



RAPPORT

# DÉVELOPPEMENT DURABLE

**novae**  
Partisans du goût

# NOVAE RESTAURATION SOCIALE



UN MODÈLE D'ACHAT DURABLE QUI RESPECTE  
LES PRODUCTEURS ET LES RESSOURCES

6



UN ENGAGEMENT: DIMINUER  
NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

12



LA QUALITE AU SERVICE  
DE NOS CONSOMMATEURS

20



BIEN-ETRE AU TRAVAIL: SANTE, SECURITE ET  
PERSPECTIVES POUR NOS COLLABORATEURS

26



ACTIONS SOCIALES

32

**Rédaction:** Laura Châtel, Directrice RSE, Novae Restauration SA

**Conception graphique:** Twist et son studio inclusif, Nyon

**Impression:** BSR Imprimeurs, Gland

imprimé sur papier recyclé répondant aux critères du label Blue Angel et FSC.

**Crédits photographiques:** Twist, Novae Restauration SA, Aigues-Vertes, SwissSoja.

Les images présentes dans ce rapport sont la propriété de Novae Restauration SA et ne sauraient être reproduites sans son accord.



**Edito** *A l'heure de débiter l'écriture de notre premier rapport de développement durable, alors que la crise sanitaire qui avait tant bouleversé notre activité depuis 20 mois n'était pas encore dernière nous, il faut bien avouer que l'exercice provoquait questions et doutes.*

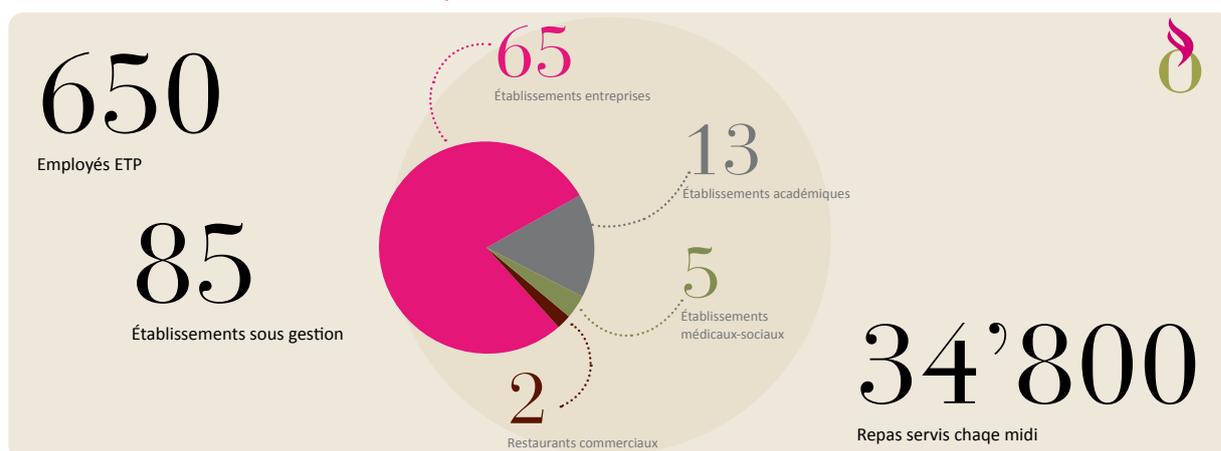
*Comment rendre ce rapport accessible à tous et riche de sens, au-delà de l'exercice de style parfois un peu convenu ? Comment transmettre en quelques pages nos différences et nos convictions alors que nous avons l'habitude de les transmettre par le plaisir de l'assiette et la convivialité de moments partagés ? Et d'ailleurs, quelles sont-elles exactement, ces convictions, après tant de bouleversements ? Pour "quoi" nous engageons-nous avec Novae, en tant que collaborateur, partenaire agricole ou client ?*

*Nous avons voulu faire de ces questions un moteur pour construire un rapport et une feuille de route 2025 qui nous ressemblent et qui, nous l'espérons, seront un allié pour guider notre action pendant les 3 années à venir.*

**Le Comité de Direction**

*(De gauche à droite: Charlotte Ioan, Martial Duboux, Laura Châtel, Patrick Frenot, Christian Volmerange, Nicole Habs, Christophe Robert. Absente sur la photo: Christelle Benatier. Avec nos remerciements à Aigues-Vertes pour la mise à disposition de l'espace)*

**Novae Restauration SA, une entreprise de restauration collective basée en Suisse**



# UN RAPPORT STRUCTURÉ AUTOUR DE 5 DOMAINES D'IMPACT

“ Ne pas être les meilleurs  
“au” monde mais les meilleurs  
“pour” le monde\* ”

*\*Slogan B Corp*

**Ces cinq axes structurent également notre Feuille de route RSE\* 2025**, qui

détaille nos engagements à 3 ans dans chacun de ces domaines.

Les actions décrites dans ce rapport sont par ailleurs analysées sous l'angle de leur contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unis, dont il est fait mention en introduction de chaque partie.

*\*Responsabilité sociale des entreprises*

Nous avons choisi d'articuler ce rapport autour de 5 axes:

**achats responsables, préservation de l'environnement, qualité et sécurité pour le consommateur, bien-être au travail et actions sociales.** Inspirés du référentiel B Corp, ces 5 axes permettent de considérer nos principaux domaines d'impacts, vis-à-vis de nos parties prenantes et des enjeux sociétaux et environnementaux de notre champs d'activités.

5  
axes pour structurer  
notre feuille de  
route 2025

## UNE FEUILLE DE ROUTE RSE CO-CONSTRUITE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

“ Seul on va plus vite, ensemble  
on va plus loin ”

”

avec la thématique traitée, cet exercice

inédit a permis de créer un dialogue entre des participants d'horizons différents et de mesurer concrètement les attentes de nos parties prenantes.

Aujourd'hui, **nous sommes fiers de partager le résultat de ce travail collectif**, qui n'est, bien entendu, que le début d'une mobilisation au long cours pour répondre aux enjeux identifiés. Une chose est sûre, pour répondre à ces attentes, nous devons **renforcer nos convictions, continuer à innover et faire connaître et reconnaître le “modèle Novae”**, que nous pensons apte à répondre aux défis sociaux et environnementaux actuels.

A l'heure de définir nos engagements RSE et nos axes de travail à 2025, **nous avons fait le pari de réunir largement nos parties prenantes et de faire confiance aux méthodes d'intelligence collective** pour co-construire une vision partagée. Novae a pu être accompagné dans le processus par “Instant Z”, spécialiste suisse de la gouvernance partagée et des dynamiques participatives.

Concrètement, ce sont plus de 50 personnes (collaborateurs et collaboratrices à différents postes, clients, fournisseurs, partenaires experts...) qui ont répondu à notre appel à curieux et participé à l'un des 5 ateliers. Organisés dans des lieux inspirants en lien



# UNE FRESQUE POUR ESQUISSE UNE VISION COMMUNE

“ Une image vaut 1000 mots ”

Pour traduire ce travail au-delà des mots, nous avons missionné notre partenaire Sweet Rebels, studio graphique basé à Nyon qui emploie des personnes en situation de handicap mental pour réaliser des visuels créatifs. **A partir des comptes rendus des ateliers, une fresque à cinq volets a été créée. Elle vise à restituer,**

” **en un univers graphique unique, la vision et**

**l'intention de Novae** sur ces thématiques. Des extraits de cette fresque parsèment le rapport et vous donneront peut-être envie de découvrir l'originale, désormais fièrement affichée dans nos bureaux !



# L'EXIGENCE DE LA COHÉRENCE

“ Dire ce que l'on fait,  
faire ce que l'on dit. ”

Nous avons voulu que nos valeurs et convictions sous-tendent tout le processus d'élaboration de ce rapport: choix de partenaires locaux et engagés pour nous accompagner, processus participatif, feuille de route ambitieuse...

Cette recherche de cohérence a également guidé la rédaction de ce rapport **dans ces**

**aspects formels:** Mise en page dense et limitation des aplats de couleur pour réduire le nombre de pages à l'impression et la taille du document pdf, choix d'un papier 100% recyclé répondant aux exigences du label "Ange Bleu", nombre d'impressions limité, réalisées chez notre imprimeur habituel de Gland avec des encres respectueuses de l'environnement.



# LES TEMPS FORTS DE NOTRE POLITIQUE RSE



Obtention de la **Médaille d'or Ecovadis**

Réalisation d'un **Ecobilan** mesurant l'empreinte environnementale de nos activités  
Création d'un concept de **bocaux repas zéro-déchet** cuisinés par nos chefs avec des produits frais

L'objectif de **100 partenaires agricoles** avec qui nous traitons en direct atteint!

## 2021



Obtention de la triple certification **ISO 9001, 14001, 45001**  
et de la **Médaille d'argent Ecovadis**.

Partenariat avec la plateforme **Yes We Farm** (soutien aux projets des producteurs agricoles locaux)

Embauche de deux personnes en situation de handicap dans nos restaurants

Installation de **4 frigos connectés sans déchet**

## 2020



Adhésion à **Zero Waste Switzerland**  
partenariat pour des audits zéro déchet de nos restaurants

## 2019



Réalisation d'audits annuels de l'empreinte environnementale de nos approvisionnements avec **Beelong**  
Déploiement de contenants réutilisables pour la vente à emporter notamment avec **ReCIRCLE**

## 2018



Mise en place du concept **"No Gaspi"**

## 2017

Création du **Fonds de soutien** en faveur du patrimoine agricole local

## 2016

## 2009

Développement d'un **Modèle d'Achats** unique, sans centrale d'Achats, en collaboration directe avec les producteurs

## 2003

création de l'entreprise **Novae Restauration SA**, basé sur le principe de **l'autonomie des gérants**, de **la qualité** et du **Fait-Maison**.

# NOTRE AMBITION A 2025



Vis-à-vis de... En tant que...	Individus	Société	Environnement
Employeur	<b>65%</b> La promotion interne représente 65% des prises de poste dans l'entreprise.	<b>&lt;10%</b> de Turnover dans les effectifs.	<b>100%</b> de nos collaborateurs ont suivi au moins une demi-journée de formation aux bonnes pratiques environnementales.
Prestataire de service	<b>≥30</b> de "Net Promoter Score" en moyenne sur les enquêtes de satisfaction menées (Le NPS permet de mesurer la part de nos consommateurs "ambassadeurs" par rapport aux "détracteurs").	<b>100%</b> de nos gérants, chefs et équipes de direction ont participé au moins une fois à une visite d'artisan ou producteur.	<b>40%</b> de menus végétariens sur le total des menus vendus/an.
Entreprise citoyenne	<b>50%</b> de nos effectifs consacrent une journée de travail/an à des actions de bénévolat pour une cause choisie par Novae.	<b>+50%*</b> de partenaires agricoles locaux directs sans intermédiaires, répartis dans différents cantons.	<b>-15%*</b> d'émissions de Gaz à effet de serre (kg eq. CO2) /couvert servi (outil de mesure incluant les émissions de GES liées aux invendus et aux prestations de snacking).

\* Par rapport à 2020

## Les attentes de nos parties prenantes

- ▶ **Une entreprise exemplaire...** qui se montre à la hauteur des enjeux environnementaux et sociétaux actuels, par des actions concrètes et mesurables.
- ▶ **Une entreprise choisie...** par ses parties prenantes (collaborateurs, partenaires agricoles, clients...), parce qu'elle a su faire connaître son modèle, la valoriser et fédérer autour de valeurs communes.
- ▶ **Une entreprise ouverte...** aux nouvelles tendances, aux enjeux externes et à une participation plus active de ses parties prenantes dans sa gouvernance.

## NOS ENGAGEMENTS

- 1. Réduire notre empreinte environnementale** pour respecter les limites planétaires.
- 2. Renforcer notre modèle d'achats actuel** (qualité, proximité, durabilité), **le valoriser et le rendre plus participatif. Appliquer les mêmes principes à toutes nos dépenses non-alimentaires.**
- 3. Préserver notre capital humain** au travers d'actions et de perspectives concrètes en mesure de **renforcer la motivation, l'implication et le sentiment d'appartenance.**
- 4. Démarquer Novae de la restauration collective** par un haut niveau de satisfaction, en apportant une proximité au quotidien et en développant des services de qualité, qui font sens, et créent un sentiment de fierté et de communauté.
- 5. Mobiliser régulièrement nos parties prenantes, notre expertise et nos moyens d'actions au service d'initiatives à impact social positif** en Suisse.



# UN MODELE D'ACHAT DURABLE QUI RESPECTE LES PRODUCTEURS ET LES RESSOURCES

Depuis 2009, Novae se positionne sur une ligne alliant **qualité et éthique** en sélectionnant des produits avec rigueur, en développant un réseau d'approvisionnement responsable et en fidélisant ses partenaires agricoles sur l'ensemble du territoire. Chacun de nos fournisseurs signe notre **charte des Achats responsables** qui contient des engagements en termes d'éthique, de sécurité au travail, de bien-être animal et de préservation de l'environnement, avant de s'engager avec nous.

L'exigence de durabilité fait partie de manière grandissante des moteurs qui guident notre action, alors que 28% des atteintes à l'environnement en Suisse sont liées à l'alimentation.

## Nos indicateurs:

(Données suivies en interne dont les cibles sont régulièrement mises à jour pour une progression continue)

- Taux des achats locaux (- de 200 km) pour les produits frais
- Nombre de partenaires agricoles et filières "sur-mesure"
- Sommes allouées via le fonds de soutien aux producteurs agricoles

## ► Les audits Beelong

Nous collaborons avec l'entreprise Beelong pour l'analyse de l'empreinte environnementale de nos achats alimentaires. Chaque année depuis 2018, au moins 8 établissements Novae sont audités.

### Beelong fournit une analyse indépendante:

- **Complète et exhaustive:** L'audit est réalisé via l'analyse de tous nos bons de livraison (y compris les produits manufacturés et le snacking)
- **Qui valorise la transparence:** quand une information n'est pas renseignée (provenance des ingrédients, mode de transport...), la "pire" note est attribuée.
- **Qui prend en compte la véritable provenance des aliments:** l'empreinte écologique des produits manufacturés est évaluée en prenant en compte la provenance de l'ingrédient principal et non le lieu d'élaboration.

Les résultats et enseignements de ces audits sont analysés avec soin par nos responsables RSE et Achats. **Les décisions et axes de progression retenus profitent à l'ensemble des établissements Novae**, dans une logique d'amélioration continue. Plusieurs des données que vous trouverez dans ce rapport sont issues de ces audits et partagés ici de manière transparente.

Les initiatives présentées dans cette partie contribuent aux objectifs de développement durable suivants:





## NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2025 POUR DES **Achats Responsables**



### Ce que nos parties prenantes attendent de nous...

...Que Novae Restauration SA soit acteur dans le domaine des achats de produits de **qualité**, respectueux de **l'environnement et des modes de production**.

...Que Novae suscite **l'adhésion et l'engagement** en matière de nouvelles habitudes de consommation raisonnées, pérennes et équilibrées.

...Que Novae **valorise l'entier de la chaîne alimentaire** du produit au producteur jusqu'aux consommateurs en terme de traçabilité, proximité, biodiversité et respect de l'économie locale.

### NOTRE ENGAGEMENT

Renforcer notre modèle d'achats actuel (qualité, proximité, durabilité), le valoriser et le rendre plus participatif, et ainsi encourager l'engagement responsable de toute notre communauté.

### NOS MOYENS D'ACTION

- ▶ **Poursuivre le développement des filières locales de proximité et limiter l'empreinte environnementale de nos approvisionnements** (filières ultra-locales, respect des saisons, protection de la biodiversité).
- ▶ **Définir un restaurant d'application** qui sera exemplaire en terme de durabilité et d'engagement et un moteur d'innovation.
- ▶ **Mobiliser et faire participer nos collaborateurs aux orientations stratégiques** en matière d'achats pour susciter l'adhésion, le partage et la cohérence.
- ▶ **Enrichir et développer nos moyens de communication** sur nos filières pour fidéliser nos consommateurs et les sensibiliser aux principes d'un approvisionnement durable (saisonnalité, juste prix, qualité...).

### NOS INDICATEURS DE REUSSITE À 2025

→ Augmenter de 50%\* le nombre de partenaires agricoles et d'artisans locaux directs sans intermédiaires, répartis dans différents Cantons.  
\*par rapport à 2020

+50%

→ La communication sur nos filières (clarté, attrait, intérêt) recueille un score moyen > 8/10 dans nos enquêtes satisfaction consommateurs.

8/10

→ 100% de nos gérants, chefs et équipes de direction ont participé, au moins une fois à une visite d'artisans ou producteurs, auxquelles sont associés systématiquement nos clients.

100%

# La proximité au cœur du modèle

La proximité chez Novae c'est à la fois: **une proximité géographique** - avec la recherche de produits suisses et ultra-locaux pour réduire notre empreinte environnementale et soutenir l'écosystème agricole local - et **une proximité vis-à-vis de nos partenaires producteurs agricoles et fournisseurs**, avec qui nous développons et entretenons une relation de confiance, sans intermédiaires ni centrale d'Achats, et à qui nous garantissons une rétribution équitable et un paiement à 10 jours.

## La "recette":

- ☑ **Une priorité aux provenances suisses:** les audits indépendants\* menés sur nos approvisionnements montrent que plus de 50% (kg) des produits et matières premières achetés par nos restaurants sont d'origine suisse.
- ☑ **La recherche de partenariats "ultra-locaux" et "sur-mesure"**, c'est à dire de petits producteurs présents dans un rayon de 50 km de chaque restaurant dans une logique de réduction des distances de transport et de synergie avec l'écosystème agricole à proximité immédiate.
- ☑ **Un service Achats dédié à la recherche de nouvelles filières et partenariats**, qui se déplace pour rencontrer les producteurs et valider la qualité des produits.
- ☑ **Une rémunération du producteur équitable** basé sur un prix fixe indépendant des cours du marché.

## On le dit, on le fait:

100

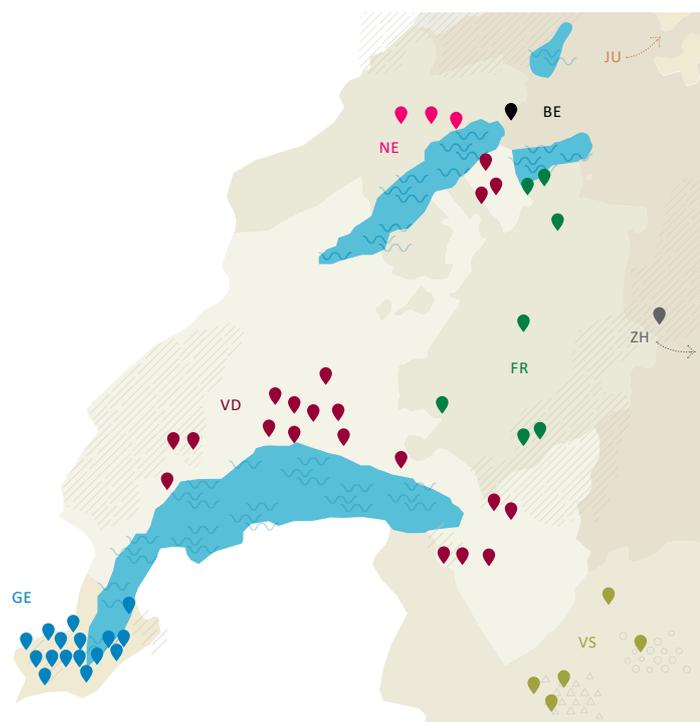
partenaires agricoles et artisans, avec qui nous traitons en direct, sans intermédiaire, dont 73 en Suisse

100%

de nos viandes d'origine Suisse ou France

51%\*

de produits d'origine suisse sur la totalité des approvisionnements de nos restaurants



\*moyenne 2020 pour les 9 établissements audités par Beelong – ce chiffre prend en compte tous les approvisionnements, y compris les produits manufacturés, et comptabilise l'origine des matières premières et non le lieu de fabrication.

# On vous raconte...



**Valentin Chappuis**, producteur de porc à Lussery-Villars

Quand j'ai commencé à travailler avec Novae en 2012, ça m'a ouvert de nouvelles perspectives. En Suisse, les éleveurs sont souvent tributaires du prix du marché, vendent parfois à perte sans que la valeur ajoutée ne remonte la chaîne. J'ai vu que c'était possible de travailler différemment : en direct et sans intermédiaire, et de discuter du prix ensemble, sur un pied d'égalité. En tant qu'éleveur, je me sens considéré comme un partenaire. La collaboration avec Novae a aussi permis de développer l'élevage de nouvelles races, comme le cochon laineux. Au final, il y a de l'écoute, du partage et des engagements réciproques (prix équitables, conditions d'élevage respectueux des animaux) basés sur la confiance.



**Patrick Frenot**, Chef exécutif et directeur des Achats

**La Mozzarella genevoise** J'ai découvert le projet de Lara Graff grâce à notre partenariat avec la plateforme Yes We Farm. Elle souhaitait développer un élevage de Bufflonnes dans le Canton de Genève et produire de la Mozzarella et des yaourts. Nous étions alignés sur les valeurs du projet et nous avons apporté un soutien financier pour lui permettre de développer son installation. Aujourd'hui, c'est une collaboration qui s'installe dans la durée comme avec beaucoup d'autre producteurs. La localisation de sa ferme, à proximité de nos restaurants Genevois nous permet de servir une Mozzarella "ultra locale" et de continuer à soutenir ce beau projet.



## Le saviez-vous ?

La Suisse importe 88 000 tonnes de viande chaque année, ce qui représente 20% de la consommation du pays. La majorité des viandes importées sont de la volaille, dont 40% proviennent du Brésil. L'agneau provient quant à lui majoritairement d'Australie et de Nouvelle-Zélande. En plus de distances de transport importantes, à l'empreinte environnementale lourde, Brésil et Nouvelle-Zélande se démarquent par des pratiques d'élevage interdites en Suisse, comme l'utilisation d'antibiotiques ou de produits stimulateurs de croissance.

**Novae affirme ses convictions et sa responsabilité dans ce domaine: 100% de la viande consommée dans nos restaurants est issue de Suisse ou de France uniquement.**

# Respecter les saisons

Les fruits et les légumes qui ne sont pas de saison sont soit transportés sur de longues distances soit cultivés dans des serres chauffées, ce qui multiplie par 8 à 10 leur empreinte environnementale. Par des choix forts et assumés, qui supposent de renoncer à des produits quelques mois de l'année, Novae Restauration s'engage pour le respect du rythme des saisons et retrouver ainsi le plaisir de consommer des fruits et légumes durables.

## La "recette":

- ✓ **La mise en avant des produits de saison dans nos restaurants** par des animations, des ventes directes et des menus attractifs, pour profiter au maximum des récoltes locales de produits frais et sensibiliser nos consommateurs au calendrier des saisons.
- ✓ **Le choix assumé de renoncer à certains produits hors saison (fruits rouges, kiwis, herbes aromatiques, oranges...)**, car leur disponibilité toute l'année suppose un prix élevé pour la planète: provenances lointaines, serres chauffées, acheminement en avion...
- ✓ **Le développement d'une gamme de légumes verts surgelés "Suisse Garantie"**, pour assurer une diversité de légumes en hiver, à un coût écologique minimal.

## On le dit, on le fait:

de fruits et légumes frais de saison, produits sans serre chauffée\*

\*moyenne 2020 pour les établissements audités par Beelong



Matthias Faeh, producteur de kiwis bios à Allaman

Le saviez-vous ?

Si les kiwis poussent très bien en Europe, ils respectent une saisonnalité bien précise: de septembre à avril. En dehors de cette période, les kiwis proposés à la vente en Suisse proviennent souvent de Nouvelle-Zélande et parcourent environ 20 000 km en bateau ou avion pour terminer dans notre assiette, avec un bilan carbone de 2 à 16 fois plus important que les kiwis européens ! Les audits menés par Beelong nous ont permis de prendre conscience de l'empreinte environnementale lourde des kiwis consommés en été dans nos restaurants. C'est ainsi qu'en 2021, nous avons choisi de les supprimer de nos menus durant l'été... pour les retrouver avec d'autant plus de plaisir l'automne venu!

## On vous



**Bruno Legros, gérant Novae d'un établissement à Genève**

### Des herbes de saison

Quand Novae a décidé de respecter la saisonnalité européenne sur les herbes aromatiques fraîches et de bloquer les commandes pour les herbes de provenances lointaines, j'étais 200% en accord avec la décision. La fermeture des commandes nous donne une ligne de conduite. Notre perception est faussée à force de voir certains produits disponibles toute l'année sur les étals des commerces. Avec le directeur des Achats, j'ai aussi pu aller visiter la ferme d'Aurélie, notre productrice locale d'herbe aromatique. C'était une bonne occasion de se rendre compte de ce qui est vraiment disponible à proximité selon la saison !

# Un approvisionnement responsable et durable



Nous avons à cœur de sélectionner des produits respectueux de la biodiversité (préservation des espèces menacées, limitation des traitements phytosanitaires...). Cela passe par une connaissance des producteurs et de leurs modes de production et par le recours à des labels, systématisé pour certains produits d'origine lointaine.

## raconte...



**Sonia Avisse**, gérante Novae d'un établissement à Mies

**Moins d'avocats dans les menus** En février 2021, j'ai été associée au groupe de travail interne à Novae chargé de réfléchir à notre politique vis-à-vis de l'avocat. Le sujet m'a immédiatement touché car c'est un fruit que j'achetais aussi beaucoup à titre personnel. Le fait qu'il consomme beaucoup d'eau et que son succès affecte le sort de personnes à l'autre bout de la planète m'a donné envie d'agir. Pendant 8 mois, j'ai arrêté d'en utiliser dans mon restaurant. Nous avons fait un brainstorming avec mon équipe pour trouver des alternatives en termes de textures ou de goût. Les recettes de Guacaroot (à base de betteraves) ou de Brocamol (brocoli) imaginé par notre chef exécutif nous ont été aussi bien utiles.

### La "recette":

- ☑ **La priorité aux labels Fairtrade et/ou bio** pour les produits exotiques comme les bananes, le riz asiatique ou le café.
- ☑ **Une attention toujours renouvelée à l'impact écologique de nos produits**, qui nous a par exemple mené, en 2021, à renoncer aux avocats en provenance d'Amérique du Sud et à réduire leur consommation.
- ☑ **Des choix de produits qui valorisent les races Pro Specie Rara** pour soutenir leur élevage non-intensif en Suisse (cochons laineux, agneaux Engadine...)
- ☑ **Une absence totale d'espèces protégées dans nos assiettes** (thon rouge et jaune, sole tropicale, marlin, requin, espadon...) et un désengagement progressif sur les espèces surpêchées et du grand fond.
- ☑ **Un développement progressif des filières bio suisses** pour les fruits, légumes et légumineuses.

### On le dit, on le fait:

Bananes labélisées Fairtrade ou bio dans nos restaurants

100%

Produits labélisés sur le total de nos approvisionnements\*

45%

\*moyenne 2020 pour les établissements audités par Beelong

### Le saviez-vous?

En moins de cinquante ans, la planète a perdu plus d'un quart de ses mangroves, qui sont pourtant des puits de carbone essentiels. En cause, le boom de l'aquaculture de crevettes, qui pousse à la déforestation de ces zones marécageuses, notamment en Asie. Pour Novae, il n'était pas acceptable de contribuer à ce phénomène. En 2014, l'équipe des achats s'est rendue en Argentine pour chercher une filière durable et garantir la traçabilité et la qualité. Aujourd'hui, nous ne servons que cette crevette sauvage d'Argentine. Elle s'aligne sur les critères MSC et est en passe d'obtenir ce label qui officialise ses démarches sur le respect des quotas de pêche, des saisons, ainsi que sur le contrôle des conditions de travail et de rémunération des pêcheurs.



# UN ENGAGEMENT: DIMINUER NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

La recherche de la durabilité dans la conduite de nos activités est un impératif. Novae Restauration a intégré cet objectif depuis plusieurs années dans sa charte d'entreprise et cherche depuis à diminuer son empreinte, tant au niveau des approvisionnements alimentaires que de l'activité de restauration en tant que telle (transports, déchets, énergie...).

## Un Ecobilan pour mieux cibler nos actions

Afin de mieux documenter ses impacts environnementaux et aider à prioriser ses actions en la matière, Novae a fait réaliser en juin 2021 un écobilan de ses activités par l'entreprise Qualitest. Cette évaluation environnementale a été réalisée grâce à la méthode "Ecological scarcity 2013", développée par l'Office fédéral de l'environnement, qui permet d'agréger et de comparer entre eux différents types d'impacts environnementaux en les traduisant en "écopoints" (UBP). Tous les aspects de l'activité de Novae ont été pris en compte dans cette évaluation: l'achat de denrées alimentaires, les emballages, les consommations énergétiques nécessaires au fonctionnement d'un restaurant, les déplacements des collaborateurs pour se rendre sur leur lieu de travail...

**Parmi les principaux enseignements de ce bilan** on retiendra que les approvisionnements alimentaires représentent 95% de l'empreinte écologique globale de l'entreprise et que la viande de bœuf représente la majorité de ces impacts. Hors produits d'origine animal, les légumes cultivés sous serres chauffées et les produits transportés sur de longues distances sont ceux qui pèsent le plus dans l'empreinte de nos approvisionnements. Hors approvisionnements alimentaires, les déplacements en voiture et la vaisselle jetable sont les deux postes les plus impactant.

## Nos indicateurs:

(Données suivies en interne dont les cibles sont régulièrement mises à jour pour une progression continue)

- Taux des achats locaux (- de 200 km) pour les produits frais
- L'optimisation logistique (augmentation de la valeur par livraison)
- La quantité de fluides frigorigènes réinjectée dans les installations sous contrats

Les initiatives présentées dans cette partie contribuent aux objectifs de développement durable suivants:





## NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2025 POUR **l'Environnement**



### Ce que nos parties prenantes attendent de nous...

...Que Novae Restauration SA soit **une entreprise exemplaire** sur la **réduction de son empreinte environnementale**.

...Que Novae soit **une source d'information et d'inspiration** en matière de préservation de l'environnement pour ses clients, consommateurs et collaborateurs dans son domaine d'activité.

...Que Novae **accompagne les changements d'habitudes** individuels et collectifs nécessaires en matière d'alimentation et de restauration.

### NOTRE ENGAGEMENT

Réduire notre empreinte environnementale pour respecter les limites planétaires (baisse des gaz à effet de serre, préservation de la biodiversité, consommation sobre et raisonnée des ressources) et contribuer plus largement au développement d'une culture de responsabilité environnementale.

### NOS MOYENS D'ACTIONS

- ▶ **Augmenter, diversifier et mettre en valeur l'offre végétarienne** dans nos restaurants.
- ▶ **Dimensionner nos offres pour réduire le gaspillage alimentaire.**
- ▶ **Généraliser les systèmes d'emballages réutilisables consignés** pour la vente à emporter et **soutenir des projets pilotes pour la réduction des emballages de livraison**, en partenariat avec nos fournisseurs.
- ▶ **Réaliser un premier plan de mobilité pour encourager l'utilisation d'alternatives à la voiture individuelle** pour nos collaborateurs et **intégrer des critères écologiques à l'achat de tout nouveau véhicule d'entreprise.**
- ▶ **Former et mobiliser nos collaborateurs et consommateurs** autour des enjeux environnementaux par l'organisation de journées thématiques, de modules de formation et de guides de bonnes pratiques.

### NOS INDICATEURS DE RÉUSSITE À 2025

→ Les émissions de gaz à effet de serre moyenne par couvert ont été réduites de 15% (base 2020)

→ 100% de nos collaborateurs (ancienneté >1 an) ont suivi une ou plusieurs formations aux bonnes pratiques environnementales et les heures annuelles de formation dédiées à la cuisine végétarienne ont doublé

→ La part des menus végétariens vendus atteint 40% du total des menus

→ Les quantités de carburant consommées par an par l'ensemble du parc automobile de Novae (déplacements professionnels, livraisons...) ont été réduits de 15% (base 2019)

15%

100%

40%

-15%

# Limiter l'impact environnemental des produits carnés

*Difficile de l'ignorer aujourd'hui: les produits d'origine animale ont un impact important sur l'environnement et le climat. En cause: les émissions de méthane dues à l'élevage bovin, les provenances lointaines de certaines viandes comme l'agneau ou le poulet ou encore la déforestation causée par la culture du soja destinée à l'alimentation animale. Consciente des enjeux et sans opposer, Novae s'attèle à réduire cette empreinte, tant par la recherche de filières viandes responsables et durables, que par le développement d'alternatives végétales.*

## La "recette":

- ✓ **Une offre quotidienne de plats végétariens équilibrés** dans nos restaurants et **l'organisation de journées 100% végétariennes**, pour faire découvrir les repas à base de protéines végétales à nos consommateurs.
- ✓ **La conception et l'organisation de formations à la cuisine végétarienne et à la cuisine des légumes** pour nos chefs afin de développer la créativité et l'innovation, savoir cuisiner les protéines végétales et composer des menus végétariens et végétaliens équilibrés.
- ✓ **Des viandes en provenance de Suisse ou de France uniquement et un suivi rigoureux des modes d'alimentation du bétail** chez nos producteurs partenaires pour privilégier les aliments locaux.
- ✓ **Un échange constant avec nos partenaires producteurs et fournisseurs permettant d'acheter régulièrement des bêtes entières.** Tous les morceaux sont cuisinés au sein des restaurants Novae afin de limiter le gaspillage des bas-morceaux.
- ✓ **Le développement de filières d'approvisionnement locales pour les protéines végétales** et une vigilance concernant les produits transformés pour éviter les aliments contenant des additifs problématiques.



## On le dit, on le fait:

280

heures de formation en présentiel dédiées à la cuisine végétarienne pour 33 collaborateurs formés (données 2019)

100%

de notre Tofu est certifié bio et produit en Suisse



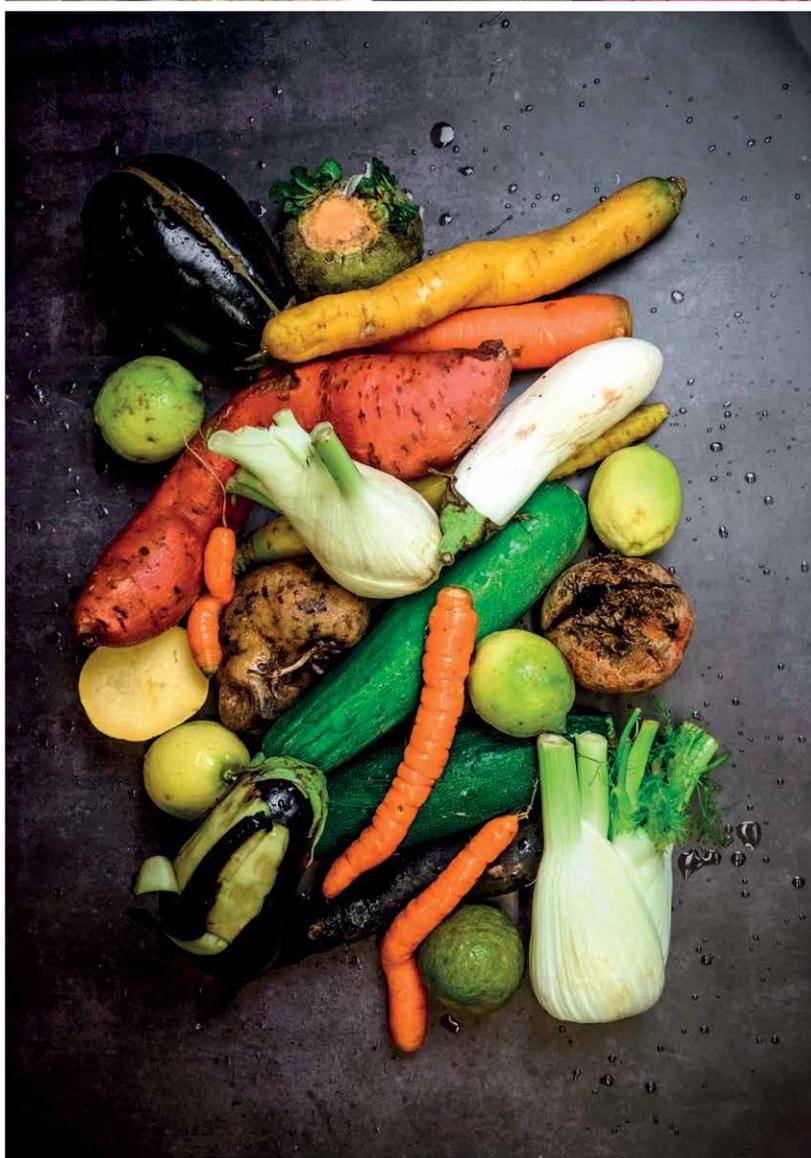


## On vous raconte...



**Eric Redolat, Chef Exécutif chez Novae Restauration**

**La cuisine végétarienne, vectrice de créativité** Pour moi, la cuisine végétarienne amène une autre façon de penser les menus et une ouverture sur le monde. La conception européenne considère souvent le légume comme une garniture mais ce n'est pas le cas dans toutes les cultures. Le végétarien permet de découvrir cette diversité et d'offrir une cuisine plus métissée. Nos chefs de cuisine s'approprient de plus en plus cette approche, parfois même sans le savoir. Une recette traditionnellement à base de viande va ainsi de plus en plus être déclinée en version végétarienne. C'est une ouverture sur demain!



# Un engagement long terme dans une démarche “Zéro Déchet”

*S’il est un domaine où la ligne de conduite que s’était fixée Novae durant la crise “renforcer ses convictions” s’est exprimé pleinement, c’est bien celui de la réduction des déchets. Alors que la crise sanitaire mettait un coup d’arrêt aux politiques de réduction du jetable, Novae a redoublé d’efforts pour maintenir le cap. Depuis, le déploiement de solutions réutilisables pour la vente à emporter et de nombreuses innovations pour concilier consignes sanitaires et objectif “zéro déchet” se sont concrétisées dans nos établissements.*

## La “recette”:

- ☑ **La généralisation de solutions de contenants réutilisables consignés pour la vente à emporter** de plats et boissons chaudes. Un déploiement rendu possible grâce à la collaboration avec l’entreprise ReCIRCLE, leader en suisse pour le réutilisable en take-away. En alternative à la consigne, nous encourageons également nos consommateurs à venir équipés de leurs propres contenants.
- ☑ **La chasse au plastique et aux emballages jetables avec une série d’actions déployées dans nos établissements:** réduction des films et tabliers jetables en plastique en cuisine, priorité au verre consigné pour les boissons, développement de systèmes de fontaines connectées avec service au verre pour limiter les emballages, suppression des doses individuelles et items en plastiques (pailles, couverts).
- ☑ **La réduction des emballages de livraison de nos fournisseurs:** La plupart de nos légumes frais sont livrés aux restaurants dans des caisses consignées réutilisables. C’est également le cas pour le poisson frais, livré en bac réutilisable repris par le fournisseur plutôt qu’en barquette polystyrène.
- ☑ **La mise en place systématique du tri des déchets recyclables et compostables** dans nos établissements, en cohérence avec le système de collecte des déchets mis en place par nos clients dans leurs bâtiments.



Des bocaux en guise de couvercles pour limiter le film plastique.

## On le dit, on le fait:

80%

de nos restaurants proposent des contenants réutilisables consignés pour la vente à emporter

59%

de nos restaurants ont totalement supprimé les contenants jetables pour la vente à emporter



## On vous raconte...



Dans notre restaurant pilote: des pauses cafés sans déchets

### VOTRE RESTAURANT S'ENGAGE



Ici vos contenants réutilisables sont acceptés\*  
\*sous réserve qu'ils soient propres

Pour l'emporter, ayons le réflexe  
**ZÉRO DÉCHET!**

En partenariat avec ZERO WASTE  
SWITZERLAND

novae  
Parisians du goût



**Guillaume Brenier** gérant du restaurant d'Incyte à Morges

**Un restaurant pilote Zéro déchet à Incyte** Quand on m'a proposé d'être restaurant pilote Zéro Déchet

pour Novae, cela me tenait à cœur car ça fait des années que je suis engagé à titre personnel. Pour moi, il s'agit tout simplement de revenir à quelque chose de plus raisonnable, où l'on gaspille et jette moins. Et c'est l'avenir! Zero Waste Switzerland est venu faire un audit dans le restaurant et a proposé quelques actions complémentaires. Aujourd'hui, on utilise des thermos et des sucriers pour les pauses café pour éviter les mono-doses, on a supprimé les tabliers jetables utilisés pour la préparation en cuisine au profit de tabliers lavables, on limite l'offre en fin de service pour éviter le gaspillage... Et c'est aussi un travail constant avec les fournisseurs pour limiter les emballages de livraison, avoir des grands conditionnements et un maximum de vrac! Notre client Incyte est un fort soutien de la démarche, de même que les écoles de Morges, dont les repas sont préparés dans nos cuisines. Ce dont je suis le plus fier, c'est que je constate que petit à petit, la démarche entre dans les mœurs.

## Le saviez-vous?

A la rentrée 2021, pour le traditionnel cadeau "la Vigne à Novae" offert à nos partenaires, nous avons choisi un emballage original. Nos anciennes banderoles d'animation ont été confiées à Isabelle Guion, fille de vigneron et courtpointière à Chenaux (VD), qui a accepté de relever le défi de les recycler pour les transformer en sac pour transporter une bouteille. Chaque sac est une pièce unique et offre une deuxième vie utile et réussie à nos anciens supports. La boucle est bouclée!



# Lutter contre le gaspillage alimentaire

En Suisse, le gaspillage alimentaire représente  $\frac{1}{4}$  de l'impact environnemental de l'alimentation et 14% de ce gaspillage a lieu dans les restaurants (OFEV). C'est donc naturellement que ce sujet s'est imposé chez Novae comme un axe fort sur lequel agir pour diminuer notre empreinte environnementale, avec la volonté d'être actifs à plusieurs niveaux de la chaîne: dans les restaurants bien sûr, auprès de nos consommateurs, mais également auprès de nos partenaires agricoles pour limiter les quantités de produits invendus et perdus en amont des cuisines.

## La "recette":

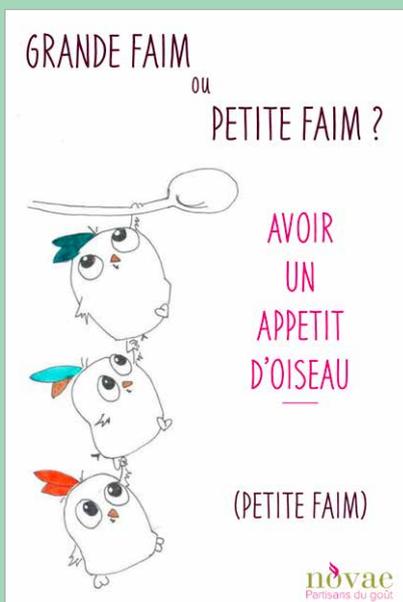


- ☑ **La mise en place de notre concept "No gaspi":** une offre de repas à -50% proposée aux consommateurs à l'emporter après la fin du service pour limiter les invendus.
- ☑ **Des audits** pour identifier les quantités et le type d'aliments régulièrement gaspillés et mettre en place des actions correctives (distribution du pain en caisse, différent choix de taille d'assiette, achat au poids...).
- ☑ **Des animations de sensibilisation** en milieu scolaire ou dans les entreprises, comme des cours de "Trash cooking" pour apprendre à cuisiner les restes et les épluchures.
- ☑ **Le maintien d'un lien direct entre nos partenaires producteurs et nos gérants** qui se montrent flexibles et réactifs pour récupérer les produits risquant d'être invendus et adapter leurs menus pour les cuisiner.

## On vous raconte...



**Des loups et des oiseaux pour limiter le gaspillage dans les écoles** C'est une idée qui m'est venue au printemps 2021. Je voulais trouver une solution car avec la crise sanitaire, on voyait les restes alimentaires augmenter dans les écoles (stress, moindre encadrement, etc.). Alors au restaurant des Promenades à Carouge, nous demandons désormais aux enfants de choisir entre deux tailles d'assiettes différentes selon qu'ils ont ce jour-là "*une faim de loup*" ou "*un appétit d'oiseau*" - bien sûr en respectant les préconisations nutritionnelles. Cela les incite à réfléchir à leur appétit avant de se servir, sans avoir à demander au cuisinier *plus* ou *moins* car certains enfants n'osent pas. Maintenant, ils choisissent leur assiette en fonction des dessins *loup* ou *oiseau* présents sur les affiches, dessinés par ma fille. C'est devenu un jeu pour eux. A l'école où nous l'avons mis en place, ça a réduit d'1/3 environ les restes dans les assiettes. Nous pesons tous les 3-4 mois les déchets alimentaires dans les écoles. Sur certains sites sensibilisés au zéro déchet, nous sommes arrivés à quasi zéro reste ! C'est une vraie réussite car je pense qu'un enfant sensibilisé le sera pour longtemps.





# Réduire les émissions liées à nos équipements et déplacements

*Livraisons et fonctionnement des équipements de cuisine sont des postes importants d'émissions de gaz à effet de serre liés à nos activités que nous cherchons à limiter par un suivi rigoureux et une démarche d'optimisation continue.*

## La "recette":

- La limitation du nombre de kilomètres parcourus par nos fournisseurs pour leurs livraisons vers nos restaurants.** Depuis plusieurs années, cette donnée est rigoureusement suivie afin d'identifier les potentiels de réduction. En 2020, l'objectif d'optimisation logistique a été intégré aux objectifs individuels de nos gérants, permettant d'augmenter la valeur moyenne de chaque livraison de produits frais et d'en réduire le nombre.
- Le choix de contrats d'électricité renouvelables** pour les établissements où Novae contracte directement avec un fournisseur d'électricité ainsi que pour le siège de Gland.



## On vous raconte...



**Camila Schepmans**, Gérante du restaurant des Transports Publics Fribourgeois

Pour optimiser les livraisons, le plus important pour moi c'est l'anticipation! Je prépare mes menus au moins 15 jours à l'avance pour regrouper mes commandes. Par exemple, j'arrive ainsi à limiter les livraisons à deux fois par semaine pour les légumes. Pour continuer dans cette logique, j'ai un autre projet: avec le restaurant des TPF, nous avons en charge de remplir les automates de la gare située à 5 km du site. A l'avenir, je voudrais vraiment faire cette livraison à vélo avec un sac à dos thermique. Ça ne demanderait pas beaucoup plus d'efforts car nous sommes déjà deux à venir au travail à vélo tous les jours!

- Le suivi des émissions de gaz frigorigènes issus des fuites sur les installations de cuisine et une réactivité accrue en cas de récurrence des incidents techniques.** Ces gaz ont un effet de serre 100 à 10000 fois plus élevé que le CO<sub>2</sub>, ce qui nécessite d'intervenir rapidement sur les fuites, d'alerter nos clients en cas de difficultés sur un équipement et d'agir pour remplacer progressivement les installations et les fluides utilisées au profit de solutions moins impactantes.

## On le dit, on le fait:

*de livraison en moyenne par fournisseurs et par site entre 2019 et 2021, pour une optimisation logistique de +7% (exprimée en valeur moyenne/livraison)*

-30%

*de nos contrats d'électricité directe en 100% hydraulique suisse.*

100%



# LA QUALITE AU SERVICE DE NOS CONSOMMATEURS

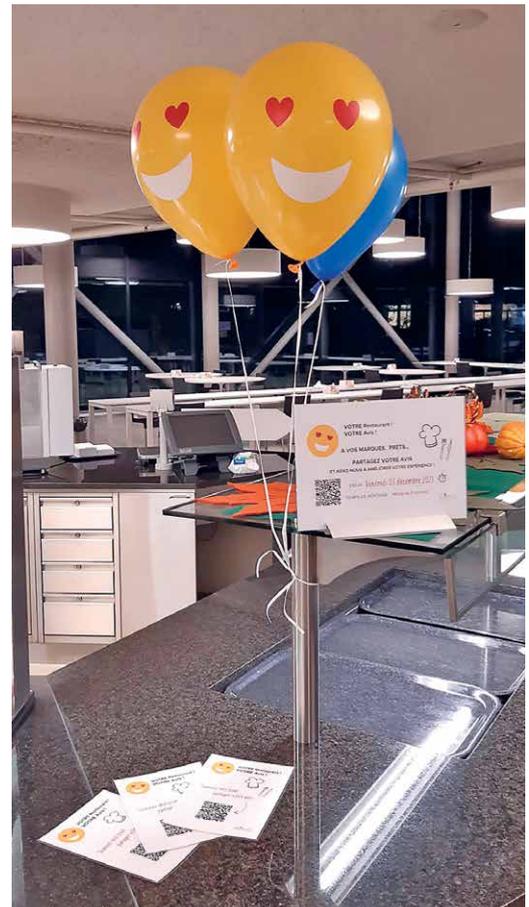
Fondée en 2003, Novae s'est dès le début focalisée sur **une approche résolument "sur-mesure"** en offrant une restauration basée sur la qualité des produits, l'autonomie du gérant, et la relation de proximité et d'échange avec ses clients.

Aujourd'hui, cette approche n'a pas changé et s'est enrichie de nouvelles dimensions comme l'objectif de **proposer des produits toujours plus sains, des menus équilibrés** quel que soit le régime alimentaire et **s'appuyer sur le digital** pour offrir de nouveaux services aux consommateurs.

## Nos indicateurs:

(Données suivies en interne dont les cibles sont régulièrement mises à jour pour une progression continue)

- Proportion de contrats reconduits
- Résultats de l'enquête annuelle de satisfaction clients
- Résultats des entretiens de fidélisation clients
- Résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des consommateurs
- Résultats des analyses microbiologiques
- Nombre de plaintes consommateurs enregistrées



Lancement de l'enquête satisfaction dans un établissement Novae

Les initiatives présentées dans cette partie contribuent aux objectifs de développement durable suivants:





## NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2025 POUR LA **Qualité**



### Ce que nos parties prenantes attendent de nous...

- ...Que le choix de Novae Restauration SA **contribue à leur image et à leurs engagements.**
- ...Que Novae soit un **partenaire de confiance**, fiable et transparent.
- ...Que Novae fédère une **communauté engagée** partageant les mêmes valeurs et convictions.
- ...Que Novae **communiquera de manière régulière et directe** auprès des consommateurs sur le suivi des actions.

### NOTRE ENGAGEMENT

Etre l'entreprise de référence PREMIUM en restauration collective.  
Démarrer Novae du paysage de la restauration collective par un haut niveau de satisfaction, en développant des services de qualité, qui font sens et créent un sentiment de fierté et de communauté, tant interne qu'externe.

### NOS MOYENS D'ACTIONS

- ▶ **Levier "Employeur de choix"**. Encourager les initiatives, oser (quitte à se tromper!), en sachant s'adapter et innover dans tous nos champs d'action.
- ▶ **Levier "R&D"**. **Créer une dynamique et une émulation collective, pour développer toujours plus la créativité et l'innovation sociale, technologique et culinaire** (qualité nutritionnelle, durabilité, convivialité...).
- ▶ **Levier "Communauté"**. **Faire de nos restaurants des lieux de vie et de convivialité, utiles à la communauté**, à l'extérieur des heures de repas.
- ▶ **Levier "Exemplarité"**. Développer des activités et événements authentiques, ludiques et surprenants, qui rassemblent, favorisent la contribution et qui font du sens.
- ▶ **Levier "Réputation"**. **Stimuler une remise en question constante** en poursuivant un niveau de prestations inégalées et une proactivité enviée.

### NOS INDICATEURS DE RÉUSSITE À 2025

→ Le taux de rétention de nos clients est supérieur ou égal à 97%

≥ 97%

→ Le Net Promoter Score moyen obtenu dans les enquêtes de satisfaction annuel auprès des consommateurs est :  
segment entreprise : ≥ 30  
segment enseignement : ≥ 0

30

→ Le nombre d'abonnés sur nos réseaux sociaux (FB / LI / IN) est supérieur à 5000 sur chaque réseau.

> 5000

# Le “Fait-Maison”, une marque de fabrique

*Si le Fait-Maison et le choix de produits bruts de qualité est une évidence pour des cuisiniers passionnés, elle n'en demeure pas moins un effort toujours renouvelé pour préserver un modèle exigeant, qui vise l'excellence.*

## La “recette”:

- ✓ **Un gérant de restaurant au cœur du modèle:** autonome et passionné, il élabore ses propres recettes et choisit ses produits.
- ✓ **Le choix de cuisiner sur place un maximum de produits bruts,** gages de meilleure qualité et traçabilité que les produits transformés.
- ✓ **Une équipe de trois chefs exécutifs, garants de l'excellence** dans le choix et la réalisation des menus.
- ✓ **La qualité et le goût des produits** au cœur des préoccupations de notre Département Achats dans la recherche de nouveaux partenaires agricoles et artisans.
- ✓ **La priorité aux produits frais locaux et de saison,** en limitant le recours aux produits surgelés.



Affichage lors de l'ouverture d'un nouveau restaurant.

## On vous raconte...



**Romain Gibert et Camille Gaspar,**  
Gérant et Chef de cuisine du restaurant de l'International School of Lausanne

**Un label Fait-Maison pour renforcer la transparence et valoriser nos savoir-faire**

Le Fait-Maison a toujours été bien ancré dans nos habitudes, avec beaucoup de retours positifs de la part des clients sur la qualité et la présentation des assiettes. En septembre, notre menu principal a été labellisé “Fait-Maison” (un label développé par GastroSuisse et la FRC pour valoriser les préparations sur place). Pour nous, c'était gratifiant de l'obtenir. C'est un symbole qui est noté tous les jours sur nos menus ! Depuis que nous sommes labellisés, nous essayons d'aller encore plus loin en préparant sur place davantage de pâtisseries ou le poisson pané par exemple.

## On le dit, on le fait:

**91%**  
de “Fait-Maison” dans nos restaurants selon les audits Beelong\*

\*Ce chiffre représente la part dans nos approvisionnements de produits achetés bruts, ou bénéficiant d'une transformation vraisemblablement impossible en cuisine, comme le vinaigre par exemple.



Le Directeur des Achats et les 3 Chefs exécutifs Novae.

# Des produits sains et des menus équilibrés



*Nous sommes convaincus que si le temps du déjeuner est un moment de plaisir, il doit aussi contribuer à la bonne santé et l'équilibre alimentaire de nos consommateurs. Cette responsabilité nous tient à cœur en tant qu'acteur de la restauration collective, en charge des "repas quotidiens" pour des centaines d'enfants, adolescents et adultes.*

## La "recette":

- ☑ **Une diététicienne diplômée responsable de la Qualité et de la Nutrition, très présente dans les établissements** pour réaliser des audits, accompagner les chefs dans l'élaboration de menus sains et conseiller les consommateurs sur l'équilibre alimentaire.
- ☑ **Un suivi rigoureux de notre responsable Nutrition dans l'élaboration des menus proposés aux enfants**, soulignés par des labels et concepts (Fourchette verte, Ama Terra, "Bien grandir dans ma région").
- ☑ **Des analyses microbiologiques fréquentes** réalisées par un laboratoire indépendant ainsi que des analyses spontanées régulières réalisées sur nos produits pour contrôler leur qualité (présence de substances toxiques, etc.).
- ☑ **Le choix de produits sans huile de palme.** Totalemment absents de nos recettes sur-mesure (viennoiseries par exemple), les produits transformés qui en contiennent sont systématiquement écartés de nos cuisines.
- ☑ **Une attention particulière aux additifs** utilisés dans les produits transformés (fonds de sauce, bouillons, galettes végétariennes...), avec **l'élimination immédiate de ceux suspectés d'être un danger pour la santé (E171, etc.)**, en anticipation des réglementations.



Irène Rolfo, diététicienne et responsable de la Qualité et de la Nutrition chez Novae lors d'une animation en restaurant.

## On le dit, on le fait:

Résultats conformes pour les analyses microbiologiques (surfaces et aliments) réalisés dans nos établissements en 2020

96.3%

## Le saviez-vous ?

Les nitrites et nitrates sont ajoutés quasi-systématiquement dans les jambons pour leur assurer une meilleure conservation et une couleur rose caractéristique. Mais au contact de la viande, ces substances ont un effet promoteur de certains cancers. A l'issue de 18 mois de travail visant notamment à déterminer les conditions de conservation, Novae a lancé une nouvelle recette de jambon blanc et braisé **sans sels nitrites, sans conservateurs, sans glutamate, sans exhausteurs de goût et avec une teneur minimum en sel**. Ce jambon est issu de 6 éleveurs de porcs du Cantons de Vaud et est désormais utilisé dans nos restaurants.

# Anticiper et encourager l'innovation

Grâce à un état d'esprit et une organisation favorable à l'innovation, nous voulons être en mesure d'offrir à nos consommateurs et nos équipes de nouvelles solutions pratiques et durables pour répondre à des besoins en constante évolution.

## La "recette":

- ☑ **La digitalisation de nombreux outils et services en 2020**, avec notamment la création de notre application "mynovae.ch", permettant de connaître le menu du jour dans nos restaurants, de précommander en ligne son repas et de dialoguer en direct avec nos équipes grâce à un chat dédié.
- ☑ **L'installation de solutions de frigos, automates et casiers connectés** pour emporter snacks, repas savoureux et produits frais à toute heure et **le développement d'une offre de bocaux repas en verre "Fait-Maison" par nos chefs** à partir d'ingrédients de qualité.
- ☑ **Un état d'esprit qui nous permet d'être sans cesse en recherche de nouvelles solutions durables et Zéro Déchet**: digitalisation de la consigne pour la vente à emporter, installation de fontaines à boisson pour limiter le PET, automates innovants, solutions logistiques durables.



## Le saviez-vous ?

Si les offres de repas livrés chez soi ou en entreprise se sont multipliées ces dernières années, elles provoquent aussi une explosion des quantités de déchets d'emballages. Les études\* menées sur le sujet montrent que l'emballage en verre est la meilleure solution pour limiter les déchets et l'impact environnemental des repas livrés, à condition que les distances de transport soient réduites et surtout, que le contenant soit réutilisé plusieurs fois ! Fidèle à ses engagements en termes de durabilité, ce sont ces deux mots d'ordre qui ont guidé Novae lors du développement de ses offres de repas à emporter comme les bocaux repas : ils sont conditionnés dans des bocaux en verre que le consommateur est incité à ramener en restaurant pour permettre leur réutilisation.

\* "Reusable vs single-use packaging, a review of environmental impact", BFFP, Reloop & Utrecht University, déc 2020.

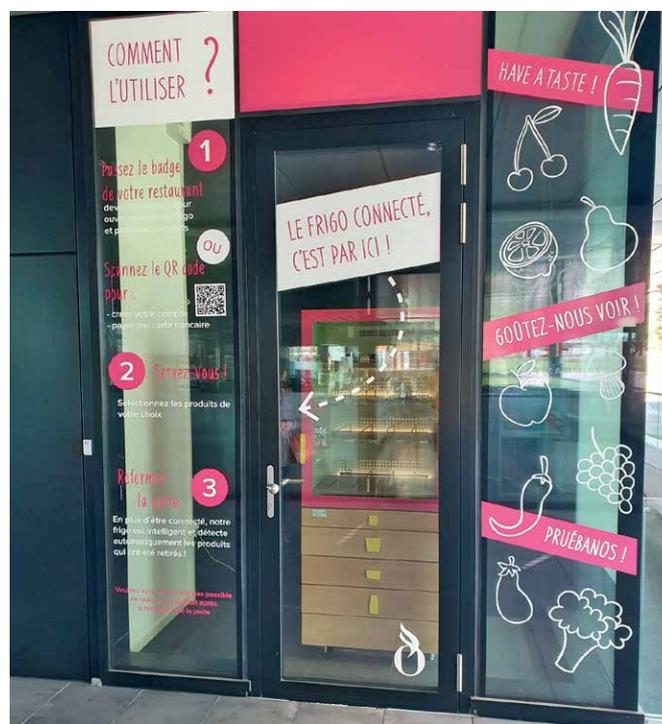
## On le dit, on le fait:

251'000

visites sur l'application MyNovae et 640 échanges en direct avec nos équipes sur le chat à disposition entre juin 2020 et juin 2021.

4

4 Frigos NU mis en service dans nos établissements en un an



# Proximité et sur-mesure au service de nos clients



*Nous tenons à développer une relation de confiance avec nos client signataires et consommateurs, basée sur la transparence, des échanges réguliers et une attention permanente accordée à leur satisfaction.*

## La “recette”:

- Proximité, proximité et proximité !**  
 Proximité de nos équipes en restaurant, qui accordent une grande importance à l'accueil et à l'échange avec les consommateurs. Proximité de nos responsables opérationnels, qui sont en charge d'un nombre limité de restaurants afin d'être en lien permanent avec les clients et à l'écoute des besoins. Proximité des experts du siège enfin, qui se rendent également régulièrement dans les établissements.
- Un nouveau format d'enquête satisfaction** consommateurs permettant de recueillir plus de témoignages en vue d'améliorer la qualité de la prestation et d'anticiper les nouveaux besoins.
- Un travail continu pour proposer de nouvelles animations** et faire de nos restaurants des lieux de vie, d'apprentissage et de découvertes culinaires.
- Une relation client basée sur la confiance et la transparence**, avec l'envoi à nos clients d'une revue d'activité mensuelle, un rapport trimestriel et une revue de contrat annuelle.

## On vous raconte...



**Norbert Copy,**  
gérant du restaurant de Securitas

Nous avons mené la première enquête satisfaction “nouveau format” dans le restaurant Securitas où je suis gérant. Nous avons décoré le restaurant pour l'occasion : tout a été fait

pour attirer l'attention et encourager les clients à répondre à l'enquête. J'ai apprécié aussi que le questionnaire soit transmis par mail et ainsi accessible aux collaborateurs qui ne mangent pas au restaurant. Au final nous avons eu 156 réponses, soit plus que la fréquentation quotidienne moyenne du restaurant. Avec 96% de répondants satisfaits, je suis évidemment très content du résultat ! J'ai participé au comité mis en place pour analyser les réponses et identifier des améliorations à apporter. A la suite de ça, j'ai notamment adapté les menus pour proposer aussi un menu snacking et une “assiette fitness”.

## On le dit, on le fait:

*Résultat des enquêtes de satisfaction de nos clients signataires en 2020. La qualité d'accueil des équipes “accueillantes et attentionnées” ressort en premier avec un score de 9.5/10.*

8.6/10

*15.2 de “Net Promoter Score” en moyenne sur les enquêtes de satisfaction menées en 2021 auprès des consommateurs.*

*(Le NPS permet de mesurer la part de nos consommateurs “ambassadeurs” par rapport aux “détracteurs”, 30 étant l'excellence).*

15.2





# BIEN-ETRE AU TRAVAIL: SANTÉ, SECURITE ET PERSPECTIVES POUR NOS COLLABORATEURS

La restauration est un métier de passionnés et Novae Restauration a toujours eu à cœur de **donner les moyens à cette passion de s'exprimer pleinement** en offrant des conditions de travail satisfaisantes et des perspectives d'évolution à ses collaborateurs. Pour cela, des moyens sont consacrés chaque année à la formation de nos équipes.

Depuis quelques années, la sécurité au travail s'est également imposée comme un thème de préoccupation majeure, **avec l'objectif de réduire année après année le nombre d'accidents professionnels** en prévenant les risques et en formant chaque collaborateur à ces enjeux.

## Nos indicateurs:

(Données suivies en interne dont les cibles sont régulièrement mises à jour pour une progression continue)

- Nombre d'accidents professionnels par rapport au nombre d'heures travaillées (LTIR)
- Taux de promotion interne
- Taux de turn-over des collaborateurs
- Nombre de collaborateurs "uniques" ayant suivi au moins une formation dans l'année et taux d'annulation et d'absentéisme aux formations
- Taux de participation au quizz des formations obligatoires en e-learning
- Résultat d'évaluation de la journée annuelle des gérants



Les initiatives présentées dans cette partie contribuent aux objectifs de développement durable suivants:





## NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2025 POUR LE **Bien-Être au Travail**



### Ce que nos parties prenantes attendent de nous...

...Que Novae Restauration SA soit **une entreprise qui valorise les talents, les compétences individuelles et collectives et l'implication** de son capital humain (véritable ambassadeur tant à l'interne qu'à l'externe) dans le bon fonctionnement de l'entreprise.

...Que Novae Restauration SA **promeuve l'échange et la collaboration des équipes** dans le but d'accroître le partage et l'innovation.

### NOTRE ENGAGEMENT

Préserver notre capital humain (force de l'entreprise) au travers d'actions et de perspectives concrètes en mesure de renforcer la motivation, l'implication et le sentiment d'appartenance à la "communauté" Novae.

### NOS MOYENS D'ACTIONS

- ▶ **Poursuivre les actions de formation liées à la santé et au bien-être** (thématiques: optimisme, empathie, interactions respectueuses...).
- ▶ **Renforcer l'écoute des remontées terrain par un accompagnement additionnel, hors des cadres hiérarchiques et dans un climat de confiance**, dédié à la gestion de carrière et au bien-être au travail.
- ▶ **Réaliser une enquête auprès des collaborateurs sur les risques psychosociaux** pour identifier les axes d'amélioration.
- ▶ **Développer le dialogue interne** par la création de groupes d'échange et d'un espace de formation permettant les rencontres internes et entre toutes nos parties prenantes (visites, systèmes de parrainage, formations...).

### NOS INDICATEURS DE RÉUSSITE À 2025

→ *Le turnover des collaborateurs est inférieur ou égal à 10%.*

≤10%

→ *La promotion interne représente 65% des prises de poste dans l'entreprise.*

65%

# Cultiver le bien-être au travail et la participation des collaborateurs

*Le bien-être au travail ne se décrète pas, il se vit au quotidien. C'est fort de cette conviction que nous œuvrons pour entretenir l'expérience d'une entreprise "à taille humaine", qui permet des espaces de dialogue et de participation aux collaborateurs.*

## La "recette":

- ✓ **Des outils de communication et d'échange en interne**, comme l'envoi tous les mois à nos 700 collaborateurs de notre journal "en mots et en photos", permettant de transmettre certains messages et de valoriser les initiatives inspirantes. La **commission du personnel qui se réunit trois fois par an** offre également un espace de dialogue entre la direction et les collaborateurs. Enfin, chaque année la journée des gérants est organisée : un événement dédié au partage et échanges entre les gérants d'établissements.
- ✓ **Une attention particulière accordée à l'accueil des nouveaux collaborateurs** au sein de l'entreprise. Ceux-ci sont systématiquement accueillis au siège de manière personnalisée pour recevoir toutes les informations liées à l'engagement. Nous proposons également un plan d'intégration et une formation de bienvenue. Les nouveaux collaborateurs du siège sont aussi encouragés à présenter un rapport d'étonnement après quelques semaines pour évoquer leurs premières sensations et des idées d'amélioration.
- ✓ **Depuis 2019, la construction d'un mode d'organisation plus participatif.** Désormais, un problème ou besoin identifié au sein de l'entreprise donne lieu à la création d'un "groupe projet" composé de 6 collaborateurs intéressés par la thématique, chargés de proposer des solutions au Comité de direction. C'est dans ce même esprit de recherche d'une gouvernance plus participative que les ateliers pour définir notre Feuille de route RSE 2025 ont été menés, associant collaborateurs et parties prenantes volontaires de tous horizons.



**Gilles Cazals** Responsable de la formation

On vous raconte...

## On le dit, on le fait:

85%

*des salariés sont fiers de travailler chez Novae et 67% sont pleinement satisfaits de leur situation professionnelles.*

*Résultat de notre enquête collaborateurs menée en octobre 2021 (77% de réponses)*

9.1/10

*c'est la note globale attribuée par les participants à l'édition 2021 de notre "journée des gérants"*

**Une organisation agile pour faire face aux crises en protégeant nos collaborateurs**

Avec la crise Covid, du jour au lendemain en mars 2020, tout le monde s'est retrouvé à la maison! Il a fallu répondre aux inquié-

tudes des équipes, qui s'interrogeaient sur notre capacité à maintenir leur contrat de travail. Pour permettre à un maximum de personnes de retrouver rapidement une activité, j'ai repris la gestion des remplacements internes (c'est-à-dire accepter de travailler dans un autre restaurant que celui où on est habituellement affecté). Au plus fort de la crise, nous avons replacé jusqu'à 80 personnes par semaine. Au final, cette agilité nous a permis d'être bien armés pour gérer la reprise!

# La santé et la sécurité au travail... ça se travaille!



Assurer la sécurité au quotidien, c'est une somme de comportements, de bonnes pratiques et de savoir-être qui réclament une attention constante et le développement d'une culture d'entreprise qu'il faut sans cesse entretenir. Parce que chaque accident aurait pu être évité, Novae se fixe chaque année des objectifs ambitieux et consacre des ressources pour renforcer la santé et la sécurité au travail. La certification ISO 45001 obtenue en 2020 nous pousse également à l'amélioration continue.

## La "recette":

- ☑ **La réalisation d'une analyse accident suite à chaque accident professionnel**, donnant lieu à un plan d'action et à un examen approfondi.
- ☑ **Des sensibilisations à la SST en e-learning pour l'ensemble de nos collaborateurs.**
- ☑ **Des audits "sécurité" réguliers dans les établissements et des autocontrôles.**
- ☑ **L'envoi d'un "thème du mois" SST rappelant les bons gestes et la tenue d'un briefing sécurité régulier sur ce thème** dans tous les restaurants pour rappeler les bonnes pratiques aux collaborateurs.
- ☑ **La mise en place d'un compteur indiquant le nombre de jours sans accident professionnel dans l'entreprise.** Il est visible à chaque connexion sur la plateforme de gestion interne, afin de faire de la suppression des accidents un objectif commun, partagé par tous.

**81** jours de suite sans  
accident professionnel

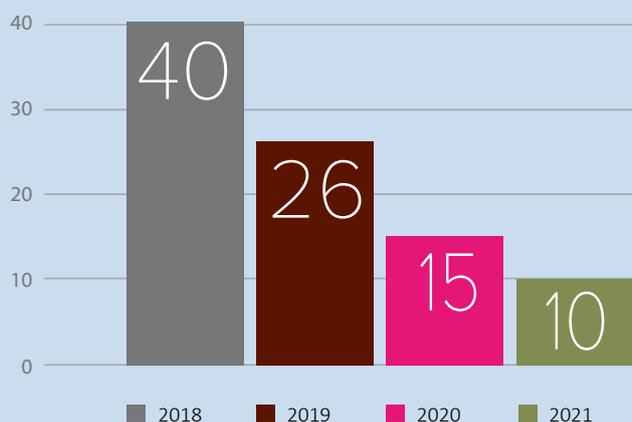
*La sécurité c'est l'affaire de tous !*



Briefing sécurité dans un établissement

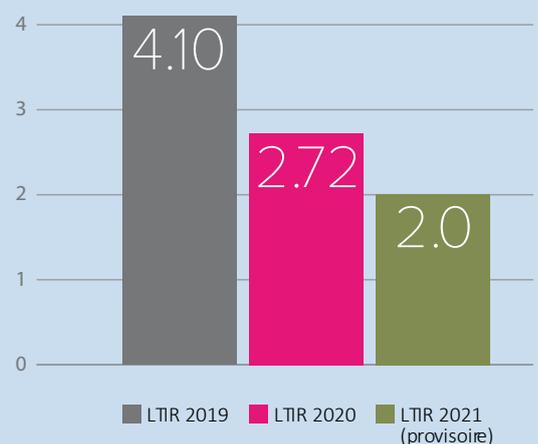
## On le dit, on le fait:

### Comparatifs Nbr d'Accidents Professionnels (AP)



### LTIR\* Novae

Objectif: -20%/an



\* le LTIR pour «Lost Time Incident Rate» est calculé en fonction du nombre total d'accidents du travail avec arrêt de travail par rapport au nombre total d'heures travaillées.

# Former et accompagner les talents

*Il s'agit de cultiver l'envie d'apprendre de nos collaborateurs à tout âge, par des parcours personnalisés et des possibilités de formation variées qui encouragent la découverte et valorise les "savoir-être" et l'intelligence émotionnelle, au-delà de l'acquisition de compétences techniques.*

## La "recette":

- ✓ **Depuis 2012, le développement de notre propre centre d'excellence et de formation** au sein des cuisines de la banque Pictet, complété depuis par d'autres lieux de formation. Apprentis et collaborateurs y suivent des formations spécifiques et des stages de perfectionnement d'une semaine sur des thématiques variées (cuisine petite enfance, végétarienne, sushis, pâtisserie...), auprès de formateurs et professionnels expérimentés.
- ✓ **Des ateliers de développement personnel** pour entretenir un environnement de travail bienveillant et favoriser une communication respectueuse: "créer une équipe heureuse", "prendre la parole en public", "faire preuve d'optimisme ou d'empathie"...
- ✓ **L'accueil de jeunes en apprentissage et en stage, y compris de courte durée**, dans nombre de nos établissements, avec la volonté d'offrir des places pour tous les parcours et profils (AFP, CFC, Découverte...) pour assurer la relève et transmettre la passion du métier.
- ✓ **La mise en place de modules de e-learning**: de courts formats interactifs en ligne pour découvrir une thématique ou se rafraîchir la mémoire sur des connaissances de base obligatoires.
- ✓ **Un parcours personnalisé pour chaque collaborateur** (compte personnel en ligne, formulation de souhaits de formation, suivi de carrière) qui permet d'encourager la promotion interne en répondant aux attentes individuelles et aux besoins de l'entreprise.



## On le dit, on le fait:

81.2%

*de promotion interne en 2021 pour les fonctions de Gérants, Chefs, Sous-chefs, Maîtres d'hôtel et Responsables cafétéria.*

3577

*heures de formation dispensées et 1146 collaborateurs formés en 2019\**

\*statistique 2019 : plusieurs sessions de formations ont dû être annulées en 2020 et 2021 du fait de la crise sanitaire



# Garantir l'égalité des chances et lutter contre les discriminations



Convaincus que la diversité est un atout, nous travaillons à faire en sorte que les collaborateurs et collaboratrices se sentent valorisés pour leurs talents, respectés en tant qu'individus et qu'ils bénéficient des mêmes opportunités.

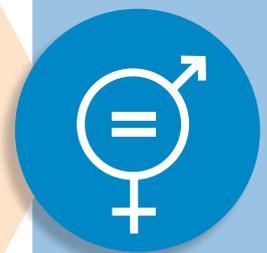
## La "recette":

- ✓ **Avantages, salaires et opportunités chez Novae dépendent des compétences et aspirations de nos collaborateurs, indépendamment de leur sexe, origine, orientations sexuelles ou religion!** Ce point a été confirmé par la réalisation d'un premier rapport d'analyse\* sur l'égalité salariale, établi au moyen de l'outil d'analyse standard de la Confédération (Logib), qui a conclu à **l'absence d'effets liés au sexe sur les écarts salariaux.**
- ✓ **Les équipes de direction du siège sont paritaires** et nous portons une attention particulière à permettre à tous et toutes d'accéder à des postes à responsabilité et de progresser dans l'entreprise.
- ✓ **Les cas de discrimination ou de harcèlement sont pris au sérieux par nos équipes RH qui font preuve d'attention pour détecter d'éventuels cas, et de réactivité si ceux-ci sont avérés.** La commission du personnel joue également un rôle important pour recueillir des témoignages en tant que personne de confiance.



## On le dit, on le fait:

→ Répartition femmes/hommes (représentation graphique):



## Le saviez-vous ?

Depuis 10 ans, au sein de Novae Restauration, la formation "gestion de conflit" a été supprimée. Bien sûr, cela ne signifie pas que les conflits auraient complètement disparus au sein de l'entreprise ! Simplement, le choix a été fait de travailler sur la prévention de ces tensions plutôt que sur leur gestion. Ainsi, avec les formations "interactions respectueuses", "créer une équipe heureuse" ou encore "optimisme" et "empathie", nous œuvrons à faire évoluer la culture d'entreprise pour créer un environnement de travail toujours plus bienveillant, agréable et sécurisant pour chaque collaborateur et collaboratrice.



# ACTIONS SOCIALES

Agir contre la faim, **promouvoir l'insertion socio-professionnelle, favoriser l'inclusion, soutenir les producteurs agricoles...** Autant de causes et projets d'intérêt général dans lesquelles Novae Restauration s'est investie ces dernières années, au gré des opportunités et grâce aux convictions de certains partenaires, collaborateurs et collaboratrices.

Un engagement qui s'est développé au fil du temps de manière spontanée, mais qui donne du sens à notre activité, qui résonne fortement avec les **valeurs de partage et de convivialité**.

## Nos indicateurs:

(Données suivies en interne dont les cibles sont régulièrement mises à jour pour une progression continue)

- Montant accordé et nombre de projets soutenus dans le cadre de notre Fonds de soutiens aux agriculteurs locaux.



© Aigues-Vertes

Les initiatives présentées dans cette partie contribuent aux objectifs de développement durable suivants:





## NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2025 POUR LES **Actions Sociales**



### Ce que nos parties prenantes attendent de nous...

...Que Novae Restauration SA soit **une entreprise engagée** pour la **réussite de projets sociaux et locaux, en lien avec son domaine d'activité.**

...Que l'action sociale de Novae se concrétise en **initiatives utiles, mesurables et suivies dans le temps**

...Que Novae **sache mobiliser et fédérer l'entier de ses parties prenantes (collaborateurs, consommateurs, clients, partenaires) autour de projets qui donnent du sens**

### NOTRE ENGAGEMENT

Mobiliser régulièrement nos parties prenantes, notre expertise et nos moyens d'actions (gestion de restaurants, liens avec le monde agricole...) au service d'initiatives à impact social positif en Suisse.

### NOS MOYENS D'ACTIONS

- ▶ **Rédiger une charte de l'action sociale** qui précise notre cadre d'intervention, notre ambition et les principes qui guident nos décisions dans ce domaine.
- ▶ **Créer un groupe pilote composé de nos parties prenantes et d'experts** pour définir les projets soutenus chaque année en systématisant une procédure de mise en œuvre permettant une mobilisation large et la mesure des résultats obtenus.
- ▶ **Permettre et encourager nos collaborateurs à participer à des actions de bénévolat** prédéfinis par le groupe pilote, aux mêmes conditions que pour les formations.
- ▶ **Intégrer dans nos critères d'achats** le principe du recours prioritaire à des prestataires en lien avec l'inclusion.

### NOS INDICATEURS DE RÉUSSITE À 2025

→ 50% de nos effectifs ont consacré une journée de travail par an à des actions de bénévolat pour une cause pour laquelle Novae est mobilisée (lutte contre la faim, soutien à l'agriculture...)

50%

→ Une action sociale par année mobilisant au même moment tous nos établissements pour soutenir une cause locale (production de soupe solidaire, levée de fonds...)

1/an

→ Nous menons au moins dix projets par an en partenariat avec des structures spécialistes de l'inclusion (présentation de services, embauches...)

10

# Soutenir les initiatives en faveur de l'inclusion et de l'insertion socio-professionnelle

*Novae poursuit plusieurs partenariats avec des structures expertes et spécialisées dans l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap ou se trouvant en difficulté sociale. Ces relations de confiance bâties au fil du temps nous permettent d'agir concrètement en faveur de l'inclusion, par l'embauche de personnes directement dans nos restaurants ou par le soutien et la promotion des activités de nos partenaires.*

## La "recette":

- ☑ **L'accueil en stage et l'embauche de personne en situation de handicap** dans nos établissements grâce au support et conseils de structures spécialisées (Pro infirmis, Actifs, Polyval, Fondation Aigues-Vertes...).
- ☑ **La promotion des activités des structures d'insertion dans nos établissements** auprès des consommateurs, via la vente de leurs produits dans nos restaurants (pains, légumes, cadeaux de Noël...) ou le développement de synergies plus larges quand l'opportunité se présente (livraisons...).
- ☑ **Le choix de privilégier des structures d'insertion pour répondre à certains de nos besoins:** livraisons, réalisation d'emballages et coffrets, cartes de vœux, cadeaux, graphisme... jusqu'à la réalisation de fresques pour ce rapport !
- ☑ **Des partenariats de long terme avec le village d'Aigues-Vertes et la fondation Foyer Handicap**, au sein desquels nous gérons les restaurants et développons une offre qui correspond aux attentes et besoins des personnes accueillies.
- ☑ **L'embauche prioritaire d'étudiants dans les cafeterias des campus et des partenariats** avec des associations étudiantes pour des projets d'intérêt général (mise à disposition d'espace ou de produits, etc).

## On le dit, on le fait:

*personnes en situation de handicap engagées depuis janvier 2020 dans nos établissements de Suisse romande, malgré les difficultés et fermetures liées à la crise sanitaire.*

### Découvrez les pains de la Fondation Aigues-Vertes !



La fabrication des pains est réalisée par les résidents dans l'atelier boulangerie du village d'Aigues-Vertes (GE) qui accueille et soutient les personnes en situation de handicap.



Inclusion

Proximité

Qualité

Artisanat

**novae**  
Partisans du goût

# On vous raconte...



**Sophie Vuetaz,**  
Responsable opérationnelle

## un partenariat qui compte avec le village d'Aigues-Vertes

Novae travaille depuis 2007 avec le village d'Aigues-Vertes et

les projets se sont accélérés ces dernières années puisque nous sommes désormais partie prenante du pôle "Restauration" qui développe des initiatives dans ce domaine pour le village. Quand la résidence étudiante de Morillon m'a appelé car ils souhaitent développer un potager, j'ai fait le lien entre ces deux structures et quelques semaines plus tard, les villageois d'Aigues-Vertes et une association étudiante travaillaient ensemble pour installer des bacs potagers sur le toit de la résidence. A la rentrée de septembre, nous avons dans le même esprit mis en place un service de livraison de petit-déjeuner dans les chambres étudiantes, réalisé par un villageois.



# Soutenir les causes et projets qui nous tiennent à cœur

Agir contre la faim, soutenir les producteurs agricoles, financer des initiatives en faveur de la biodiversité... Novae s'engage pour divers projets d'intérêt général, en associant à ces initiatives collaborateurs et consommateurs.

## La "recette":

- ☑ **Un partenariat avec Caritas et Partage** (la banque alimentaire genevoise) pour distribuer chaque hiver des soupes chaudes aux plus démunis, réalisés par les collaborateurs Novae dans nos cuisines, notamment à partir de chutes de légumes.
- ☑ **Un fonds de soutien crée en 2016 qui permet à Novae de soutenir les producteurs locaux.** D'abord pensé sous la forme de micro-crédits alloués à des projets choisis, ce fonds de soutien a évolué en 2020 grâce au partenariat noué avec Yes We Farm, première plateforme suisse de crowdfunding consacrée à l'agriculture et à l'alimentation. En 2020, Novae a apporté son soutien financier direct à 3 projets de producteurs agricoles par le biais de la plateforme.
- ☑ **Le parrainage régulier de ruches depuis 2013 dans différents cantons afin de créer de nouveaux cheptels d'abeilles,** grâce à la vente de tartines de miel dans les établissements.
- ☑ Une participation active aux projets de mécénat de nos clients, comme par exemple l'opération **Don du Chœur**, menée en 2019 par les écoles privées genevoises au profit de la construction d'une école de musique au Mexique, pour laquelle nous avons offert le repas de gala.



## On le dit, on le fait:

5000

litres de soupes préparés par Novae au profit de Partage et Caritas durant l'hiver 2020-2021.

128'000<sup>CHF</sup>

attribués par Novae aux producteurs agricoles dans le cadre de son fonds de soutien depuis le début de son existence





