



Caring for you,  
wherever you are



# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

## Communiqué



## TABLE DES MATIÈRES

Notre approche en matière de responsabilité sociétale	- Page 4
Intégrer la responsabilité sociétale dans notre entreprise	- Page 4
Création d'un environnement de travail de qualité	- Page 5
Intégrer notre responsabilité sociétale dans nos produits	- Page 7
Répondre aux besoins de nos clients	- Page 8
Nos engagements en matière de nutrition et santé	- Page 9
Promouvoir la santé et la nutrition	- Page 9
Nos engagements environnementaux	- Page 10
Nos principes en matière d'environnement	- Page 10
Gestion des déchets	- Page 10
Nos engagements auprès des communautés locales	- Page 11



## NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

À GLS, nos engagements en matière de responsabilité sociétale commencent avec notre manière de gérer notre entreprise. Nous considérons que poursuivre une conduite éthique ne se limite pas seulement à la bonne gouvernance de notre entreprise. Nous prenons en compte les enjeux économiques sociaux et environnementaux liés à notre activité et nous contribuons de manière positive au développement durable des communautés dans lesquelles nous opérons.

GLS est une entreprise internationale mais dont les racines sont africaines et particulièrement Ivoiriennes. Depuis notre création en 1999, notre vision de l'entreprise s'est inspirée de la philosophie africaine Ubuntu. Ubuntu est une relation à l'autre faite de confiance, de respect, d'estime et de générosité ; il est le fondement de l'hospitalité et de l'ouverture à l'autre. Nous avons placé cette philosophie au cœur de notre activité et de notre culture d'entreprise.

## INTÉGRER LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DANS NOTRE ENTREPRISE

### NOTRE MISSION

GLS a pour mission de fournir des prestations de qualité en offrant une large gamme de solutions en matière de restauration collective et de services. GLS est présent à l'échelle internationale et opère sur des sites variés, offshore et onshore aussi bien pour des entreprises privées que pour des institutions publiques et des collectivités. Notre ambition est de fournir à nos clients des solutions adaptées à leurs besoins en leur procurant un environnement de qualité dans lequel leur bien-être est notre première priorité.

### NOS VALEURS

- Soutenir et encourager le développement personnel et professionnel de nos employé(e)s
- Opérer selon des standards strictes de qualité
- S'assurer du bien-être de nos clients
- Réduire les impacts parfois négatifs que nos actions pourraient avoir sur l'environnement
- Investir et faire des changements significatifs dans la vie des communautés locales chez lesquelles nous opérons

### NOS PRINCIPES ÉTHIQUES

**Responsabilité :** GLS se donne comme priorité, d'assurer la sécurité des personnes et des produits. Nous mettons un point d'honneur à agir selon des normes de qualité extrêmement rigoureuses, en concordance avec nos valeurs et cela en toute circonstance, indépendamment des coûts. Nous agissons de manière responsable vis-à-vis de l'environnement.

**Réaliser l'excellence :** Nous sommes toujours désireux d'améliorer nos performances. Nous avons un appétit pour les défis et la volonté de nous dépasser et de réaliser l'excellence.



**Respect des personnes :** Le respect des personnes est primordial et pour nous cela s'applique à nos clients, à nos employé(e)s et à nos partenaires. En prenant soin de nos employé(e)s et de nos partenaires nous sommes déjà en train de prendre soin de vous. Nous respectons et célébrons la richesse de la diversité au sein de nos équipes.

**Intégrité :** Nous sommes fiers de montrer que nos actions sont consistantes avec nos valeurs. Nous communiquons de manière ouverte et honnête que ce soit à propos de notre organisation, de nos produits ou services.

## **GOVERNANCE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE**

À GLS, les équipes managériales sont responsables de la conduite et de la gestion de l'entreprise en conformité avec les principes de bonne gouvernance. Nous nous engageons à faire évoluer et à renforcer la manière dont la responsabilité sociétale est gérée en interne. Nous avons créé des structures afin de nous assurer de la conformité et du suivi des politiques et procédures appliquées à notre entreprise, et de nous permettre d'identifier et de définir des plans d'action en matière de développement durable.

En 2010 nous développons de nouvelles structures organisationnelles qui permettront de mettre en œuvre d'une façon plus complète, plus holistique nos actions en matière de développement durable et ceci pour l'ensemble de nos opérations.

## **CRÉATION D'UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DE QUALITÉ**

Les personnes qui travaillent à GLS sont le cœur et l'esprit de notre entreprise. Nous respectons chacun et chacune de nos employé(e)s parce que notre succès ne pourrait pas être possible sans leur contribution quotidienne. La valeur de notre personnel est la première garantie de la qualité de nos produits et prestations. Par conséquent nous nous efforçons de créer un environnement de travail de qualité. Cela nous permet d'attirer et de retenir les talents au sein de notre entreprise. Être perçu par nos employés comme proposant le meilleur environnement de travail est la plus grande gratification.

## **RESPECTER NOTRE PERSONNEL**

À GLS, nos employé(e)s sont considéré(e)s avec respect et dignité. Notre politique des ressources humaines promeut l'égalité des chances et l'ouverture des opportunités pour tous. Elle prohibe la discrimination et le harcèlement sur la base de la race, du sexe, de l'origine, de l'âge, du handicap, de la religion.

Nous nous conformons strictement à toutes les réglementations, locales, nationales, internationales s'appliquant au travail et aux conditions d'emploi dans chacun des pays où nous opérons.

Nous respectons la liberté de choix de nos employé(e)s et reconnaissons leur droit de s'organiser en association. Nous ne stigmatisons pas les employé(e)s qui expriment leurs opinions à propos des syndicats, ou qui prennent part aux activités syndicales.

Nous pensons que la relation directe que nous avons avec nos employé(e)s est le meilleur moyen d'assurer un bon environnement de travail. Nous sommes fiers de cette relation de



confiance que nous entretenons avec nos employé(e)s. Ensemble nous avons été capables de faire face et de répondre à différents défis.

### **DROITS HUMAINS ET DE SÉCURITÉ**

Nous assurons la promotion du respect des droits humains qui sont essentiels pour maintenir un environnement stable. Nous pensons que la présence des entreprises peut avoir une influence positive sur la manière dont les hommes et les communautés sont traités.

### **NOTRE FORCE : LA DIVERSITÉ DES PARCOURS DE NOS PERSONNELS**

À GLS, nos équipes comprennent des hommes et des femmes d'âges, de races, de nationalités et de religions différents avec des degrés variés de qualifications d'expériences, de savoir-faire. Nous considérons que la diversité de nos équipes constitue un atout pour la qualité des prestations que nous offrons. L'ouverture de nos sources de recrutement nous permet d'établir une plus grande proximité avec nos clients par la diversité des parcours de nos employé(e)s. GLS s'engage à développer et à valoriser les compétences de chacun des employé(e)s au sein de l'entreprise.

### **FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE**

À travers le monde, nos personnels délivrent des prestations de qualité en matière de restauration collective et de service. Nous sommes pleinement conscients que pour assurer la qualité de nos services, nous avons besoin de personnes ayant un haut niveau de compétences. C'est pour cela que nous portons une attention permanente à la formation et au développement des compétences de nos employé(e)s.

Nous procédons régulièrement à l'évaluation de nos processus de recrutement. Nous effectuons des entretiens avec chacun de nos équipiers de manière fréquente afin de suivre leur progression au sein de GLS. Nous conduisons des enquêtes de satisfaction auprès de nos équipes de manière régulière ce qui nous aide à mettre à jour et à affiner nos approches managériales. Nous menons ces actions de manière de plus en plus conséquente à mesure que notre entreprise se développe.

### **SANTÉ ET SÉCURITÉ**

Notre priorité principale est d'assurer la sécurité et la santé de nos clients et employés. Nous reconnaissons nos responsabilités et nous sommes conscients des différents défis qui sont en œuvre dans le secteur de la restauration et du service plus particulièrement en matière d'hygiène de sécurité (HSE) que ce soit autour des produits, des processus et des lieux de travail.

En conséquence nous avons développé en profondeur des procédures (HACCP) (système d'analyse des dangers et de maîtrise des points critiques) qui sont implantées, appliquées et évaluées sur tous nos sites. Nos programmes de sécurité sont conçus pour être conformes aux normes de sécurité réglementaires sur tous les sites sur lesquels nous opérons. Nous renforçons nos exigences de sécurité par la formation continue des procédures de travail, des communications régulières, des inspections et des audits de certification.



## INTÉGRER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DANS NOS PRODUITS

À GLS, nous accordons une très grande importance à la maîtrise de la traçabilité des produits utilisés et servis. En conséquence la qualité et la sécurité de la Supply Chain fait partie de nos préoccupations constantes.

### RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE AU SEIN DE SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

Nous demandons et exigeons que tous nos fournisseurs se conforment à notre politique de qualité et de sécurité afin de s'assurer que les produits qu'ils nous fournissent sont produits de manière responsable.

### LE GUIDE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DANS LA SUPPLY CHAIN

GLS a conçu ce guide afin de garantir une Supply Chain de qualité que tous nos fournisseurs sont tenus d'accepter, comprendre et respecter :

- **Les fournisseurs** doivent employer tous leurs employés avec leur consentement sans avoir recours au travail forcé.
- **Les fournisseurs** ne doivent pas employer des personnes dont l'âge est au-dessous de l'âge légal de travail dans le pays dans lequel ils opèrent.
- **Les fournisseurs** doivent respecter la dignité des employés et respecter les droits humains ils s'engagent à ne pas tolérer les abus et les harcèlements de toutes sortes.
- **Les fournisseurs** doivent assurer que les heures de travail des employé(e)s respectent les lois du travail du pays dans lequel ils opèrent.
- **Les fournisseurs** doivent payer leurs employé(e)s en accord avec la législation d'usage dans le pays dans lequel ils opèrent.
- **Les fournisseurs** doivent s'assurer d'œuvrer en faveur de la protection de l'environnement.
- **Les fournisseurs** doivent divulguer les informations en temps voulu et de manière appropriée.

Nous communiquons à tous nos fournisseurs nos standards et procédures. À GLS, notre approche consiste à travailler en étroite collaboration avec nos fournisseurs, afin de progresser et d'élaborer ensemble des solutions.



## **NOTRE APPROCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN MATIÈRE DE SOURCING**

- Maîtriser les risques alimentaires
- Fournir la traçabilité complète de nos produits
- Soutenir la diversité de nos fournisseurs afin d'utiliser des produits locaux
- Travailler en partenariat avec nos clients, nos fournisseurs et nos distributeurs pour réduire les méfaits fait à l'environnement.

## **LA DIVERSITÉ DE NOS FOURNISSEURS**

Afin de pouvoir fournir de la restauration et des services de qualité, au niveau international, GLS s'appuie sur un large réseau de fournisseurs dont la taille et les domaines de spécialisation sont larges. Nous nous engageons à garantir l'égalité des opportunités pour les entreprises diverses. En ouvrant des opportunités pour des entreprises diverses nous contribuons à soutenir le développement durable des communautés locales dans lesquelles nous opérons.

## **REPONDRE AUX BESOINS DE NOS CLIENTS**

S'assurer de la consistance de notre démarche de qualité est la première responsabilité que nous nous reconnaissons. De plus nous souhaitons répondre aux préoccupations et aux aspirations de nos clients. Pour cela nous voulons créer une communauté responsable avec nos clients et partenaires.

## **ASSURER LA QUALITÉ**

Nos procédures d'assurance de qualité sont extrêmement rigoureuses et s'étendent des matières premières aux biens manufacturés. Nous nous conformons de manière stricte au standard de notre certification ISO 9001 qui garantit nos standards de qualité. Dans toutes nos opérations, nous utilisons HACCP une méthode reconnue mondialement pour l'approvisionnement de produits sains aux clients.

Nous engageons une communication ouverte avec nos clients. En cas de situation critique, nous communiquons et expliquons à nos clients quelles sont les actions à suivre. Nous évaluons, anticipons et proposons des solutions afin de parer à toute situation de crise.

## **LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS**

Nous visons à :

- Vous donner un sentiment de satisfaction
- Vous servir de la joie à table et dans votre vie quotidienne
- Vous inspirer à travers notre vision



**Leo B Tombros, Operation Manager, Côte d'Ivoire** "Nous tenons à vous remercier du travail excellent exécuté par GLS sur la plateforme pétrolière *Transocean Richardson* au cours des derniers 12 mois. Soyez fiers de la performance de votre société à Abidjan et Port Gentile. La qualité des services fournis sur la plateforme est la meilleure que l'on n'a jamais vue. Vous avez été très proactifs dès le premier jour de la mission et vos visites hebdomadaires sur la plateforme ont porté des fruits vous permettant d'aborder toute question qui se présentait avant qu'elle ne devienne problématique. »

## NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE NUTRITION ET SANTÉ

GLS s'engage à contribuer à l'éducation des consommateurs sur les bénéfices d'une alimentation équilibrée sur le bien-être et la santé. Nous sommes attentifs à la qualité nutritionnelle des repas que nous proposons à nos clients et nous informons nos clients, nos partenaires et les populations sur les conditions d'une alimentation saine et équilibrée. Nous contribuons ainsi chaque année à l'amélioration de la qualité de vie des communautés que nous servons.

Nos clients sont de plus en plus attentifs à la qualité nutritionnelle. À GLS, nous nous mettons au service de leurs exigences. Nous sommes à l'écoute et nous intégrons leurs préférences et leurs besoins spécifiques en proposant une variété de menus équilibrés et adaptés.

Nous poursuivons nos efforts pour améliorer de façon constante :

- L'adaptation de nos services aux besoins de nos clients
- La réduction des risques alimentaires
- La promotion des pratiques alimentaires saines et équilibrées
- Le renforcement de nos engagements et nos actions auprès des communautés en matière de Santé et Nutrition

## PROMOUVOIR LA SANTÉ ET LA NUTRITION

Pour promouvoir les pratiques alimentaires saines et équilibrées que ce soit auprès de nos clients ou auprès des populations des pays dans lesquels nous opérons, nous diffusons un guide d'information Nutrition et Santé.

### GUIDE NUTRITION ET SANTÉ

**Équilibre :** Toutes les études scientifiques le confirment, une alimentation équilibrée et la pratique régulière d'exercice physique sont essentielles à la santé et au bien-être des personnes.

**Variété :** Seulement une alimentation variée peut garantir tous nos besoins nutritionnels. Consommés en quantité raisonnable toutes sortes d'aliments peuvent avoir leur place dans une alimentation équilibrée.

**Plaisir:** Se nourrir, ce n'est pas seulement satisfaire des besoins vitaux. C'est aussi une source de plaisir. Le plaisir des goûts, la dimension conviviale des repas sont essentiels pour le bien-être.



**Information :** Les personnes doivent se sentir libres de choisir leurs aliments. Elles ont le droit d'être informées sur les aliments que nous leur servons afin de faire leur choix de manière adaptée à leurs régimes diététiques.

## **PROGRAMME DE SANTÉ ET DE NUTRITION**

Nous participons à de nombreux programmes dans le domaine de la Santé et de la Nutrition y compris :

- Des campagnes de vaccination
- Des campagnes de santé et de nutrition

## **NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX**

La protection de l'environnement est un enjeu important qui génère un intérêt croissant auprès des individus, des gouvernements et des organisations internationales. Tous ces acteurs jouent un rôle primordial dans la protection de l'environnement, GLS se compte parmi eux. Nous intégrons dans tous nos processus une politique environnementale afin d'améliorer nos pratiques de protection de l'environnement que ce soit dans nos locaux ou sur les sites où nous opérons.

## **NOS PRINCIPES EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT**

Nous reconnaissons et respectons les principes suivants dans toutes nos opérations à travers le monde :

**Protection :** Nous conduisons nos opérations de manière respectueuse vis-à-vis de l'environnement. Nous sommes actifs dans la mise en place des procédures et des programmes visant à prévenir la pollution.

**Communication :** Nous communiquons et encourageons les actions responsables en matière de protection environnementale, auprès de nos équipes, de nos fournisseurs et de nos partenaires.

**Évaluation :** Nous évaluons régulièrement nos opérations et nous améliorons en permanence nos performances.

**Conformité :** Nous nous conformons à la réglementation en matière environnementale et nous nous assurons que tous nos programmes et procédures sont en conformité.

## **GESTION DES DÉCHETS**

Notre gestion des déchets est centrale et s'applique dans toutes les opérations que nous menons à travers le monde.

Notre approche consiste à considérer le cycle entier de vie d'un produit. Cela commence avec les matières premières, les déchets organiques et les matériaux d'emballage. Notre



gestion des déchets prend en compte la fin de vie des produits à travers quatre opérations : Réduire, Réutiliser, Recycler, Composter

### **REDUIRE LES DÉCHETS**

Réduire les déchets avant que ceux-ci ne soient produits est le principe fondateur sur lequel repose notre politique de gestion des déchets.

Notre production de déchets ne peut être nulle mais dans l'idéal c'est ce vers quoi nous tendons. Nous pouvons réduire de manière substantielle notre production de déchets en combinant une réduction de leurs sources et en intégrant des processus de transformation tels que le recyclage ou le composte.

### **RECYCLAGE**

Cela implique de connaître les caractéristiques des matériaux qui peuvent être triés et d'identifier quels sont les marchés qui permettent de recycler les matériaux.

### **ACHETER DES PRODUITS QUI PEUVENT ÊTRE RECYCLÉS**

Nous nous engageons à acheter de manière responsable en privilégiant les matériaux pouvant être recyclés. Les produits pouvant être recyclés sont en croissance et le différentiel de prix se réduit à mesure que l'industrie du recyclage se développe.

### **FORMATION POUR LA GESTION DES DÉCHETS**

Nos équipes sont formées dans la gestion des déchets. Nous formons nos équipes et nous avons développé la mise en application de procédures à tous les niveaux d'opérations.

## **NOS ENGAGEMENTS AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS LOCALES**

Notre culture d'entreprise est inspirée par la sagesse africaine d'Ubuntu qui reconnaît la force et la valeur de la solidarité au sein des communautés. Nous sommes attentifs aux communautés. Nos succès ne pourraient pas être possibles sans leur soutien.

Notre approche est de construire, sur le long terme, une relation personnelle et directe avec les communautés locales. Nous sommes attentifs à leurs préoccupations. Que ce soit dans le domaine de la nutrition, de l'emploi, de la santé, de l'éducation ou de la culture nous sommes prêts à intervenir et à agir auprès des communautés locales.

À GLS, notre principale ligne directrice est :

- D'être respectueux des préoccupations et de la vie des communautés locales
- De contribuer au développement économique et social
- De créer des partenariats « citoyens »
- D'être actif pour le développement durable des communautés



## **NOTRE ENGAGEMENT EN ACTIONS**

### ***Sociale :***

Dons: Au **Bénin** nous avons versé un don de 50.000 USD aux orphelinats locaux.

### ***Santé :***

En **Côte d'Ivoire** nous avons participé à de divers projets tels que des campagnes de vaccination, de santé & nutrition ainsi que des programmes éducatifs.

### ***Education :***

*Construction d'une école à Gbalo à 7km de Séguéla en **Côte d'Ivoire**.*

Il s'agit d'une région rurale où les enfants devaient marcher auparavant pendant plusieurs heures pour se rendre à l'école. Depuis janvier 2010 la création d'une nouvelle école située au cœur du village a transformé leurs vies. GLS a fait un don de 35 millions de FCFA pour financer l'école Gbalo School ce qui a permis à 53 élèves (24 filles et 29 garçons) de s'inscrire dans l'établissement.