

Engagé durablement depuis 2004 !



Sustainable engaged since 2004!



Rapport 2010 de Développement Durable
Sustainable Development report 2010



> Thierry Drecq

Président du Directoire du Groupe E.CF
Chief Executive Officer

> Bilan de l'année 2010

L'année 2010 ne fut pas une année de sortie de crise flamboyante. Nos entreprises ont connu une croissance limitée en début d'exercice mais la dynamique s'est renforcée au fil des mois pour finalement terminer sur des résultats encourageants. Dans ce contexte, nous nous sommes efforcés de tenir à la fois nos engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale tout en concentrant les énergies de nos collaborateurs à la récupération des affaires perdues pendant la crise.

Nos efforts ont été continus notamment sur deux dimensions :

- > La promotion de relations sociales équitables
- > La maîtrise de notre impact sur l'environnement

De nombreuses actions ont été entreprises pour alimenter ces deux engagements, même si en parallèle, nos équipes ont contribué dans leur quotidien à poursuivre leurs contributions sur les autres engagements, avec par exemple le fort développement de notre marque propre pro.mundi sur les produits d'hygiène et d'entretien éco-labellisés.

La transformation des pratiques de nos sociétés commerciales contribuent fortement à la maîtrise de notre impact environnemental. En effet, le focus permanent sur la réduction des taux de casse ou bien encore le développement de la vente par téléphone ou par internet sont autant de gestes positifs pour diminuer notre empreinte carbone. Nous avons l'ambition d'accélérer sur ces évolutions de nos métiers, cela servira encore plus fortement notre engagement citoyen.

En matière de relations sociales, nos actions en faveur de la lutte contre toutes les discriminations demeurent une ligne de conduite majeure de notre groupe. Handicap, employabilité des seniors, gestion du stress... sont autant d'axes sur lesquels capitaliser.

2011 s'ouvre donc sur de nombreuses perspectives d'évolutions de nos pratiques, et nous formons le vœu de remettre encore plus au centre de nos préoccupations les actions quotidiennes autour du Développement Durable et de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

2010 was not a year of tremendous growth after the economic crisis. Our companies faced a limited growth in the beginning of the year but step by step dynamic growth has strengthened to end up with encouraging results. In that context, we have tried to maintain our commitment in terms of social & environmental responsibilities whereas our teams' main focus was to recover from lost businesses during the crisis.

Our main efforts have been continuously targeted to:

- > Promote fair social relationships
- > Manage our environmental impact

A number of actions have been implemented to meet our two main targets, even if, on day-to-day business, our teams also contributed to enrich our others commitments, for instance, the strong development of our own private label pro.mundi on eco-labeled hygiene products.

The change of our commercial behaviours strongly contributes to our management of our environmental impact. Since, either our constant focus on the breakage rate or increasing sales by telephone or internet are all enabling us to decrease our carbon footprint. Our ambition is to accelerate our commercial changes, and that will help us to become more and more eco-friendly.

In terms of social relationships, our actions against all kind of discriminations are still top of the list commitments for the Group. Handicap, senior employability, stress management are different areas to build on.

2011 will, with no doubt, be another year of changes of commercial behaviours, and we want to bring back in our day-to-day business our commitments on sustainable development and social responsibility.



> Malika Challal

Responsable Qualité & Développement
Durable du Groupe E.CF
E.CF Quality & Sustainable Development
Manager

> Le développement durable : l'affaire de tous !

Le groupe E.CF a défini et démontré, depuis son engagement à la Charte Global Compact, ses valeurs et règles de conduite dans les domaines économique, social et environnemental, les 3 composantes majeures du développement durable.

2010 fut l'année de la continuité et de la pérennité des nombreuses actions entreprises, petites ou grandes, qui ont été menées dans le groupe et autour de nos 5 engagements. Pas de réelle révolution, mais nous continuons à mener de nombreuses actions au quotidien, entre autres, pour :

- > Diminuer notre impact sur l'environnement, notamment notre impact transport (émissions de CO2 via les livraisons, les déplacements...),
- > Renforcer la communication en interne,
- > Maîtriser au mieux notre consommation énergétique.

Ce rapport est l'opportunité de faire un bilan sur une année écoulée en termes d'actions et d'impacts liées au développement durable. Nous avons voulu montrer et également mettre en avant l'implication des collaborateurs E.CF dans cette démarche.

Chaque collaborateur est acteur dans la démarche de développement durable, que ce soit dans un contexte professionnel ou personnel. Aujourd'hui, cette démarche vit chez E.CF, et cela grâce à l'implication au quotidien des collaborateurs, à tous niveaux.

Bien sûr, pour l'année à venir, nous poursuivons et renforcerons nos actions au quotidien. Tant d'actions peuvent encore et toujours être menées dans des domaines si divers (avec nos partenaires, avec nos clients, sur notre impact énergétique) ! Nous chercherons à aller encore plus loin en développant les thèmes décrits dans les 5 engagements, qui doivent être le fondement de nos actions.

The E.CF Group defined and demonstrated, since its commitment to Global Compact, its values and actions in economic, social and environmental matters, the 3 major components of Sustainable Development.

2010 was a year of consolidation and perpetuity of numerous actions, small or important ones, held by the group around our 5 commitments. No revolution, but we keep on working day after day on several matters like :

- > Decrease our impact on environment, via especially transport management (CO2 emissions, number of deliveries, driving distances...)
- > Reinforce our internal communication
- > Better manage our energy consumption

This report is the right time to assess what we have done over the past year on Sustainable Development matters. We also wanted to show the involvement of every E.CF employee in our policy. Every employee is part of the global policy, whether it is from a professional or personal point of view. Today, this state of mind is really living within E.CF thanks to everyday implication of every employee.

Of course, for the coming year, we will continue and reinforce our actions in our day-to-day life. So much can and must be done in so many matters (with partners, clients, on our energy impact) ! We will go further by developing actions around our 5 commitments, the basis of every move we do.

SOMMAIRE

SUMMARY

Présentation du Groupe 03 Group presentation

Les 5 engagements d'E.CF 04 E.CF 5 commitments

Relations Durables & Promotion de la responsabilité environnementale 04/05 Long term business relationships & promoting environmental responsibility

Promouvoir des relations sociales équitables 06/07 Promoting fair social policy

Mieux maîtriser notre impact sur l'environnement 08/09 Better management of our impact on environment

Une offre produits plus respectueuse de l'environnement 10 More environmental-friendly product

Perspectives 2011 11 2011 issues

Présentation du Groupe

Group presentation

> Présentation

Le Groupe E.CF, leader Européen de la distribution de petits matériels et consommables aux professionnels de la restauration hors foyer et des métiers de bouche, s'efforce quotidiennement par ses réseaux commerciaux d'apporter aux **46 000 clients** qui lui font confiance un service de qualité, des produits innovants et des solutions techniques adaptées aux fortes exigences de leurs métiers. Avec un portefeuille de **30 000 références** dont **6 500** stockées et disponibles sous **24/48h** pour la France et le Bénélux, un réseau de **48 points de ventes** et **300 commerciaux** qui visitent quotidiennement **2.500 clients**, le groupe E.CF assure une présence forte tant auprès des professionnels de la restauration commerciale (CHR), de la restauration collective et des métiers de bouche (bouchers, charcutiers, traiteurs, poissonniers...) qu'ils soient indépendants, chaîne ou société de restauration.

The E.CF Group, European leader in distribution of small equipments and consumables to the catering trade and restaurants, commits on a daily basis through its sales networks to provide the 46.000 customers who rely upon it with a quality service, innovative products and suitable technical solutions to meet the stringent requirements of their business. With a portfolio of 30.000 items, including 6.500 available from stock within 24/48 hours for France and Benelux, a network of 57 points of sale, 300 salesmen who visit 2.500 customers every day, the E.CF Group ensure a strong presence in the commercial, and mass catering business from large chains, European catering and hotel companies to independent caterers : canteens, central kitchen, restaurant, bars, cafés, butchers...

> Au niveau du groupe E.CF
se trouvent les fonctions supports

> At the E.CF group level, we have support functions

ACHATS & PRODUITS (Products & Purchase)	LOGISTIQUE (Logistics)	COMMUNICATION	AUTRES (Others)
<ul style="list-style-type: none"> Base de données de plus de 35000 articles Capacité de sourcing de produits personnalisés 350 fournisseurs de part le monde, un bureau d'achat en Asie, des exclusivités avec des fournisseurs de référence 	<ul style="list-style-type: none"> Plate forme logistique centralisée et mécanisée <ul style="list-style-type: none"> - 14,000 m - 6,000 articles stockées Livraison en 24 heures pour 85% des commandes 	<ul style="list-style-type: none"> 4 Catalogues 1 Site de vente en ligne Promotions Etudes de marché Bases concurrence & éditoriale 	<ul style="list-style-type: none"> Finance Ressources humaines Informatique (500 PC connectés) Juridique Qualité et Développement Durable

> 5 enseignes présentes en France métropolitaine

> 5 trade channels in France

Chomette Favor
France

164 commerciaux et 50 assistantes
sur toute la France
164 sales reps + 50 commercial assistants

Chomette Direct
Le spécialiste de la vente
à distance sur internet
the mail order business specialist

ecotel
39 magasins franchisés sur la France
39 franchised stores

la Corpo
7 magasins / 10 commerciaux
pour les métiers de bouche
7 cash & carry stores / 10 sales reps
for butchers & catering

SANTOR
20 technico commerciaux
spécialistes de l'hygiène
20 specialized sales reps

Les 5 engagements d'E.CF

E.CF 5 commitments

Depuis 2004, E.CF a souhaité, en adhérant à la charte Global Compact des Nations Unies, intégrer à sa démarche de service et de proximité, la recherche de pratiques et d'offres plus respectueuses de notre environnement. Au-delà de ces éléments, le groupe s'est donné 5 engagements qui viennent illustrer les principes de Global Compact :

Since 2004, E.CF, by signing the Global Compact Charter, has wished to add to its service-focused approach and its proximity, a quest for more « environmental-friendly » practices & product offer. Beyond these elements, the group has decided 5 commitments illustrating the Global Compact Principles:

5 axes de travail pour respecter
les grands principes de Global Compact



2010 fut une année de consolidation avec des efforts particuliers sur la promotion de relations sociales équitables et la poursuite de notre travail sur la maîtrise de notre impact sur l'environnement. Ces éléments seront illustrés dans ce rapport.

2010 was a year of consolidation with special efforts on promoting fair social policy and going further in managing our impact on the environment. These subjects will be presented in that report.

Si nous agissons pour la planète en tant qu'individu ou qu'entreprise responsables, nous nous devons également, et nous en prenons également l'engagement, de répondre systématiquement aux sollicitations de plus en plus nombreuses de nos clients.

If we behave for the planet as individual or a company, we have to, and we commit ourselves in that direction, answer the growing number of requests from our customers.

Relations durables avec des partenaires respectables &

Long term business relationships &

> Des relations durables : une exigence sans cesse renouvelée au quotidien !

Le point central de cet engagement repose sur la poursuite des actions entreprises les années précédentes autour de la Charte Ethique Fournisseurs.

En 2010 :

8 nouveaux fabricants ont accepté les conditions d'E.CF pour devenir fournisseur du groupe en respectant ses engagements en matière d'éthique, de lutte contre la corruption ou de respect des droits fondamentaux du travail (interdiction du travail des enfants, ...).

100% de l'ensemble de nos fournisseurs : signataires de la charte Ethique Fournisseurs.

Les audits sociaux nous permettent de vérifier les engagements écrits de nos fabricants grand import. Ils sont effectués par un organisme extérieur et les rapports sont envoyés à E.CF ainsi qu'à son bureau d'achats. Les phases préliminaires de repérage des potentiels fabricants grand import sont également le moment propice pour vérifier la compatibilité de ces candidats avec les exigences E.CF.

> Long term business relationships: day-to-day rising expectations!

The central point of our commitment relies on the continuity of all the actions around the Ethical Charter of suppliers.

In 2010:

8 new suppliers accepted to become E.CF suppliers by committing themselves in terms of ethics, fight against corruption or respect the basic labour rights (prohibition of children labour, ...).

100% of all our suppliers : signataire of Ethical Charter of suppliers.

Social audits enable us to check our suppliers' commitments. These audits are conducted by an independent company and the reports are sent to E.CF as well as to our purchasing office. The preliminary stages of listing a new supplier are also the relevant moment to check the compliances with our E.CF rules & guidelines.

Les points clés de l'audit social

Travail forcé, travail des enfants
Forced labour, children labour

Discrimination
Discrimination

Liberté d'association, Heures de travail
Freedom of association, working hours

Compensation financière
Financial benefits

Santé & installations, sécurité
Health & working place, security

Environnement (consommation, déchets, produits dangereux...)

Environment (consumption, waste management, toxic products...)



> Hugues Bourgeois

Responsable bureau d'achats B2B Asia
B2B Asia Purchasing office manager

> Comment s'assure-t-on que les fabricants que vous prospectez respectent les engagements de la charte Ethique fournisseurs ?

Toutes les usines prospects sont auditées. L'auditeur a de nombreux critères très précis à valider, dont les engagements de la charte Ethique Fournisseurs E.CF.

Si le fabricant est validé, le rapport d'audit est envoyé à E.CF pour validation

> Avez-vous déjà été confrontés à des fabricants qui ne correspondaient pas aux critères du groupe E.CF ?

Oui nous avons déjà audité des fabricants pour lesquels certains des critères n'étaient pas respectés (conditions de travail notamment dans les ateliers de polissage - respect de l'environnement, notamment traitement des eaux usées et des substances utilisées pour le nettoyage des produits). Ces fournisseurs ne sont donc pas retenus et nous poursuivons les recherches.

> How do you check that suppliers under prospection meet the requirements of the Ethical Charter of suppliers?

All factories are audited. The auditor has a number of very precise criteria to check, among them those of the E.CF Ethical Charter of suppliers. If all commitments are in line, the audit report is sent to E.CF for approval.

> Have you been facing factories that did not comply with the requirements of E.CF?

Yes we have, indeed. We audited suppliers for which some of the criteria were not acceptable (working conditions in polishing workshop, environmental responsibility - especially waste water treatment or substances used for product cleaning treatment). We do not recommend those suppliers and look for other candidates.

2006

Mise en place de la Charte
Ethique Fournisseurs
Implementation of ethical
charter for suppliers

Promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Promoting environmental responsibility

> Soyons éco-convaincus !

Promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement passe par des initiatives ciblées d'informations ou d'événements plus ludiques vers différents publics.

Avril : Promotion « produits verts » par le call center lors des appels des clients : 45 commandes additionnelles passées en 10 jours.

Mai : Journée du Développement Durable à l'occasion du lancement du Rapport 2009 parmi les collaborateurs : quizz sur le rapport & tirage au sort pour le cadeau constitué des produits « Développement Durable » du groupe.

Juin : Climat Party du Call center

Une journée d'animations ludiques autour du développement durable pour l'ensemble des assistantes commerciales.

Septembre : Mise en place de la navette bus Gare RER / siège et promotion auprès des collaborateurs pour favoriser le recours aux transports en commun.

> Let's become « eco-convicted »!

Promoting a stronger environmental responsibility is managed through targeted initiatives on either communication or events for different audiences.

April: Green products promotion by the Call center when customers called: 45 additional orders in 10 days.

May: Sustainable Development Day to launch the 2009 Annual report internally: quiz on the report and lottery for the special prize, made of E.CF "green products".

June: Climat Party in the Call center

A day around Sustainable Development for all the commercial assistants with games, information, quizzes.

September: Implementation of a new bus line between RER station and headoffice. Promotion of this new bus line to increase public transportation use.



> Nathalie Pedrosa

Superviseur centre appels clients
Client call center supervisor



Patrick Redon >

Superviseur centre appels vendeurs
Sales team call center supervisor

> Climat Party au call center

> Comment vous est venue l'idée de cette journée ?

Alors que nous collaborions avec un stagiaire sur le « Bureau de demain », nous avons eu l'idée de mettre sur pied une journée du Développement Durable. Il nous a aidé à monter la journée et les supports (quizz, affiche, ...).

> Quels ont été les temps forts ?

Nous avons eu 2 quizz avec à chaque fois la remise de cadeaux sur la journée. Même les assistantes en télétravail ont participé depuis chez elle !

> Quel bilan en tirez-vous ?

Très positif ! Cela a permis la sensibilisation et l'échange. Sortant du quotidien, cette journée ludique nous a appris lors de nos discussions et de la réalisation des quizz, de nombreuses choses nouvelles notamment sur le traitement des déchets !

> How did you find the idea?

Whereas we were working with a trainee on "Tomorrow's office", we came with the idea of setting up a Sustainable Day. He helped us in creating the program and the animations (posters, quiz ...).

> What were the great moments of the day?

We had 2 quizzes with gifts for the participants. Even the assistants working at home participated!

> What did you learn?

Great things! This day enabled us to encourage people to talk and share information. Being different from day-to-day business, this funny day helped us learning new contents around waste management for instance!

2008

1^{ers} audits des fournisseurs
imports sociaux et
environnementaux
1st Import suppliers audit
on social & environmental
aspects

2009

Qualité & sécurité des produits :
Inspection avant embarquement
2,5 % de nos commandes
« hors Europe »
Product Quality & Security : Inspections
before boarding - 2,5% of our orders
"out of Europe" &
environmental aspects

2010

Mise en place
navette de bus RER/zone d'activités
8 nouvelles chartes Ethique signées
Implementation of a new bus line
RER Station/ Headoffice
8 news Ethical charters signed up

Promouvoir des relations sociales équitables

Promoting fair social policy

> Enrichissons-nous par la diversité de nos équipes !

La lutte contre les discriminations est au cœur du quotidien du groupe E.CF. Depuis de nombreuses années, le groupe travaille activement à entretenir le caractère diversifié de ses équipes y compris jusqu'à son Comité de Direction. En 2010, les actions ont porté principalement sur les différents points suivants :

> Encourager l'insertion et le travail avec handicap :

- Accompagnement dans le montage des dossiers « handicap » par la Direction des Ressources Humaines : 5 dossiers en 2010
- Embauche : 2 nouvelles personnes / an depuis 3 ans
- Multiplication du travail avec les CAT / ESAT : sous-traitance de travaux de bureautique (catalogue & base de données)

> Let's become richer through our teams diversity!

Fight against discriminations is our main concern. For a long time, the group has actively worked upon fostering diversity in its teams, including the Board. In 2010, actions were related to the following points :

> Encouraging insertion of handicapped persons through work :

- HR team to help people in filling "Handicap" registration forms : 5 forms in 2010
- Hiring 2 new people / year since 3 years
- Multiplication of collaboration with CAT / ESAT : external database filling for catalogues



> Claudine Sommant

Responsable Compensation & Benefits,
Direction des Ressources Humaines E.CF
Compensation & benefits manager, HR Team

> Quelle est votre expérience personnelle ?

Il y a une dizaine d'années, on m'a détecté une maladie qui mène à une surdité progressive. Au départ de la maladie, je n'en parlais pas tant que j'arrivais à compenser la gêne, notamment en milieu professionnel. Je ne voulais pas associer cela à du handicap. Je craignais qu'on m'isole de la vie de l'entreprise.

> Comment avez-vous abordé le sujet en entreprise ?

C'est mon médecin qui m'a conseillé d'en parler pour trouver une solution pour mieux vivre avec cette gêne. Je ne savais pas que cette maladie pouvait être reconnue comme un handicap car j'associais le mot Handicap à une lourde pathologie et une perception négative par les autres et l'employeur.

> Quelles actions ont été menées ?

Grâce au soutien de l'employeur, de la MDPH (maison départementale des personnes handicapées) et de l'AGEFIPH (Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées), j'ai réussi à accepter que la gêne puisse être un handicap, qui n'est pas insurmontable, et ne pas avoir de soucis avec mon employeur. J'ai apprécié la mobilisation de tous pour adapter mon poste de travail et maintenir mon emploi. Depuis, je suis également avec l'aide d'organismes extérieures des formations qui aident au maintien de l'emploi.

> What's your personal experience?

Ten years ago, I was diagnosed with a disease leading to a progressive deafness. At the beginning, I did not talk about this while I was able to compensate the trouble, especially in my job. I didn't want to be associated to handicap. I feared I could be excluded from the company world..

> How did you talk about this in your company?

My doctor advised me to talk to find solutions to better live with my trouble. I didn't know that my disease could be declared as a handicap as I always associated handicap to severe troubles and a very negative perception by companies.

> What has been done?

Thanks to the support of either my manager and the company, or MDPH and AGEFIPH, I have succeeded in accepting my disease as a handicap, not unbearable, and considering that there will be no issues with my company. I very much appreciated all the support I received to adapt my job place and maintain my job. Since then, I have been following trainings with external companies helping people keep up with their job.

> Autres actions chez E.CF...

> Développer l'employabilité des Seniors :

- > charte de non discrimination signée avec 12 prestataires de recrutement
- > mise en place d'entretiens de seconde partie de carrière & formation seniors : 103 personnes de plus de 45 ans formées sur l'année (dont 18 plus de 55 ans)

> Favoriser l'emploi local et les liens avec le tissu associatif :

- > 52% des collaborateurs habitant l'Essonne
- > Soutien de l'association rugby des jeunes de Grigny : aide à l'embauche d'un salarié de l'association par la DRH d'E.CF

> Other actions at E.CF...

Develop senior employability:

- > Non discrimination charter signed up with 12 recruiting agencies
- > Second professional life interviews & senior trainings : 103 people aged 45+ trained in 2010 (of which 18 are 55+)

Foster local jobs and links with local associations:

- > 52% of all employees live in Essonne
- > Support of the Young Grigny Rugby Team: help in hiring a permanent employee for the association by E.CF HR team.

2007

Enquête sur le stress
et bien-être en entreprise
Stress & well-being survey



> Christophe André

Educateur Technique Spécialisé – ESAT de l'Elan
Specialized technical educator

> Quelle est la mission confiée par E.CF ?...

E.CF nous a sollicités pour un travail de contrôle de conformité des contenus catalogues. Après deux réunions préparatoires, nous avons contrôlé et corrigé, quand cela était possible, les contenus de la base de données mise à disposition en Web Access avec les contenus des catalogues papier ; la finalité étant de permettre d'améliorer les cohérences entre les données informatisées et les contenus catalogues.

Ce travail réalisé en binômes (une dizaine de personnes avec une monitrice référent) a permis, pour les personnes en situation de handicap des ateliers bureautique/PAO/reprographie, de se confronter en interactions permanentes sur les problèmes rencontrés, et a favorisé les échanges, et les a amené à s'entendre sur les prises de décisions pour agir.

Ces situations professionnelles sont idéales quand on sait que ce handicap, pour la plupart du temps conduit à l'isolement.

> Quel est le profil des personnes qui ont participé au projet ?

Qu'est-ce que l'ESAT de l'Elan ?

L'ESAT de l'ELAN fait partie de l'Association l'ELAN RETROUVE dont l'objectif statutaire est de favoriser la réinsertion et la réadaptation des malades mentaux et handicapés psychiques. L'ESAT se définit comme « un lieu d'accueil, un lieu de travail et un milieu de formation pour personnes handicapées par la maladie psychique. Il doit leur permettre l'acquisition ou la ré-acquisition des pratiques de la vie quotidienne, de la vie sociale et de la vie professionnelle ». C'est une structure de travail protégé, ouvert sur la cité et le quartier ayant pour priorité de faciliter l'accès à la citoyenneté de ses usagers.

L'ESAT propose plusieurs types d'activités (blanchisserie, restauration, bureautique, conditionnement, et couture) ainsi que des ateliers ouverts sur la cité : pressing dans le 13ème arrondissement de Paris et cafétéria dans l'Hôpital Charles Foix à Ivry-sur-Seine, qui ont pour vocation d'être une étape entre l'ESAT et le milieu ordinaire de travail. Le travail, pour l'équipe éducative, est l'objet au travers duquel sera apporté aide et soutien. Le travail, pour l'usager, est une réalité à laquelle il adhère, et qui nourrit sa reconstruction psychique.

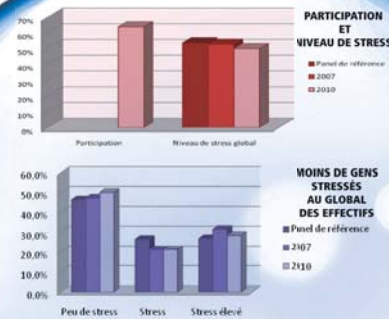
> What was the mission asked by E.CF?...

E.CF asked us to help them in connecting their electronic database with their paper catalogues. After two briefing sessions, we controlled and corrected, when possible, the contents of their database via internet with the contents of paper catalogues ; the objective was to be coherent between electronic and paper content. This work was done with "binomes" (10 people with a trainer) and enabled handicapped people from the office workshop to constantly interact on the problems they faced. This situation encouraged dialogue and decision making. These professional contexts are very positive when you know that most of the time, handicap leads to isolation.

> What's ESAT de l'Elan ? What's the profile of people participating to the project?

ESAT de l'Elan is part of ELAN RETROUVE association, which objective is to encourage social reinsertion of Mental and handicapped psychic patients. ESAT is defined as a "place to welcome people, a place to work and a place to be trained for mental and handicapped psychic patients. This place should help them in acquiring (or re-acquiring) behaviors of day-to-day social and professional life". It's a protected work place, open on the city and neighborhood, to ease access to citizenship for its users.

ESAT has many activities (laundry, catering, office work, packaging, sewing) and open workshop : a laundry in Paris 13th, and a cafeteria in Charles Foix Hospital (Ivry sur Seine). Working for trainers is a way to give help and support. Working for users is a reality they can accept and help them to rebuild a psychological balance.



> Focus : Enquête Stress et bien-être au travail 2010 Une évolution favorable malgré une conjoncture économique difficile

> A positive evolution despite a tough economic period

> Autres actions chez E.CF

> Accompagnement des collaborateurs dans leur développement professionnel :

- > Démarche de Validation des Acquis d'Expérience : 100% de réussite en 2010
- > Développement des plans de carrière individuels (4 en 2010)

> Créer les conditions d'un travail optimal pour tous :

- > Enquête stress : la seconde vague de test a permis de voir les effets bénéfiques des actions mises en place après 2007 mais également identifié de nouvelles zones de travail sur certaines populations particulièrement touchées par les problématiques du changement ou de pilotage de l'activité en temps de crise
- > Maintien du dialogue social
- > Communication mensuelle sur la prévention des risques
- > Réaménagement des locaux (bureaux, logistique ou cuisine pour les collaborateurs)

> Other actions at E.CF

Support employees in their professional development:

- > Official recognition of experience acquired through work: 100% success
- > Individual career development plans (4 in 2010)

Create the conditions for better working atmosphere:

- > Stress inquiry : the second investigation enabled us to measure the effects of the action plans decided after the 2007 inquiry, and we identified new area for improvement on special target groups, especially concerned with the outcome of the economic crisis
- > Maintain social relationships with unions
- > Monthly risk prevention communication to all employees
- > Refitting of premises (offices, logistic area, kitchen for employees)

2010

Dialogue social avec les partenaires sociaux: 5 réunions CHSCT, 11 réunions DP et 12 réunions CE
31 meetings with social partners

Une meilleure maîtrise de notre impact sur l'environnement

Better management of our impact on environment

> Diminuer les impacts du transport pour un distributeur : un enjeu stratégique !

Parce que les effets liés au transport sont les plus impactants sur l'environnement, nous focalisons notre attention sur toutes les facettes de cette activité afin de mettre en œuvre des plans d'action efficaces.

Réduire notre impact transport en 2010 :

- > Augmentation du franco de port & diminution du nombre de livraisons par commande : augmentation du nombre de lignes par commande (+2,5%, soit presque 1 article de plus par commande)
- > Mise en fonctionnement de la plateforme de regroupement à Shanghai (mai 2010) pour mutualiser le nombre de conteneurs transportés : -40% sur l'année.
- > Mise en place de la vente en ligne et par téléphone : optimisation entre autres des déplacements en voitures des commerciaux.
- > Fermeture du site SANTOR à Sarcelles et mutualisation des transports de livraison produits avec E.CF : - 2 tournées de distribution en Ile de France par semaine.
- > Diminution des émissions de CO2 du parc auto : 211 véhicules, émission moyenne 125 g/véhicule (vs 130 g en 2009).

> Reducing transport impact for a distributor: a strategic issue!

Since in our activity, transport has major impact on environment, we focus on all aspects to implement efficient actions.

Decrease of our transport impact in 2010:

- > Increase of franco fees & decrease of the number of deliveries per order : increase in the number of lines / order (+2,5%, 1 item+ / order)
- > Decrease of the number of containers shipped (-40% in 2010) thanks to the opening of our grouping platform in Shanghai (may)
- > Development of internet & telephone sales : optimization of sales reps driving distances
- > Closing of SANTOR former offices & warehouse in Sarcelles & common deliveries with E.CF: (-2 deliveries / week in Paris area)
- > Company car fleet (211 vehicles): decrease of CO2 emission at 125g/car (vs 130 g in 2009)

> Poursuivre le tri des déchets et faciliter le recyclage

> Keep on with selective waste management and improve recycling

- Papier : 16,1 T recyclées (Recycled paper) (dont 50% de vieux catalogues)
- Cartons : 117 T recyclées (Cardboard)
- Plastique : 18 T recyclées (Plastics)
- Verre : mis en place en courant 2010 (Glass)
- Emmaüs : 24 containers envoyés en 2010
- 1 container envoyé à un artiste sculpteur avec de vieux articles
1 container sent to a sculptor recycling old products



> Ahmed Kharoubi

Responsable services généraux
Office service manager

> Comment a-t-on fait baisser les émissions de CO2 du Parc Auto ?

Les actions menées ces dernières années ont concernés essentiellement le segment qui comporte le plus grand nombre de véhicules et sur lequel nous disposons d'importants moyens d'action, le parc VRP.

En effet, les véhicules proposés aux collaborateurs sont référencés par nos soins : les critères retenus sont, entre autres, sécurité, fiabilité, confort et performance en émission CO2.

Ceci nous a permis de faire baisser la moyenne d'émission du parc d'une manière très sensible : 124 g/véhicule pour une moyenne nationale à 176 g/véhicule.

> Reste-t-il des marges de manœuvre pour continuer à baisser ?

Il nous reste effectivement une réelle marge de manœuvre qui concerne environ 25% du parc.

L'objectif ces deux derniers exercices était de ne pas commander de véhicules éligibles au malus (plus de 150 g). Au cours des prochains renouvellements de contrat nous allons faire baisser significativement ce niveau en imposant systématiquement les finitions les plus performantes en émission CO2 tout en respectant la « car policy ». Quant au parc VRP, 2011/2012 verra une amélioration notoire de ces performances puisque les nouvelles versions des véhicules référencés comptent parmi les meilleurs en émission CO2 (99 g) sur le marché.

> How do we decrease the CO2 emissions of our fleet?

We mainly focused on the major part of our fleet : the sales reps' cars. These cars are selected by us. We use specific criteria such as security, reliability, comfort and CO2 emission level. We succeeded in decreasing the average rate quite strongly : 124 g/car vs French average rate at 176g/car.

> Do you have still room for improvement?

We indeed have room for improvement for 25% of our fleet. This fleet is made of regional area managers, key account managers and board members cars. Over the past 2 years, we did not order cars eligible to "malus" (over 150g). For the coming contract renewals, we will significantly decrease the CO2 level by systematically order the best CO2 emission rated type of car in coherence with our car policy. Regarding the sales reps fleet, 2011/2012 will again be a year of improvement as the listed cars are among best ever cars in terms of CO2 emissions available on the market.

> BILAN CARBONE 2 ans après : 3 axes de travail en plus du développement de l'offre produits :

- Réduction / optimisation des emballages : Diminution de la matière utilisée (film calage et carton)
- Réduction du nombre de livraisons par commande
 - Augmentation franco de port
 - Vente en ligne et par téléphone
- Meilleure gestion des erreurs de préparation (-5% vs 2009, nous amenant à 0,36% du nombre de lignes de livrées et baisse du taux de casse (-4% vs 2009 nous amenant à 0,50% du nombre de lignes livrées en 2009)
- Maîtrise de la consommation énergétique : Electricité : -10% vs 2009 et -15% vs la mesure effectuée lors du bilan Carbone 2008
- Eau : -3% vs 2009 et -12% vs la mesure effectuée lors du bilan Carbone 2008

> Carbon assessment : 2 years after...

3 working directions in addition to product offer:

- Decrease of packaging less plastic films & thinner cardboard
- Decrease of the delivery number per order : Increase of franco fees Internet & telephone sales
- Improved management of preparation mistakes (-5% vs 2009) and decrease of breakage rate (-4% vs 2009)
- Energy consumption management : Electricity : -10% vs 2009 & -15% vs Carbon assessment (2008)
- Water : -3% vs 2009 & -12% vs Carbon assessment



> **Thierry Deroche**
Sculpteur

> Comment redonner une seconde vie aux articles abimés ou en fin de vie ?

> Comment travaillez-vous ?

C'est un peu à chaque nouvelle création le même processus. Mon atelier, à Fontenay sous bois, se remplit de matière, inox, acier aluminium, souvent des objets manufacturés (dont certains reçus d'E.CF), longtemps utilisés, puis mis au rebut, abandonnés aux encombrants.

Plus long travail encore, celui de la réflexion, de l'hésitation, je pioche, je prends, j'assemble, je désassemble.

Au fur et à mesure, l'idée se construit, prend forme, se matérialise. Chaque élément choisi semble s'accorder parfaitement à la structure naissante. Parfois, un objet trouvé la veille remet l'équilibre en jeu. Une semaine après le début de l'assemblage, un mois parfois, plusieurs souvent, une créature est née.

> Comment le public reçoit-il vos œuvres ?

Ca commence toujours par un partage. Le premier contact avec le public est l'impression qu'il ressent devant mes créations.

Bien avant de parler de mon intention, de ma manière de travailler, on échange sur l'émotion provoquée, les repères dans leur enfance, puis vient, bien après, l'inventaire des éléments utilisés dans la sculpture... et hop, on repart dans la nostalgie des objets si bien connus totalement détournés.

> How to give another life to old items?

How do you work ?

It's a bit the same process for each new piece of art. I fill in my workshop in Fontenay sous bois, with raw material (steel, aluminium) often with manufactured goods (of which, some of E.CF), used for a long time and ready for being dumped. Longer work : thinking about new pieces, hesitations, I pick out, I put together, I destroy... From time to time, the idea is growing, and become reality. Each part of the sculpture seems to be naturally fitting the whole piece of art. Sometimes, a new item I found may challenge the whole creation. One week after, a month sometimes, a new creature is born.

> How does the public react to your sculptures?

It always starts by sharing. The first contact with the public is how and what they feel facing my creations. Before talking about my intentions, my way of doing things, we talk about the feelings and emotions, and later, much later, we talk about the different parts of the creation... and then the journey of nostalgia about these former products keeps on...



> **Antoine Darbeau**
Technicien support DSI
IT Technical support

> Une initiative du quotidien sur le tri des déchets et leur recyclage.

> Quels sont les produits que vous récupérez ? Que deviennent-ils une fois en votre possession ?

Je récupère tout ce qui est métaux, tablettes (armoires en métal, étagères en métal des baies et serveurs), tubes cathodiques (filière différente) et les DEEE, piles, batteries des ordinateurs pour tout le service informatique. Je m'occupe également de la récupération du matériel hors service détenus par les collaborateurs sur le terrain (Portables).

Cela me permet d'assurer la destruction par un organisme habilité de tous ces composants électroniques et électriques ou d'en assurer le recyclage.

> A day-to-day initiative of waste management and recycling.

What are the products you collect?

What do you do after collection?

I collect every metallic items (shelves, racks), cathode ray tubes (different recycling channel) and computer batteries for the IT department. I manage also the collection of sales reps used laptops. This enables me to guarantee the destruction and recycling of all electronic/electric components by official recycling companies.

2008

Réalisation
1^{er} Bilan Carbone
1^{er} carbon assessment

2009

Mise en place des
plaques en cellulose
recyclée et tri sélectif
Implementation of
recycled fiber laye
Bilan Environnement
et Énergétique
Environmental &
energetic assessment
Création Cellule
Technique
Creation of Technical
Department

> Réduire nos emballages :

- Plaque en cellulose : après la mise en place en 2009, poursuite de la baisse du taux de casse (-4% vs 2009) et du taux d'avoir (-7,5% vs 2009)
- Changement de la matière de 2 tailles de cartons (moins épais et aussi résistant) : moins de matière utilisée dans ces produits
- Diminution de l'épaisseur du film plastique utilisé pour le calage (-13%)

Documents promotionnels et catalogues : optimiser les quantités nécessaires pour les équipes commerciales : évolution 2010/2008 : 87 T vs 97 T

Multiplication de nombre de réunions téléphoniques : incitation à développer les réunions téléphoniques (commissions franchisés Ecotel, réunions Directeurs Régionaux Chomette Favor,...)

> Reducing our packaging:

- Recycled fiber layers : still used and allowed us to keep on decreasing the breakage rate (-4% vs 2009) and credit memos (-7,5% vs 2009)
- Change in cardboard used in the 2 smaller sizes of boxes (thinner and more resistant)
- Change in plastic films used in cardboard : thickness : -13% vs previous dimension

Promotional documents & catalogues: optimization of quantities printed for sales force: 87T printed paper vs 97T in 2008

Multiplication of conference call meetings (targeted audience: Ecotel franchisees, Chomette area managers...)

2010

Installation de thermostats
pour réguler les aérothermes
Regulation of warehouse temperature
via thermostats
Informatisation des dossiers
du personnel et des entretiens
annuels des collaborateurs
Staff files scanned for
electronic warehousing
Remplacement des ampoules par
des modèles basse consommation
Switch to lower consumption bulbs

Une offre produits plus respectueuse de l'environnement

More environmental-friendly products

> Développons nos produits verts !

Depuis 2 ans, le groupe E.CF a lancé sa marque propre pro.mundi à l'attention des professionnels. Cette marque propose un repère pour nos clients sur des produits de bon rapport qualité/prix sur l'ensemble des familles de produits (arts de la table, cuisine, consommables, hygiène et entretien). Ces produits, toutefois, n'en demeurent pas moins innovants et en phase avec nos préoccupations actuelles.

> Développement de la gamme d'hygiène éco-labellisée pro.mundi :

- Lancée en 2010
- 1^{ère} série de 5 produits, renforcée par un complément de gamme de 6 produits pour couvrir l'ensemble des besoins de nos clients
- Ecolabel européen et Nordic Ecolabel

> Let's develop our « green products »!

Two years ago, E.CF group launched its own private label pro.mundi for professionals. This brand offers our clients a better understanding of a value for money product propositions on all the ranges we sell (tableware, kitchenware, consumables, hygiene). Nevertheless, these products are not only well priced, but they are also innovative and meeting our sustainable development focus.

> Launch of pro.mundi eco-labeled hygiene range:

- Launch in 2010
- First range of 5 items, 6 new products added for the 2011 catalogue, offering a full range of products covering our clients needs
- European eco-label and Nordic eco-label



> Clotilde Menard

Chef de produits
Product manager

> Quels sont les nouveaux produits référencés cette année ?

Nous avons voulu compléter la gamme lancée l'an passé pour couvrir 100% des besoins éléments en termes d'entretien de nos clients : lavage du linge (poudre et liquide), lavage/rinçage automatique, poudre vaisselle, spray dégraissant et savon. Nous voulions des produits efficaces à destination des professionnels : la concentration de leur formule nous permet de proposer des bidons de 10,5L qui équivalent à un bidon de 20L de produit standard. Plus concentré, aussi efficace et moins d'emballages, voilà une bonne recette développement durable !

Les exigences de nos clients, notamment en Collectivités, nous poussaient à leur apporter les réponses leur permettant de respecter leurs obligations légales (15% de produits éco labellisés dans leurs commandes).

> Quels sont les labels principaux ?

Nos produits sont pour partie « ecolabel européen » répondant aux normes de l'AFNOR, demandant des produits aussi efficaces que les produits standards vendus dans la grande distribution. Nous avons également une partie de l'offre sous label « Nordic ecolabel », un label spécifique aux professionnels, issus des pays scandinaves, plus avancés sur les questions de respect de l'environnement.

> What are the new products listed this year?

We wanted to add new items to the current range to cover 100% of customers' needs in terms of hygiene products : laundry (powder & liquid), automatic washing & rinsing, washing powder, grease remover & soap. We wanted efficient products for professionals : the recipes' concentrations are such as we can offer 10L tin instead of standard product 20L tin. More concentrated, more efficient, less packaging, here is the right "recipe" for sustainable development!

Our customers' expectations, especially in collectivities markets, urged us to offer them solutions to meet their legal obligations.

> What are the main labels?

Part of the products are "European eco-labeled", meeting AFNOR requirements (being as efficient as standard products sold in classic retail). We also introduced some products under the Nordic Ecolabel, specific label for professionals, coming from Nordic countries, far more advanced than we are in sustainable development matters.



> Différents types de test produits :

Scléromètre : visibilité des rayures
Mouton pendule : test de résistance

Composition des produits via laboratoires d'analyses :
vérification des grammages de papier, dimensions,
poids, détail des composants, tests de rouille...

> Different types of products tests:

Visibility of scratches
Resistance tests

Product composition via external laboratories:
weight of paper, dimensions, weight,
components, rust test...

> Des tests, des tests, des tests ... pour une qualité sans concession !

Depuis 2009, nous avons renforcé notre cellule technique pour améliorer encore le travail de test sur nos gammes produits, qu'ils soient issus du grand import ou de nos fournisseurs européens. En complément une veille réglementaire a été mise en place récemment pour vérifier la conformité des produits vendus et préparer les futurs référencements.

609 nouveaux produits grand import référencés en 2010.

> Tests, tests, tests... for an undisputable quality!

Since 2009, we have reinforced our Technical team to improve testing of our products, being imported from Europe or elsewhere. In addition, regulatory monitoring is currently implemented to check product (current or future) compliances with legislation.

609 new products were imported in 2010.

Perspectives 2011

2011 Issues



> Nicolas Weber
Responsable qualité produits
Product quality manager

> Quelles sont les matières premières suivies ?

Nous suivons les matières premières principales entrant dans la composition de la majorité de nos articles : Pétrole, gaz naturel en Europe, les métaux principaux (inox, nickel, aluminium) notamment pour nos couverts, batteries de cuisine ou bacs. Enfin les matières plastiques : polystyrène (PS), polyéthylène (PE), polypropylène (PP). Bien sûr, nous suivons également le papier et carton (impact sur nos conditionnements de livraison et sur les articles distribués).

Nous allons bientôt suivre les cours du coton, car les produits textiles font également partie de gammes en développement actuellement.

> Comment procédez-vous au quotidien pour obtenir l'information sur l'évolution des réglementations ?

Mon travail de veille repose sur différentes sources. Les fournisseurs sont une des sources dans la mesure où ceux-ci sont très organisés en interne sur la veille réglementaire. Nous suivons nous-mêmes les évolutions de réglementations via des laboratoires d'analyse (SGS, Intertek).

Enfin, la source principale de mise à jour est internet via des sites spécialisés (Usine Nouvelle ou contactalimentaire.com).

> What are the raw materials that you monitor?

We monitor the main raw materials used in the majority of our product ranges : oil, gas, main metal (steel, aluminium, nickel) especially for cutlery, pans, or tubs. At last, plastics : polystyrene (PS), polypropylene (PP), polyethylene (PE). Of course, we also follow paper and kraft (impact on our delivery boxes costs and paper listed items).

We will also monitor soon cotton as textile products are growing in our assortments.

> How do you do to get information about regulatory changes?

I use different sources. Suppliers are one of the sources as they are very organized internally for regulatory monitoring. We also keep being informed via laboratories (SGS, Intertek).

At last, the main source is internet via specialized websites like Usine Nouvelle or contactalimentaire.com

> E.CF s'engage encore !

> Le groupe E.CF et ses filiales commerciales poursuivent leurs actions selon les 5 engagements suivants :

- Des relations durables avec des partenaires respectables
- Promouvoir des relations sociales équitables
- Une offre produits plus respectueuse de l'environnement
- Une meilleure maîtrise de notre impact sur l'environnement
- Promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

> Nos perspectives pour l'année 2011 seront les suivantes :

- Continuer à maîtriser la qualité de nos livraisons et plus généralement notre focus sur l'impact transports (livraisons, déplacements commerciaux, augmentation du nombre de lignes par commande...)
- Continuer à améliorer la maîtrise de notre impact sur l'environnement (recyclage, consommations énergétiques, composition des produits, ...)
- Collaborer avec nos partenaires fournisseurs sur leur impact environnemental, les inviter à rejoindre une démarche environnementale
- Entretenir des conditions de travail optimales pour tous (plan d'actions anti-stress, dialogue social, audits sociaux en grand import, ...)
- Renforcer la communication interne et externe (clients, salons, ...) autour du Développement Durable et plus généralement de la responsabilité sociétale de l'entreprise
- Développer les gammes vertes de pro.mundi
- Réaliser un nouveau bilan Carbone d'ici 2012

> Once again, E.CF commits itself!

> The E.CF group and its subsidiaries will continue their actions according to our 5 following commitments:

- Long term business relationships with fair partners
- Promoting fair social policy
- More environmental-friendly products
- Better management of our impact on environment
- Promoting environmental responsibility

> Our 2011 perspectives will be as follows:

- Keep on managing the quality of our deliveries and generally speaking, maintain our focus on transport impact (delivery, sales reps driving distances, increase the number of lines per order...)
- Keep on improving our impact on environment (recycling, energy consumption, product components...)
- Cooperate with our partners on their environmental impact, invite them to set up/improve a sustainable development policy
- Maintain fair working relationships for everybody (anti-stress plan, social dialogue, social audits for imported product...)
- Reinforce communication internally and externally (clients, exhibitions...) around Sustainable Development and more generally around company social responsibility
- Develop "green product" range in pro.mundi
- Make another Carbon assessment before 2012



Engagé durablement depuis 2004 !



Sustainable engaged since 2004!



> 1, RUE RENÉ CLAIR
91350 GRIGNY