auf insgesamt CHF 1 200 000.–



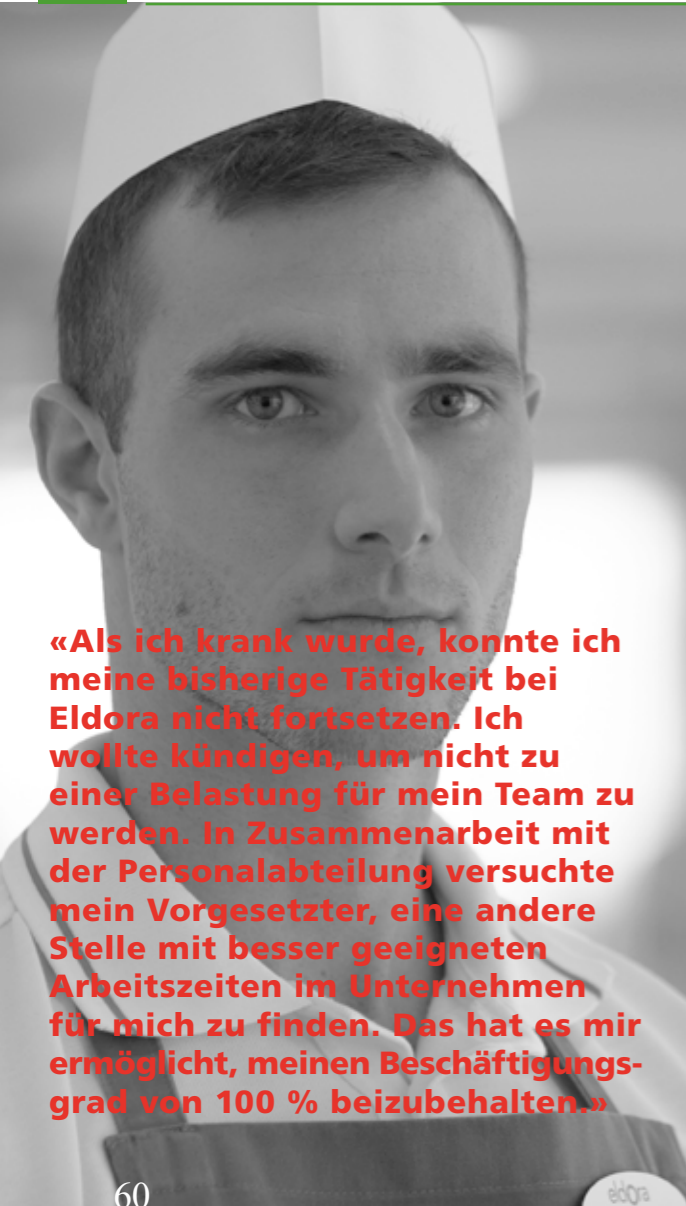
6.2 PROGRAMM WOHLBEFINDEN AM ARBEITSPLATZ

Programm Wohlbefinden am Arbeitsplatz

Eldora setzt sich tagtäglich dafür ein, das Wohlbefinden der Mitarbeitenden zu garantieren. Anerkennung und Wertschätzung der Arbeit, aufmerksames Zuhören, Respekt, Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben, angepasstes Arbeitspensum, Beteiligung an Entscheidungen und Klarheit der Rolle und der Verantwortlichkeiten gehören zu den Mitteln, um dies zu erreichen.



— 06.



«Als ich krank wurde, konnte ich meine bisherige Tätigkeit bei Eldora nicht fortsetzen. Ich wollte kündigen, um nicht zu einer Belastung für mein Team zu werden. In Zusammenarbeit mit der Personalabteilung versuchte mein Vorgesetzter, eine andere Stelle mit besser geeigneten Arbeitszeiten im Unternehmen für mich zu finden. Das hat es mir ermöglicht, meinen Beschäftigungsgrad von 100 % beizubehalten.»



«Als ich gesundheitliche Probleme bekam, wollte ich nicht komplett aufhören, zu arbeiten. Mein Vorgesetzter bot mir an, meinen Beschäftigungsgrad von 100 % auf 50 % zu reduzieren, damit ich ohne zu starke Belastung erwerbstätig bleiben und meine Rehabilitation fortsetzen konnte. Es funktionierte sehr gut. Heute setze ich meine Rehabilitation fort und mein Pensum wird regelmässig überprüft, damit ich meine Arbeitszeit bald wieder erhöhen kann.»

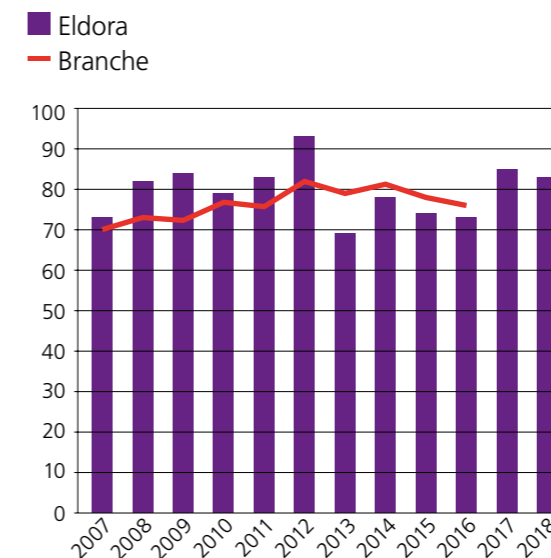


6.3 SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

Die Sicherheit am Arbeitsplatz wird bei Eldora immer stärker berücksichtigt und die damit verbundenen betrieblichen Massnahmen nehmen zu. Eine freiwillige Politik sowie ehrgeizige Ziele leiten und begleiten die gesamte Organisation.

Obwohl mehrere betriebliche Präventionsmassnahmen umgesetzt wurden, haben sie es nicht ermöglicht, den zwischen 2013 und 2016 erzielten Rückgang der Berufsunfälle beizubehalten.

Anzahl der Berufsunfälle in % VZÄ



Internationale Standardindikatoren
(Unsere Indikatoren berücksichtigen Bagatell- und Nicht-Bagatellunfälle.)

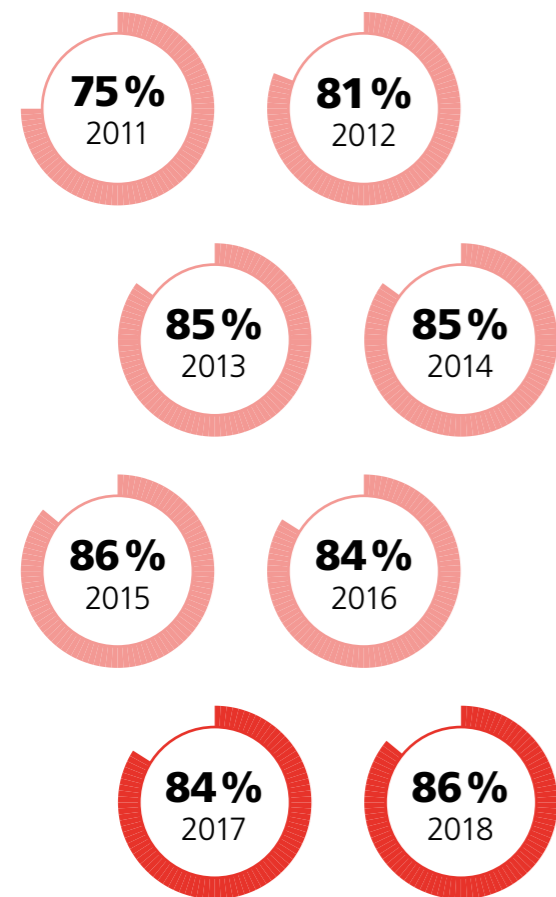


06.



Prädiktive Indikatoren für die Sicherheit am Arbeitsplatz

Interne Quelle



Die prädiktiven Indikatoren sind weiterhin ermutigend und eine grosse Kampagne zur Prävention von Schnittverletzungen, die mit einem multidisziplinären GSA-Team erstellt wurde, dürfte im Hinblick auf die Hauptursache für Berufsunfälle schnell Erfolge zeigen. Im Rahmen der ständigen Verbesserung der Sicherheit am Arbeitsplatz werden regelmässig sichere Arbeitsgeräte (Schneidemaschinen, Dosenöffner) referenziert.



06.

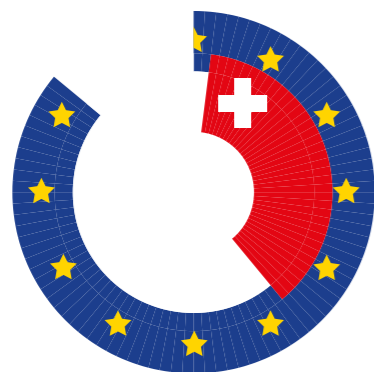


Mitarbeiterstatistiken

Von den 1897 Mitarbeitenden von Eldora, die am 31.12.2018 erfasst waren, kommen 1602 aus der EU/EFTA, d. h. 86 %. 599 Mitarbeitende sind Schweizer, d. h. 37 % des Personals. Diese 1897 Mitarbeitenden haben 79 verschiedene Nationalitäten und arbeiten auf 27 Funktionen.

Beachtenswert ist die hohe Rate der internen Beförderungen von Restaurantleitern:

86 % DES PERSONALS KOMMEN AUS DER EU/EFTA, DAVON 37 % SCHWEIZER



6.4 AUS- UND WEITERBILDUNG BEI ELDORA

Anzahl der durchschnittlichen Weiterbildungsstunden pro Jahr, pro Arbeitnehmer und pro Berufskategorie

2018 hielt Eldora 7165 Schulungsstunden ab. Im Schulungszentrum von Eldora in Morges (VD) wurden 863 Mitarbeitende geschult.

2018



7165

Schulungsstunden

863

geschulte Mitarbeitende



— 06.



Kompetenzentwicklungs- und Weiterbildungsprogramm

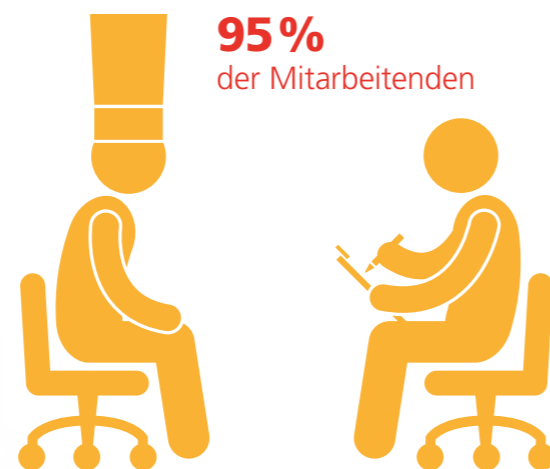
Jeder Mitarbeiter von Eldora muss eine gewisse Zahl an obligatorischen Schulungen besuchen, damit alle die Voraussetzungen kennen und erfüllen.

Mit einem Schulungskatalog gibt Eldora den Mitarbeitenden die Möglichkeit, ihre Kompetenzen im Laufe ihrer Karriere fortlaufend weiterzuentwickeln.



Prozentsatz der Mitarbeitenden, die von Bewertungs- und Karriereentwicklungsgesprächen profitieren.

2018 profitierten 95 % der festen Mitarbeitenden von Eldora von einem Jahresgespräch, um Bilanz über das vergangene Jahr zu ziehen, ihre Ziele für das kommende Jahr festzulegen und ihre Wünsche in Bezug auf Weiterbildung/Beförderung mitzuteilen.



Politik und spezifische Programme für das Kompetenzmanagement

Das Kompetenzmanagement ist für jedes Unternehmen ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

Es umfasst die Rekrutierung und die Ausbildung von zukünftigen Talenten. 2018 wurden 45 Lernende und 24 Praktikanten bei Eldora ausgebildet.

Dank einer attraktiven Ausbildungs- und Gehaltspolitik liegt das durchschnittliche Dienstalder des Personals von Eldora bei mehr als 5 Jahren – ein Beweis für die Zufriedenheit der Mitarbeitenden.



— 06.

**Erfahrungsbericht von Audrey Carmo,**

40 Jahre,
Restaurant der Schule von Satigny

«Ich kam 2012 als Köchin zu Eldora und habe sehr schnell mein Interesse geäußert, mehr Verantwortung zu übernehmen. Als ein neues Restaurant eröffnet wurde, bot mir mein Bereichsleiter an, mich zur Küchenchefin zu machen. Weniger als zwei Jahre später bewarb ich mich als Restaurantleiterin. Meine Kompetenzen und meine Motivation sprachen für mich und ich wurde befördert. Heute möchte ich immer mehr dazu lernen und die Kenntnisse meines Teams, insbesondere zum Thema Ernährungslehre, entwickeln.»

Erfahrungsbericht von Emmanuel Clain,

20 Jahre,
Personalrestaurant von Romande Energie

«Ich kam als Koch zu Eldora und habe schnell meinen Wunsch geäußert, mehr Verantwortung zu übernehmen. Mein Restaurantleiter bildete mich eineinhalb Jahre lang aus und brachte mir den Beruf bei, vor allem die administrative Verwaltung und das Management. Als eine Stelle frei wurde, bot der Bereichsleiter sie mir an und ich habe sofort zugesagt. Dank der Erfahrung, die ich sammeln werde, und einer guten Managementausbildung hoffe ich, eines Tages Bereichsleiter zu werden!»

**Erfahrungsbericht von Stéphanie Sow,**

39 Jahre,
Personalrestaurant Hôtel des Finances

«Ich begann meine Karriere bei Eldora 2005 als Aushilfe und KassiererIn. Dank meines Wissensdursts habe ich meine Kenntnisse der Verfahren vergrößert und mich insbesondere mit den administrativen Prozessen vertraut gemacht, sodass ich die Restaurantleiter bei ihrer Arbeit unterstützen konnte. Irgendwann bekam ich Lust, mich weiterzuentwickeln, und informierte meinen Bereichsleiter, der mir seine Unterstützung zusicherte. Als sich die Gelegenheit bot, wurde ich zur Restaurantleiterin befördert. Ich wusste das Vertrauen, das mir entgegengebracht wurde, sehr zu schätzen.»

Erfahrungsbericht von Nathalie Ropraz,

46 Jahre,
Restaurant der Fondation les Oliviers

«Ich arbeite schon seit 25 Jahren bei DSR, heute Eldora. Auf meiner ersten Stelle im Wallis war ich mehr als 7 Jahre lang tätig, bevor ich aus persönlichen Gründen um eine Versetzung in den Kanton Waadt bat. Ich arbeite nun fast schon 20 Jahre bei der Stiftung Les Oliviers und kann mich hier jeden Tag ein bisschen mehr entfalten. Im Laufe der Zeit habe ich immer mehr Verantwortung übernommen und dazugelernt, auch dank der immer umfassenderen Weiterbildungen von Eldora. Ich bin sehr stolz darauf, für ein Unternehmen zu arbeiten, das es mir ermöglicht hat, mich beruflich und persönlich weiterzuentwickeln. Ich hoffe, dass ich ihm noch lange treu bleiben kann!»

06.

6.5 GLEICHSTELLUNG DER GESCHLECHTER



Programme für Chancengleichheit

Eldora stellt seine Mitarbeitenden nach Kompetenzen und Zielen ein, unabhängig von ihrem Geschlecht, und das gilt auch für ihre Förderung.



BEI ELDORA WERDEN 25 % DER LEITENDEN STELLEN VON FRAUEN BESETZT.

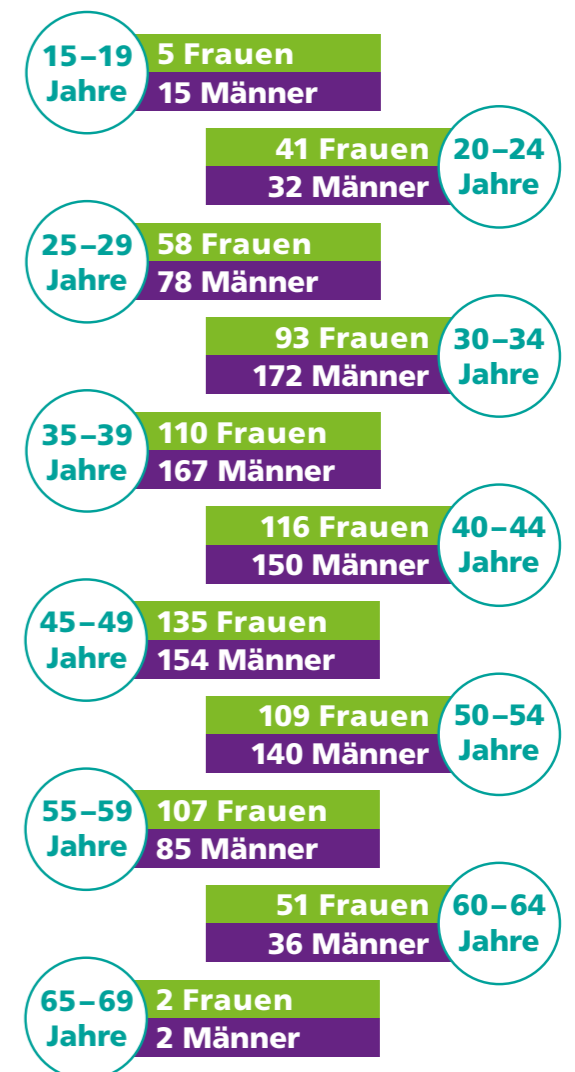
Zusammensetzung der Führungsorgane und Verteilung der Mitarbeitenden nach Geschlecht, Altersgruppe und anderen Indikatoren



2 VON 5 SITZEN IM VERWALTUNGSRAT SIND VON FRAUEN BESETZT.



45 % des Personals von Eldora sind Frauen und 55 % Männer (Stand 31.12.2018):



— 06.

6.6 KEINE BENACHTEILIGUNG

**Zugehörigkeit zu einer Minderheit (ethnisch, religiös...)**

Bei Eldora werden die Mitarbeitenden nicht nach ihrer ethnischen oder religiösen Zugehörigkeit erfasst.

Anzahl der Diskriminierungsfälle insgesamt und ergriffene Massnahmen

Bis heute wurde kein Fall von Diskriminierung registriert.

Einstellungspolitik

Bei Eldora zählen nur die Ausbildung, die Erfahrung, das Know-how und die soziale Kompetenz.

Die Mitarbeitenden werden gemäss diesen Kriterien eingestellt und gemäss einer für alle geltenden Lohntabelle vergütet.

Geschützte Werkstätten (Stiftung Les Oliviers, BVA, Alfaset ...)

Eldora verpflichtet sich, Personen in Not bei ihrer beruflichen Wiedereingliederung zu begleiten, und erhält regelmässig Anfragen von geschützten Werkstätten. 2018 schenkten die Stiftung Alfaset, das Berufsbildungszentrum Le Repuis, die Stiftung IPT, ETSL, die Stiftung Mode d'Emploi, das Zentrum CRTO, der Verein Maison des jeunes Lausanne, das Aufnahmezentrum EVAM, das Integrations- und Berufsbildungszentrum ORIF und die IV Eldora ihr Vertrauen.

6.7 ETHIK



Im Bereich der Geschäftsethik gelten ebenfalls gewisse Grundsätze, um die bewährten Verfahrensweisen im Rahmen von Beziehungen und Verhandlungen mit Partnern, Kunden und Konkurrenten zu garantieren.

Managementinstrumente wie der Risikoausschuss, interne Audits, der Mitarbeiterleitfaden und das Aus- und Weiterbildungszentrum strukturieren den Kampf gegen:

- Wettbewerbsfeindliche Praktiken
- Verstösse gegen Rechte an geistigem Eigentum
- Korruption
- Interessenkonflikte
- Betrug, Geldwäsche
- Irreführende Werbung und Kommunikation

Im Mitarbeiterleitfaden, der fester Bestandteil des Arbeitsvertrags ist, wird speziell auf die Bestimmung von Eldora zum Thema Korruption verwiesen:

«Neben jenen, die ausdrücklich im Einstellungsvertrag genannt sind, darf der Mitarbeiter keinerlei materielle Vorteile aus seiner Beschäftigung ziehen, egal welcher Art. Es ist ihm ausdrücklich verboten, für sich selbst Provisionen, Rabatte oder Preisnachlässe anzunehmen oder ihre Annahme durch das seiner Verantwortung unterstehende Personal oder durch Dritte zu tolerieren. Einzig die Geschenke zum Jahresende von geringem Wert, die im Rahmen der geschäftlichen Beziehungen üblich sind, werden toleriert.»



— 06.



Ob in den Geschäftsbeziehungen, bei der Einkaufspolitik oder dem Management der Restaurants, Eldora verpflichtet sich stets zu ethisch korrekten Praktiken und der Einhaltung der Vorschriften.

Bei der Übernahme oder der Übertragung eines Vertrages ist besondere Wachsamkeit erforderlich, damit diese Prozesse unter optimalen Bedingungen stattfinden können. Hierzu wurden spezielle Überwachungstools entwickelt. Die Eröffnungen oder Übergaben von Restaurants werden vom Qualitätsservice bewertet, um ihren reibungslosen Ablauf zu garantieren.

Bis heute wurde noch kein Verfahren im Zusammenhang mit der Geschäftsethik gegen Eldora eingeleitet.

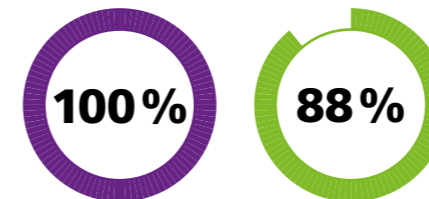


Restauranteröffnungen

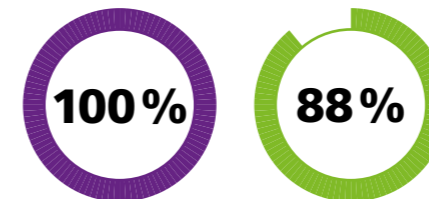
2017
N=15

2018
N=17

Zufriedenheit mit dem Projektmanagement



Empfehlung

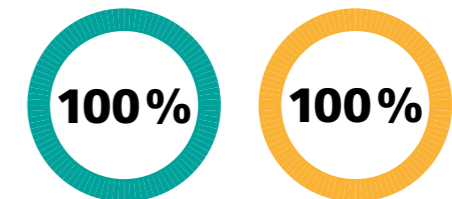


Restaurantübergaben

2017
N=1

2018
N=2

Zufriedenheit







Eldora AG

Gebäude A1 M.O.V.E.
Bändliweg 20
8048 Zürich
T +41 43 255 20 50
F +41 43 255 20 56
info.zuerich@eldora.ch
www.de.eldora.ch

Mai 2019

Impressum:
100% Recyclingpapier