

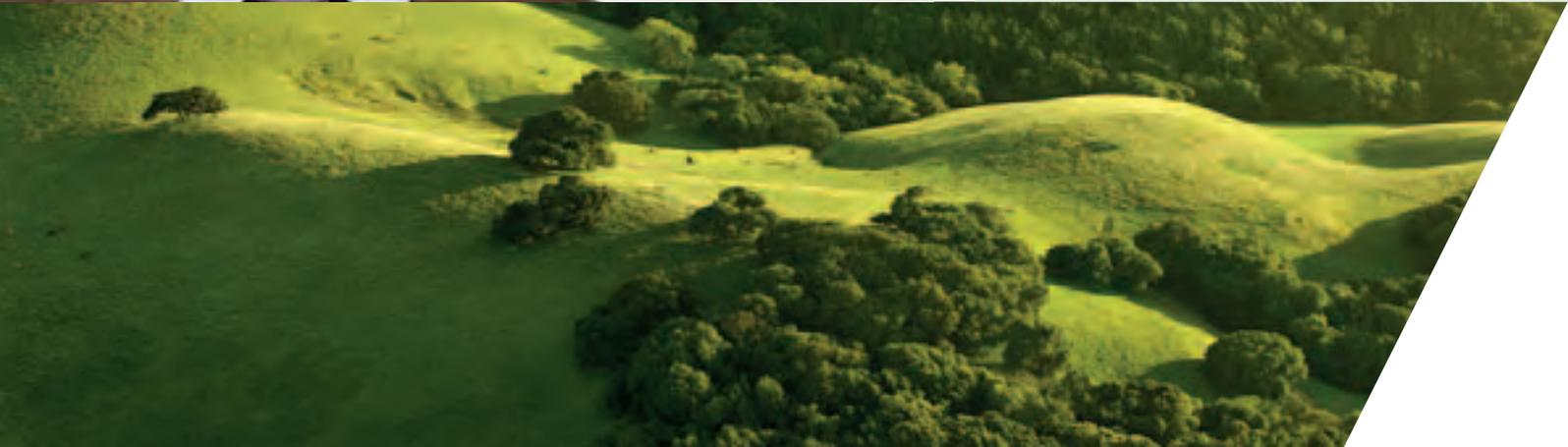


# Le Développement

*“La gouvernance du Groupe Toupargel est fondée sur le code de gouvernement d’entreprise de Middlednext. La mission de Toupargel est d’accroître ses ventes et sa profitabilité tout en respectant les intérêts de toutes les parties prenantes comme le démontre la répartition de la valeur ajoutée de l’entreprise.”*

FRANÇOIS BERNET  
Directeur du Développement Durable

26





# Durable

## Agir en marque responsable

En 2007, le Groupe Toupargel a signé le “Pacte Mondial” garantissant ainsi son engagement en qualité d’entreprise responsable et première étape dans la mise en place d’une démarche de développement durable.

Convaincu qu’il s’agit d’un facteur de croissance et de pérennité pour l’entreprise, le Groupe a déployé cette démarche dès 2009.

**L**e développement durable permet d’être à l’écoute des tendances émergentes de consommation, de contribuer à développer une relation professionnelle durable avec les collaborateurs et donc d’améliorer leur performance, de maîtriser nos consommations énergétiques, source de diminution de nos charges, mais aussi

de participer à la lutte contre les changements climatiques.

Le Groupe Toupargel articule sa démarche RSE autour de trois enjeux majeurs déclinés sous forme de feuilles de route avec des plans d’actions : enjeux économiques et sociétaux, enjeux environnementaux, et enjeux sociaux.

### Dans le cadre du Pacte Mondial, les entreprises sont invitées à respecter les principes fondamentaux suivants :

1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l’homme dans leur sphère d’influence
2. Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l’homme
3. Respecter la liberté d’association et reconnaître le droit de négociation collective
4. Respecter l’élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
5. Respecter l’abolition effective du travail des enfants
6. Respecter l’élimination de la discrimination en matière d’emploi et de profession
7. Appliquer l’approche de précaution face aux problèmes touchant à l’environnement
8. Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d’environnement
9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l’environnement
10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l’extorsion de fonds et les pots-de-vin.



# Les enjeux économiques et sociétaux

**D**ans le domaine économique, le Groupe Toupargel construit son offre de produits pour assurer une nutrition responsable dans le respect de la préservation des ressources naturelles et de la biodiversité. Il s'engage à mettre en œuvre un dispositif de prévention des risques visant à garantir au quotidien la sécurité alimentaire à ses clients. Parallèlement, le Groupe développe des partenariats sociétaux à travers son Fonds de dotation.

## Assurer et promouvoir une nutrition responsable et diversifiée

Depuis 2010, Toupargel supprime de ses nouveaux produits à marque propre les matières grasses végétales partiellement hydrogénées, les additifs chimiques et opte pour la suppression raisonnée de l'huile de palme. En 2011, le Groupe s'est associé avec l'Institut Pasteur pour la recherche des meilleures pratiques dans le domaine alimentaire.

De même, Toupargel contribue à la préservation des ressources halieutiques en privilégiant dans ses achats les espèces les moins vulnérables et participe, au sein de son syndicat professionnel Syndigel, à la mise en place d'une charte d'engagements pour une pêche et une aquaculture durables en s'engageant notamment à respecter et faire respecter le code de la FAO (Food And Agriculture Organization).

Enfin, par le biais de catalogues spécifiques, Toupargel propose une gamme de produits halal, cachet et de produits adaptés aux régimes spécifiques (sans

gluten, à index glycémique bas, pauvres en sucre, sel ou matières grasses...) et participe à l'action de l'AFDIAG (Association Française des Intolérants au Gluten).



## Garantir la sécurité alimentaire de nos produits

Toupargel fait de la sécurité alimentaire une priorité, objet de bonnes pratiques, d'investissements et de contrôles aux différentes étapes de son activité.

### La traçabilité et la gestion de crise alimentaire

Grâce à son organisation, Toupargel connaît l'ensemble des clients ayant commandé une référence donnée. En cas d'alerte sanitaire sur l'une d'entre elles, Toupargel est en mesure de gérer au mieux le rappel des produits livrés à ses clients.

Plusieurs niveaux de traitement des demandes clients sont en place et peuvent être particulièrement utiles en cas de crise alimentaire par exemple :

- > niveau 1 : cellule du Service Clients recevant l'ensemble des appels,
- > niveau 2 : cellule du Service Clients spécialisée dans la gestion des dossiers Qualité produits ou des dossiers complexes,
- > niveau 3 : cellule médicale externalisée, activée en cas de nécessité.



**Valérie Bédouet**  
Directrice Qualité

*“La sécurité alimentaire de nos clients fait partie des gènes de Toupargel : les audits fournisseurs, les contrôles qualité, la sensibilisation de nos collaborateurs, le dispositif de gestion de crise alimentaire, le tout encadré par le système de management de la qualité en sont les clés.”*

## Une gestion globale des risques

En amont, Toupargel a mis en place une démarche de prévention et de gestion globale des risques qui s'appuie sur l'Audit Interne, le Comité des Risques et la Direction Qualité pour les risques d'ordre alimentaire. Dans ce cadre, la Direction Qualité est en charge :

- > de la gestion du suivi du respect de la Qualité des produits définie par la Direction Marketing Produits (garantir la conformité aux spécifications et aux cahiers des charges),
- > du Système de Management de la Qualité (SMQ) (gérer le système documentaire conçu sur la base de la norme ISO 9001, et les audits qualité internes),
- > de la gestion des informations et réponses aux demandes clients ayant trait aux produits (au travers du Service Clients),
- > de la sécurité alimentaire (agrée les fournisseurs, former les collaborateurs à l'hygiène et au respect de la chaîne du froid, piloter le dispositif de gestion de crise alimentaire),
- > de l'audit Qualité interne (approche préventive sur les risques).

## Des contrôles permanents



En 2011, la démarche d'agrément des sites de fabrication des produits à marque Toupargel s'est poursuivie. Elle permet de valider les conditions d'hygiène et de sécurité alimentaire de fabrication de ces produits dans les unités de production des

fournisseurs. Une fois les produits réceptionnés sur les plates-formes de préparation de commandes, ils sont suivis et contrôlés par les différents services (Logistique, Qualité, Agences de livraison), de la mise à quai des transporteurs jusqu'à leur livraison chez les clients.

Les résultats sont enregistrés via le système d'information (propreté camions, températures produits, conformité visuelle, dates limites d'utilisation optimales/dates limites de consommation des produits...). Des contrôles en laboratoires extérieurs interviennent également, notamment pour les analyses microbiologiques. Enfin, de manière transversale, des suivis de température sont réalisés pendant le stockage, la préparation de commandes, le transport, en vue de respecter la chaîne du froid.

## Développer des relations durables et équitables avec nos partenaires fournisseurs

Toupargel exerce depuis plus de 60 ans son activité avec transparence à l'égard de ses partenaires-fournisseurs. Ses engagements en matière de RSE sont inscrits dans les cahiers des charges adressés aux fournisseurs pour les produits à marque Toupargel.

De plus, le Groupe s'attache à travailler, en relation étroite avec ces derniers, sur l'étiquetage environnemental et sur l'éco-conception des produits (actions en conformité avec les principes 4, 5, 8, 9 du Pacte Mondial).

Enfin, les productions locales et plus généralement les ressources qui permettront au Groupe de réduire son empreinte carbone sont privilégiées.

## Développer des partenariats sociétaux

A travers la création d'un Fonds de dotation en 2011, Toupargel a souhaité valoriser ses actions de mécénat qui s'articulent autour de trois thèmes :

- **participer à l'amélioration de la connaissance scientifique dans le domaine de la nutrition humaine** : partenariat avec l'Institut Pasteur de Lille ou encore avec l'AFDIAG (Association Française des Intolérants au Gluten),
- **contribuer au rayonnement culturel et artistique notamment de la région Rhône-Alpes** avec le soutien des Biennales de Lyon depuis quatre ans, du Musée des Beaux Arts de Lyon en participant à l'achat et à la restauration d'une œuvre de Poussin, le partenariat avec le Festival Sens Interdits du théâtre des Célestins...
- **promouvoir l'intégration des hommes et des femmes dans la société et lutter contre l'exclusion** :



association Habitat et Humanisme en faveur de l'intégration des plus démunis, association le Petit Monde qui loge les familles d'enfants hospitalisés, la Banque Alimentaire.

Excellence, passion et dépassement de soi sont des valeurs véhiculées à travers le sport et qui sont chères au Groupe Toupargel.

Aussi, promouvoir l'élégance et la performance du sport au féminin, développer notre notoriété auprès de nos clientes mais aussi fédérer les collaborateurs sont au cœur du sponsoring de l'OL Féminin (pour la 2<sup>e</sup> année consécutive), équipe de football championne de France et championne d'Europe et, pour la 1<sup>ère</sup> fois de l'équipe Lyon Basket Féminin.



**6 000**  
PRODUITS  
CONTRÔLÉS  
CHAQUE ANNÉE  
AU SEIN DE SES  
LABORATOIRES  
D'ANALYSES  
INTERNES, CHAQUE  
RÉFÉRENCE DE LA  
GAMME "SURGELÉS"  
ÉTANT CONTRÔLÉE  
AU MOINS UNE FOIS  
PAR AN

## FEUILLE DE ROUTE ÉCONOMIQUE/SOCIÉTALE

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
<b>DÉVELOPPER UNE NUTRITION RESPONSABLE</b> <i>(principes 7 et 8 du Pacte Mondial)</i>		<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Développer une offre de gammes spécifiques, garante de diversité	Cacher	48	70	92
	Halal	14	14	16
	Bio	12	28	31
	“régimes spécifiques”		39	67
Développer la naturalité des produits	% des produits à marque propre avec recette revisitée par Toupargel		30%	45%
	% produits sans matière grasse hydrogénée	100%	100%	100%
			<b>2011</b>	<b>2012</b>
Maîtriser l'exploitation des ressources halieutiques par l'application des normes FAO, la promotion des labels et de l'aquaculture responsable. Charte rédigée en coopération avec le syndicat professionnel.	Statut du projet		rédaction charte	Validation par un comité scientifique Signature
	Nombre de références pêche responsable		15	24
<b>PRÉVENTION DU RISQUE ALIMENTAIRE</b>		<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
	Taux de réclamation sur la qualité produit pour 1000 uvc	0,34	0,28	0,26
	Taux de réclamation des clients pour 1000 livraisons	9,9	11,1	11,0
<b>ACTION SOCIÉTALE</b>		<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Répartition de la valeur ajoutée créée entre les parties prenantes	Répartition de la valeur ajoutée :			
	le personnel	74%	74%	79%
	l'Etat	10%	12%	9%
	l'autofinancement	16%	14%	12%
Budget affecté au Fonds de Dotation (créé en 2011)				272,5K€
<b>FOURNISSEURS (principes 1 et 2 du Pacte Mondial)</b>				<b>2012</b>
Intégrer dans les contrats d'achat les principes du Pacte Mondial	% de contrats signés			Projet à mettre en œuvre

# Les enjeux environnementaux

**L**e Groupe Toupargel a dressé sa feuille de route environnementale à partir du bilan carbone (diagnostic des postes émetteurs de CO<sub>2</sub>) réalisé en 2009 afin de prévenir les risques environnementaux liés à son activité. Deux priorités ont ainsi été définies et des plans d'action mis en place :

- **Améliorer l'efficacité énergétique** (maîtrise de la consommation de gas oil des véhicules et de l'électricité dans les agences de livraison, maîtrise de l'impact du transport de marchandises sur l'environnement) :
  - > révision en 2010 et 2011 du procédé de réfrigération des véhicules de livraison pour réduire la consommation électrique,
  - > signature avec l'ADEME\* de la charte CO<sub>2</sub> des transports routiers dans laquelle Toupargel s'engage à réduire ces émissions de 2 200 Tonnes Équivalent Carbone sur les trois prochaines années.
 Comment ? En renouvelant prioritairement la flotte avec des moteurs aux normes Euro 5, en équipant les camions navettes de déflecteurs, en équipant les véhicules de livraison de télématique embarquée pour exploiter les données "moteur" en temps réel et assister le conducteur, en formant à l'éco-conduite l'ensemble

des livreurs et chauffeurs, enfin en mutualisant la flotte des enseignes Toupargel et Place du Marché,

> participation en 2011 et 2012, sous l'impulsion de la mairie, au plan de déplacement interentreprises de la ville de Villeurbanne (banlieue Lyonnaise) pour diminuer les émissions de CO<sub>2</sub> induits par les trajets domicile-lieu de travail. Notre site de Villeurbanne emploie 159 collaborateurs (en équivalent temps plein).

- **Maîtriser l'impact des fluides frigorigènes utilisés dans nos installations** (dans les chambres froides des plates-formes de préparation de commandes et des agences de livraison).

Le Groupe s'est aussi assigné un objectif de maîtrise de la consommation de papier et de développement du recyclage.

\*Agence de l'Environnement de la Maîtrise de l'Énergie

## Toupargel : en tête du classement du Gaia Index pour la 2<sup>e</sup> année consécutive

L'indice Gaia index, mis en place par IDMidcaps et Ethifinance, avec le soutien de la Société Française des Analystes Financiers et Middlenext, mesure l'engagement des valeurs moyennes en termes de gouvernance, de risques environnementaux et sociétaux.

Toupargel se classe :

- N°1 sur le secteur de la distribution
- N°1 sur les sociétés dont la capitalisation boursière est inférieure à 150 M€
- N°2 sur les 228 valeurs cotées analysées



## FEUILLE DE ROUTE ENVIRONNEMENTALE

OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
<b>PRÉVENIR LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX LIÉS A NOTRE ACTIVITÉ</b>			<b>2009</b>		
Réaliser un bilan carbone de l'entreprise pour diagnostiquer les postes émetteurs de CO <sub>2</sub>	<b>2009</b>	Émissions de CO <sub>2</sub> (Teq CO <sub>2</sub> )	Émission d'un rapport		
<b>EFFICACITÉ ÉNERGETIQUE (principes 8 et 9 du Pacte Mondial)</b>			<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Électricité : équiper les agences de livraison avec des process d'optimisation de consommation électrique - Programme achevé en 2011	<b>2011</b>	Consommation électrique (en 000 KWH)	27 167	27 342	26 474
Gas oil : maîtriser l'impact du transport des marchandises sur l'environnement par la mise en place d'un plan d'action "Charte CO <sub>2</sub> des transports routiers en coopération avec l'ADEME".	<b>2014</b>	Consommation gas oil (en 000 L)	7 668	7 583	6 981
		Distance effectuées par nos livreurs (en KM)		37 653 961	36 112 299
			<b>2012 (estimé)</b>	<b>2013 (estimé)</b>	<b>2014 (estimé)</b>
Formation des conducteurs à l'éco-conduite	<b>2014</b>	Nombre conducteurs formés	250	350	400
			<b>2011</b>	<b>2012 (estimé)</b>	<b>2013 (estimé)</b>
Installation d'un système de télématique embarquée dans les camions de livraison pour aide à l'éco-conduite	<b>2016*</b>	Nombre de camions équipés	150	300	450
			<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Privilégier la norme Euro 5 sur la motorisation des camions	<b>2015</b>	% de camions équipés norme E5	13%	24%	36%
Gas oil : maîtriser l'impact du transport des personnes sur l'environnement					<b>2011</b>
Diminuer l'impact des déplacements professionnels par l'installation d'un système de web conferencing	<b>2011</b>	Nombre de postes équipés			215
			<b>2011</b>		<b>2012</b>
Participation au programme de plan de déplacement interentreprises de Villeurbanne pour diminuer l'impact des trajets lieu de travail-domicile	<b>2012</b>	Phases Projet		Diagnostic	Réalisation et mise en place
<b>MAÎTRISER L'IMPACT DES FLUIDES FRIGORIGÈNES SUR L'ENVIRONNEMENT (principe 7 du Pacte Mondial)</b>			<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Remplacement des gaz HCFC par les gaz HFC dans toutes nos installations - Programme achevé en 2011 (en avance sur la législation)	<b>2015</b>	Consommation Fluides frigo (en KG)	1 012	980	1 026
<b>MAÎTRISER LA CONSOMMATION DE PAPIER / CARTONS ET ACCROÎTRE LE RECYCLAGE (principes 8 et 9 du Pacte Mondial)</b>				<b>2012</b>	<b>2013</b>
Dématérialisation des factures de fournisseurs	<b>2013</b>	Phases projet		Conception Réalisation Recette	Mise en place
			<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Diminuer le grammage papier des catalogues		(en grammes/M <sup>2</sup> )	57	54	54

32



\* Installation d'un système de télématique embarquée dans les camions de livraison pour l'aide à l'éco-conduite

**2016 (estimé)**  
Nombre de camions  
1 000

# Les enjeux sociaux

**L**e capital humain est la première richesse de Toupargel. Dans un contexte d'adaptation des organisations et un environnement de marché difficile le Groupe est attentif au maintien et au développement de ses collaborateurs et s'attache à mettre en place une politique RH responsable.

## Une politique RH tournée vers la diversité et le bien-être des collaborateurs

### Promouvoir la diversité

Toupargel met en œuvre une politique de Ressources Humaines qui promeut la diversité avec un engagement particulier en faveur des personnes pour lesquelles l'accès à l'emploi est difficile. Cet engagement est porté par la charte éthique et les valeurs de l'entreprise ainsi que par un fort dialogue social avec les parties prenantes.

### Handicap

Dès 2008, le Groupe Toupargel a lancé le projet "Mission Handicap" afin de développer l'emploi de personnes en situation de handicap au sein de ses établissements.

Depuis la signature en février 2010 d'une convention de partenariat avec l'AGEFIPH permettant de bénéficier d'un accompagnement pour le recrutement et le maintien dans l'emploi de travailleurs en situation de handicap, le Groupe Toupargel a pris non seulement des engagements mais affiche aussi son ambition de pérenniser la politique handicap :

- **Sensibiliser et informer** ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires par des actions de communication interne et externe poursuivies en 2011 sur différents supports (journal interne, espace dédié dans l'intranet, site internet corporate, intégration d'une fiche Mission Handicap dans le livret de bienvenue collaborateur),

- **Mobiliser l'encadrement** avec notamment une formation spécifique sur le recrutement et le maintien dans l'emploi de travailleurs handicapés suivie par l'ensemble des managers,

- **Intégrer des collaborateurs handicapés** en actionnant divers dispositifs comme l'ouverture des postes existants ou à pourvoir au sein des différents sites aux candidats en situation de handicap.

Depuis 2010, les actions menées par Mission Handicap ont permis :

- > d'augmenter le nombre d'embauches de salariés en situation de handicap : 82 personnes ont été recrutées (pour un objectif de 30 personnes sur deux ans), en majorité en CDI, à des postes de télévente et de téléprospection mais aussi en livraison, en logistique et dans les services centraux.

- > d'élargir les actions pour l'emploi de travailleurs en situation de handicap en développant les partenariats avec le secteur protégé (exemple : un partenariat national de recyclage d'ordinateurs avec un ESAT spécialisé de la région Centre).

- **Élaborer une méthodologie de travail** pour favoriser le maintien dans l'emploi et la gestion des inaptitudes : depuis 2010, 53 salariés de l'entreprise ont spontanément déclaré leur statut de travailleurs handicapés "anonymes". Des solutions concrètes de maintien à l'emploi ont été apportées à plusieurs d'entre elles en fonction de leur handicap (aménagements d'horaires et de postes de travail).



## La charte éthique du Groupe Toupargel

*Affirmer son engagement contre toute forme de discrimination notamment vis-à-vis du handicap.*

82

salariés en situation de handicap ont été recrutés

53

salariés ont déclaré leur situation de handicap

22

salariés en situation de handicap ont bénéficié de solutions de maintien dans l'emploi

52%

c'est la baisse de la pénalité financière obtenue grâce aux actions mises en place

4,5%

c'est le taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap en 2011 (contre 3,5% en 2010)

## Séniors

Toupargel a signé en 2009 un accord pour trois ans en faveur du recrutement et du maintien dans l'emploi des salariés de 55 ans et plus portant sur les domaines d'actions suivants :

> favoriser le recrutement de salariés âgés dans l'entreprise : campagne de sensibilisation auprès du management sur le respect de la non-discrimination par l'âge au moment de l'embauche,

> anticiper l'évolution des carrières professionnelles : développer l'entretien de seconde partie de carrière (après 45 ans) et l'accès prioritaire des salariés de 50 ans et plus aux bilans de compétences,

> améliorer les conditions de travail et prévenir les situations de pénibilité : maintien de la rémunération en cas d'inaptitude professionnelle, priorité de réembauchage en cas de licenciement suite à inaptitude physique,

> développer les compétences, les qualifications et l'accès à la formation.

**EMPLOI SÉNIORS**

Chaque jour mon entreprise s'engage!

La charte éthique du Groupe Toupargel affirme son engagement contre toute forme de discrimination. La garantie de l'égalité des chances et des traitements à l'égard des « seniors » reflète le respect des droits fondamentaux de la personne humaine.

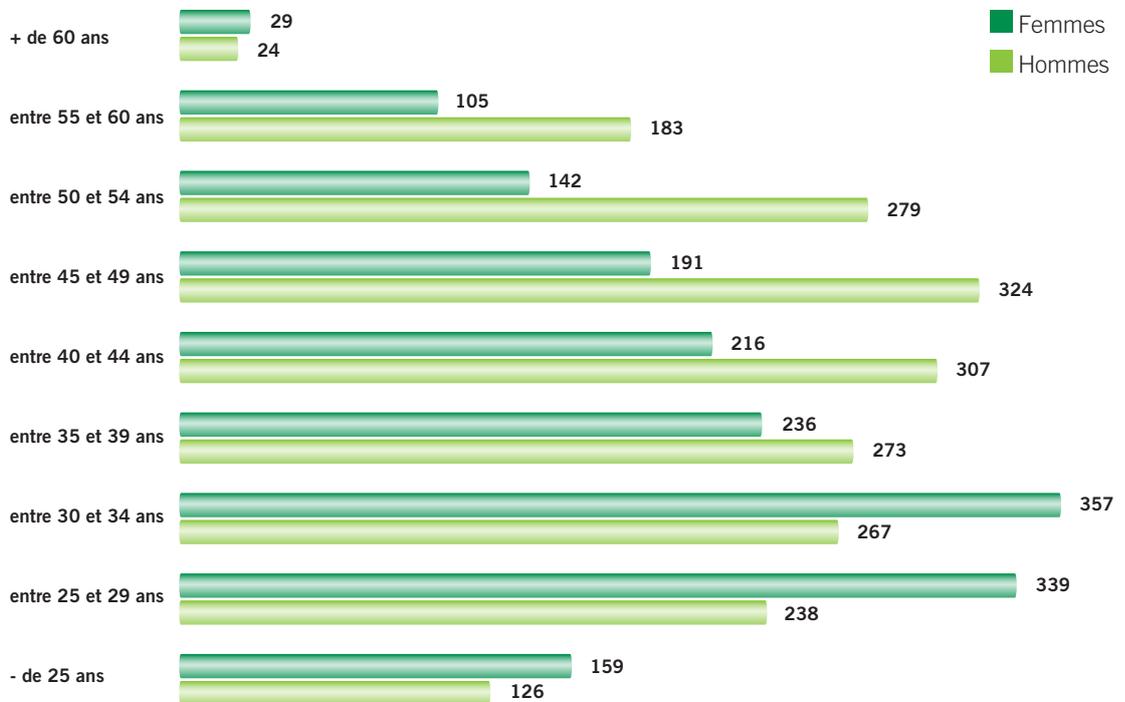
Le Groupe Toupargel veille à la place des seniors dans l'entreprise et s'engage à développer une politique responsable, cohérente et durable en faveur de l'emploi des seniors.

Refus de la discrimination par l'âge lors du recrutement

L'avenir se construit à tout âge

Accord seniors du 24 décembre 2009

## Effectif par âge au 31/12/2011



## Favoriser le bien-être des collaborateurs

### Concilier bien-être et performance

En 2010, la Direction et les organisations syndicales ont signé un accord pour l'évaluation, la prévention et le traitement des situations de stress au travail et des risques psychosociaux. Au travers de cet accord, Toupargel s'engage à :

> identifier les situations de stress au travail et des risques psycho-sociaux : accord sur la définition du stress, démarche globale d'auto-évaluation,

> mettre en place des mesures de prévention, d'élimination ou de réduction des risques psychosociaux et des situations de stress au travail : constitution d'un groupe de pilotage "Bien être et performance", mise en œuvre de plan d'actions préventifs et curatifs, implication des CHSCT, accompagnement

des salariés (cellule de veille, Service d'écoute et de soutien psychologique), formation des acteurs de l'entreprise, suivi des actions.

### Réduire la pénibilité

Dans le cadre de la loi sur la réforme des retraites imposant l'obligation de travailler sur la prévention et la réduction de la pénibilité au travail, le Groupe a lancé une phase de diagnostic pour évaluer les postes présentant des critères de pénibilité et les effectifs concernés.

A l'issue de cette phase, un plan d'actions et un accord d'entreprise seront conclus à horizon fin 2012 sur les mesures de prévention à adopter.

**9,2%**  
C'EST LE POURCENTAGE DE SÉNIORS TOUS MÉTIERS ET TOUS STATUTS CONFONDUS EN 2011

34

**39 ANS**  
ET 8 MOIS, C'EST L'ÂGE MOYEN DES SALARIÉS DU GROUPE (+ 5 MOIS PAR RAPPORT À 2010)

Mise à disposition d'un service d'écoute et de Soutien Psychologique

**Un soutien dans votre vie professionnelle et privée**

pour vous aider à :

- Faire face aux périodes difficiles
- Gérer les situations traumatisantes
- Identifier les facteurs de tension
- Diminuer les comportements addictifs

Appel gratuit au 0 800 40 10 46 (après un premier appel)

Des psychologues cliniciens à votre écoute

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

www.psy.a.fr Espace Bénéficiaires

Anonyme et confidentiel

en partenariat avec Psya

Démarche concilier bien-être et performance

## Une politique ressources humaines axée sur le développement des compétences

### Attirer des talents

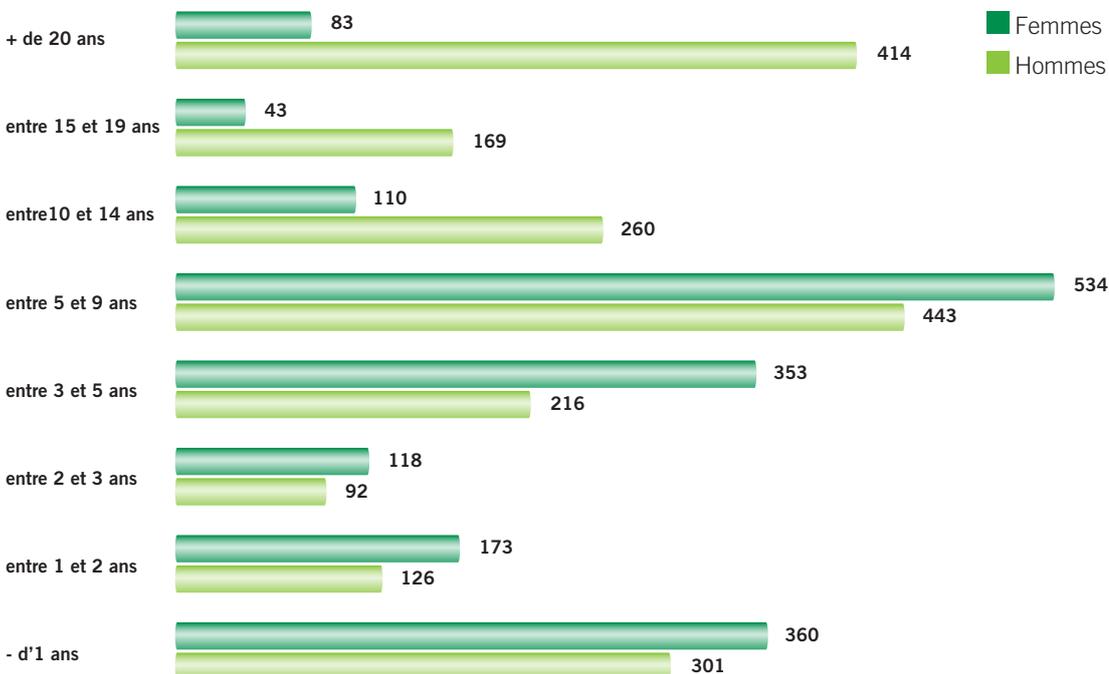
Au-delà des compétences techniques spécifiques et des cursus de formation, l'entreprise s'attache à recruter des personnalités capables de s'adapter



aux évolutions de l'entreprise avec un potentiel de développement. Aussi, parallèlement aux méthodes de recrutement habituelles, l'entreprise a recours à des dispositifs innovants : opérations de "speed" recrutement en partenariat avec Keljob ou de "street" recrutement, utilisation de la vidéo pour présenter ses métiers.

Un accord de partenariat national avec Pôle Emploi portant sur le recrutement de 200 postes (essentiellement des commerciaux terrain, téléacteurs et managers) a été signé en juin 2011.

### Effectif par ancienneté au 31/12/2011



### Développer les compétences et l'employabilité

#### Cartographier les compétences

L'évaluation de nos managers est une étape importante dans la construction des plans d'action accompagnant leur développement. Toupargel a réalisé un programme de cartographie des compétences de ses managers opérationnels avec un cabinet spécialisé et a déployé, à l'issue de ce programme, un nouvel outil d'évaluation annuelle de l'activité. Ce dernier, utilisé pour la première fois dans le cadre de la campagne d'évaluation 2012, permet d'apprécier la performance globale des managers.

#### Construire des parcours de formation au plus près du terrain

Afin d'accompagner les changements d'organisation, des méthodes de travail et de management induits par le plan stratégique "Cap 2013", Toupargel a mis en place en 2010 des programmes de formation pour préparer ses managers de demain.



Depuis 2010, Toupargel et l'école de commerce Idrac Lyon ont développé un partenariat en créant l'Université des Managers Toupargel.

Cette dernière a pour mission de déployer un socle commun de connaissances et de compétences managériales et commerciales à travers un programme de formation continue avec des cours théoriques en alternance sur différents modules (relations commerciales, marketing, gestion du stress, management, droit social, communication...).

Quatre promotions de douze collaborateurs sont déjà diplômées. Certains sont par ailleurs entrés dans une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience grâce à cette Université.

**8 ANS**  
ET 4 MOIS, C'EST L'ANCIENNETÉ MOYENNE DES SALARIÉS (+ 1 MOIS PAR RAPPORT À 2010)



**19%**  
DES SALARIÉS ONT 15 ANS OU PLUS D'ANCIENNETÉ AU SEIN DU GROUPE

Avec son Centre de Formation interne et six formateurs issus du management opérationnel, Toupargel



dispense en agences ou à distance des cursus de formation métiers, accompagne sur le terrain les nouveaux collaborateurs et répond aux problématiques particulières.

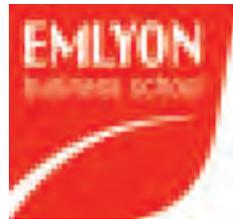
En 2011, le Centre de Formation interne a conçu plusieurs outils dont un DVD de formation produits à destination des équipes télévente pour une meilleure connaissance des spécificités de sa gamme et un DVD sur la Sécurité alimentaire pour les plates-formes

logistiques et les agences de livraison.

#### “Entreprendre dans la distribution à domicile”

La signature, en novembre 2010 et pour une durée de trois ans, de la Chaire “Entreprendre dans la distribution à domicile” entre Toupargel et EMLyon Business School est une nouvelle opportunité pour les mondes de l’entreprise et de l’enseignement de nourrir des projets communs à travers des études de cas, des témoignages de collaborateurs.

EMLyon Business School a accompagné Toupargel dans la mise en place de sa stratégie de développement géomarketing d’une part, et dans la



réflexion des impacts du plan stratégique “Cap 2013” sur l’organisation et les ressources humaines du Groupe d’autre part.

Cette collaboration a permis d’engager un projet de recherche ambitieux dont l’objectif est de se concentrer sur la définition et l’optimisation d’un service de distribution à domicile avec des livraisons à moindre coût. Les premiers résultats sont attendus pour fin 2012.

Concernant l’impact du déploiement du plan stratégique “Cap 2013” sur l’organisation et les ressources humaines, la collaboration entre Toupargel et EMLyon Business School a permis de développer différents projets de la politique RH : réflexion sur les métiers des fonctions commerciales et de développement et leurs évolutions possibles pour l’avenir, sur les process et outils dédiés aux entretiens annuels ou encore au recrutement et à l’intégration de nos nouveaux collaborateurs dans l’entreprise.

Cette collaboration a également permis de développer de nouveaux contenus pédagogiques (dont un cas déposé auprès de la Centrale des Cas et Média Pédagogiques) sur la question de l’articulation entre la stratégie business et les enjeux RH.

Enfin, grâce à la Chaire, Toupargel a pu valoriser son image, son identité, ses valeurs et ses spécificités auprès des participants des différents programmes d’EMLyon Business School, à l’occasion d’événements tels que des tables rondes métiers, des forums de recrutement ou encore lors de participations à des cours.



36

1,27%

DE LA MASSE SALARIALE EST INVESTI EN FORMATION

## La charte éthique : partager les valeurs

Destinée à l’ensemble des collaborateurs, la charte éthique de Toupargel formalise des principes d’actions qui doivent constituer le fondement de nos relations envers les autres collaborateurs, l’entreprise, les clients, les partenaires et fournisseurs, les actionnaires du Groupe. Compte tenu de notre forte présence sur le réseau routier liée à notre activité, elle précise également le comportement à adopter sur la route. Cette charte est construite autour des cinq principes suivants : la Responsabilisation, le Respect, la Transparence, la Confiance et l’Intégrité. Elle contribue à la réalisation du projet d’entreprise axé sur quatre valeurs :

- > **la Passion du client** : les collaborateurs de l’entreprise s’engagent à satisfaire les besoins de nos clients par une écoute attentive et un engagement quotidien.
- > **l’Excellence opérationnelle** : dans un esprit de responsabilité, chacun s’attache à améliorer ses performances, à anticiper les dysfonctionnements et à résoudre tout problème significatif dans les meilleurs délais,
- > **l’Ambition** : l’entreprise promeut chez chacun de ses collaborateurs la créativité, le développement du leadership et de ses objectifs,
- > **l’Esprit d’équipe** : l’entreprise promeut la transparence, la responsabilité personnelle, l’équité, l’initiative et la communication positive entre chaque collaborateur.

## Une politique de communication interne de proximité

### Un fort dialogue social

Dans un souci de transparence, Toupargel mène un dialogue social ouvert. En 2011, cinq accords et avenants portant sur les salaires, le temps de travail et la couverture sociale ont été signés avec les partenaires sociaux (actions en conformité avec le principe 3 du Pacte Mondial).

### Véhiculer la stratégie du groupe et fédérer les équipes

Premier outil de communication à l'arrivée d'un collaborateur : le livret de bienvenue.

Conçu pour accompagner chaque nouvel arrivant dans son parcours au sein de l'entreprise, il contient toutes les informations sociales utiles au quotidien, explique l'organisation de l'entreprise, présente ses métiers, sa culture et ses valeurs.

Plusieurs supports de communication interne complémentaires participent à une communication de proximité avec les collaborateurs :

> Fraïch'Attitude, journal interne édité cinq fois par an et envoyé au domicile des collaborateurs. Il véhicule la stratégie du Groupe, se veut le reflet du terrain

avec des témoignages de collaborateurs et fédère les équipes autour des projets d'entreprise,

> l'intranet Tam Tam, outil transversal de partage d'informations, avec des espaces dédiés aux métiers, aux managers et une page d'accueil qui relaie les actualités du Groupe,

> des newsletters ciblées pour accompagner un projet ponctuellement ou bien pour informer une population spécifique comme les managers.

Pour aller à la rencontre de ses collaborateurs répartis sur 150 sites, le Groupe Toupargel les réunit plusieurs fois dans l'année avec trois objectifs essentiels : faire le point sur l'année en cours et présenter les perspectives de celle à venir, fédérer les équipes autour du projet d'entreprise, et valoriser le travail de chacun au travers de trophées collectifs et individuels. En 2011, une convention de l'encadrement et 37 réunions collaborateurs ont été organisées à travers toute la France.



## FEUILLE DE ROUTE SOCIALE

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
		2009	2010	2011
<b>PROMOTION DE LA DIVERSITÉ</b>				
Convention AGEFIPH Promouvoir l'emploi des handicapés dans l'entreprise	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	2,9%	3,5%	4,5%
Promouvoir l'embauche et le maintien au travail des seniors	% seniors dans l'entreprise	7,1%	8,2%	9,2%
Prioriser la promotion interne dans l'entreprise	Nombre de promotions internes	33	44	29
<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</b>				
Création d'une cellule d'écoute téléphonique dans le cadre de l'accord "Concilier bien-être et performance"	Nombre de médiations		12	33
Prévenir les risques d'addiction des collaborateurs		Projet à mettre en œuvre en 2012		
Promouvoir une conduite sécurisée	Taux de sinistralité responsable (pour 1000 véhicules)	26%	24%	20%
<b>FOURNISSEURS</b>				
Intégrer dans les contrats d'achat les principes du pacte mondial	% contrats signés	Projet à mettre en œuvre en 2012		

Le Groupe Toupargel adhère à la Convention Collective nationale (n°3044) des commerces de gros (secteur alimentaire)