

Le Développement Durable

- Informations environnementales
- Informations relatives aux engagements sociétaux
- Informations sociales

Le 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 environnementaux, enjeux économiques et sociétaux et enjeux sociaux.

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.

16

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.

Toupargel : en tête du classement du Gaïa Index pour la 2^e année consécutive



N°1 sur le secteur Distribution
N°2 parmi les sociétés dont le chiffre d'affaires est compris entre 150 et 500 M€
N°3 parmi 131 valeurs du compartiment C et Alternext analysées

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

Informations environnementales

Politique générale en matière environnementale

Organisation et démarches d'évaluation ou de certification

En 2012, le Groupe Toupargel a poursuivi sa feuille de route environnementale dressée à partir d'un 1^{er} bilan carbone (diagnostic des postes émetteurs de CO₂) en 2009 puis d'un second Bilan d'Emission des Gaz à Effet de Serre (BEGES) réalisé au 2^o semestre 2012. Celui-ci a permis de déterminer les trois sources internes d'émission : les carburants pour 77 %, les fluides frigorigènes pour 16 % et l'électricité pour 7 %.

Deux priorités ont ainsi été définies et des plans d'actions mis en place à la suite du premier bilan carbone :

- poursuite de l'amélioration de l'efficacité énergétique (maîtrise de la consommation de gasoil des véhicules et de l'électricité dans les agences de livraison, maîtrise de l'impact du transport de marchandises sur l'environnement)

- signature avec l'ADEME* de la charte CO₂ des transports routiers dans laquelle Toupargel s'engage à réduire ces émissions de 2 200 Tonnes Équivalent Carbone sur les trois prochaines années,
 - 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 dans une conduite économique,
 - en formant à l'éco-conduite l'ensemble des livreurs et chauffeurs,
 - enfin en mutualisant la flotte des enseignes Toupargel et Place du Marché.

* (Agence de l'Environnement de la Maîtrise de l'Énergie)



À la suite des conclusions du BEGES effectué en 2012, un plan d'actions complémentaires a été défini :

- audit de l'isolation des bâtiments
- veille technologique pour un remplacement des HFC par du CO₂ ou de l'ammoniac dans les entrepôts.

Par ailleurs, Toupargel a participé en 2011 et 2012, sous l'impulsion de la mairie, au plan de déplacement interentreprise de la ville de Villeurbanne (banlieue lyonnaise) pour diminuer les émissions de CO₂ induites par les trajets domicile-lieu de travail. Notre site de Villeurbanne emploie 159 collaborateurs (en équivalent temps plein).

Actions de formation et d'information des salariés



Depuis 2012, les livreurs et chauffeurs suivent une formation à l'éco-conduite dispensée par la Société AFP Conseil et le Centre de Formation Interne. 30 % des livreurs et chauffeurs ont participé à cette formation en 2012. Les véhicules de livraison sont équipés d'un outil de télématique embarquée. Couplé à un capteur sur les principaux organes du moteur, cet outil communique notamment aux conducteurs des informations sur leur comportement routier.

Par ailleurs, les salariés sont sensibilisés à 4 éco-gestes : « *j'allume utile, j'imprime utile, je roule tout doux, j'économise l'eau* ».

En 2012, une conférence a été organisée au siège du Groupe avec un prestataire externe sur le thème « bâtiment, secteur au cœur du développement durable » afin de sensibiliser les salariés aux économies d'énergie dans l'habitat privé et dans les bureaux.

Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux

Le budget du service Développement Durable s'éleve à 187 K€ en 2012 .

Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement

La nature de l'activité du Groupe Toupargel ne nécessite pas de provisions et garanties pour risques en matière d'environnement.

Pollution et gestion des déchets

Prévention, réduction ou réparation des rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

Les émissions dues au carburant utilisé par notre flotte de camions représentent 77 % des émissions de gaz à effet de serre du Groupe. Les plans d'actions visant à réduire ces émissions sont décrits sous le paragraphe «Organisation et démarches d'évaluation ou de certification».

Par ailleurs, le Groupe Toupargel s'engage à diminuer le nombre de déplacements internes de ses collaborateurs par l'intensification de l'utilisation du web-conferencing.

Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets

Le recyclage et le traitement des déchets

Le Groupe Toupargel s'engage à récupérer les cartons de livraison chez les clients, s'ils le souhaitent. Dans le cadre de cette récupération, les cartons sont ensuite centralisés sur nos 5 plates-formes et recyclés par des professionnels certifiés. Les cartons issus des réceptions fournisseurs sont recyclés par la même voie.

D'une part, depuis 2008, les 200 collaborateurs du siège social ont à leur disposition des corbeilles dédiées à la récupération du papier en vue de son recyclage. D'autre part, les films plastiques utilisés pour emballer les catalogues sont "à dégradation contrôlée".

Enfin, Toupargel a intégré en 2012 sur ses produits à marque propre un logotype de tri sélectif afin de sensibiliser ses clients au tri des emballages.



Une démarche contrôlée

Les audits qualité réalisés sur les différents sites du Groupe permettent d'évaluer les risques environnementaux et font l'objet de rapports de synthèse et de plans d'actions.

Prise en compte des nuisances sonores et toute autre forme de pollution spécifique à une activité

La consommation de fluides frigorigènes

Pour l'avenir, faute de solution idéale, l'option des HFC (hydrofluorocarbones) pour les zones de stockage tampon et le froid embarqué est maintenue.

En revanche, pour les plus importantes installations frigorifiques, de nouvelles pistes autour des fluides dits naturels sont étudiées.

En 2011, Toupargel a procédé au changement du reliquat des gaz R22, devant ainsi l'obligation légale (fixée à 2014).

Utilisation durable des ressources

Consommation d'eau et approvisionnement en fonction des contraintes locales

La nature de l'activité du Groupe Toupargel limite la consommation d'eau au nettoyage des véhicules et aux besoins du personnel.

Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation

La maîtrise et la réduction de la consommation de papier

• La dématérialisation des documents

Le nouveau Système d'Information Ressources Humaines déployé au printemps 2010, a permis de dématérialiser un nombre significatif de documents administratifs. Les informations échangées entre les agences et le service RH/Paye se font de manière électronique via un portail dédié. La dématérialisation des factures fournisseurs dans les services comptables et financiers est en cours.

• La maîtrise de la consommation des intrants (1)

Pour l'impression de ses documents, Toupargel s'engage à choisir des partenaires éco-responsables respectant la charte Imprim'Vert, à imprimer sur des papiers issus de forêts gérées durablement PEFC™ ou FSC® et à diminuer le grammage du papier utilisé pour la confection des magazines clients.

Celui-ci a diminué de 54 à 48 g/m² en 2012.

Regroupement de deux commandes dans un même carton, emballages "intelligents" à ouverture facile, recours aux caisses ouvertes ou aux palettes sans conditionnement cartonné, suppression des barquettes en aluminium pour les plats cuisinés, sont aussi des actions concrètes menées par Toupargel avec ses fournisseurs partenaires.

(1) intrants : cartons de livraison, papier (catalogues, administratif), plastiques de livraison (cerclage des commandes).

Consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

Afin de diminuer la consommation d'électricité, Toupargel a mis en place en 2010 dans ses 115 agences de livraison des minuteriers permettant le rechargement en froid de ses camions de livraison pendant la nuit. L'économie d'énergie générée par cette action est estimée à plus de 10 %.

Utilisation des sols

Le Groupe n'a pas recours aux ressources potentielles relatives à l'utilisation des sols.

Changement climatique

Rejets de gaz à effet de serre

Toupargel a établi avec l'ADEME et la CCI le programme "Charte CO₂ des flottes de transports" avec pour objectif la diminution de la consommation de carburant. Quatre axes ont été définis : le comportement des conducteurs (formation à l'éco-conduite), l'optimisation des tournées (recours à des logiciels de planification et de géolocalisation permettant de réduire le kilométrage moyen), l'utilisation de véhicules moins "énergivores" et le suivi des consommations de carburant par informatique embarquée.

Adaptation aux conséquences du changement climatique

Il n'a pas été diagnostiqué de vulnérabilité spécifique aux conséquences du changement climatique.

Protection de la biodiversité

Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité



S'engager pour une pêche durable

En qualité de spécialiste des produits de la mer, Toupargel participe au sein de son syndicat professionnel Syndigel à la mise en place d'une charte d'engagements pour la préservation des ressources halieutiques.

17 références de poissons commercialisés sont labélisées « Pêche responsable ».

Le Groupe privilégie les zones de pêche proches des côtes et des lieux de production, et favorise la pêche française (notamment bretonne) autant que possible.

Les relations de partenariat avec ses fournisseurs, permettent à Toupargel d'être informé d'espèces nouvelles correspondant au cahier des charges de l'entreprise : à titre d'exemple, la légine, poisson d'une grande finesse, pêché autour des îles Kerguelen et Crozet.

Préserver la biodiversité

Les recettes développées avec les fournisseurs sont contrôlées et revisitées périodiquement.

Aucune référence à marque Toupargel ne contient de matière grasse végétale partiellement hydrogénée ou d'OGM.

Dès 2010, Toupargel a entamé une démarche raisonnée de remplacement de l'huile de palme notamment sur les produits frits (poissons et volailles panés, garnitures de pommes de terre).

Sauf exception justifiée, Toupargel interdit la présence d'huile de palme ou de coprah dans ses nouveaux produits.

FEUILLE DE ROUTE ENVIRONNEMENTALE

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
PREVENIR LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX LIES A NOTRE ACTIVITE		2010	2011	2012
Réaliser un bilan carbone Réaliser le Bilan d'émission de Gaz à effet de serre	Émissions de CO ₂	-	-	Rapport émis
EFFICACITE ENERGETIQUE (principes 8 et 9 du Pacte Mondial)				
Optimiser la consommation électrique des agences de livraison	Consommation électrique (en 000 KWH)	27 342	26 474	23 953
Maîtriser l'impact du transport de marchandises sur l'environnement	Consommation gazoil (en 000 litres)	7 583	6 981	6 299
	Distance effectuée par nos livreurs (en km)	37 653 961	36 112 299	34 673 162
Formation des conducteurs à l'éco-conduite	% de chauffeurs formés	-	-	30%
Installation d'un système de télématique embarquée dans les camions de livraison pour l'aide à l'éco-conduite	% de camions équipés	-	15%	100%
Privilégier la norme Euro 5 sur la motorisation des camions	% de camions équipés norme Euro 5	24%	36%	49%
Diminuer l'impact des déplacements professionnels par l'installation d'un système de web conferencing	% de postes équipés	-	9%	9%
Participation au programme de plan de déplacement interentreprises de Villeurbanne pour diminuer l'impact des trajets domicile-travail		-	Diagnostic	Mise en place du plan d'action
MAITRISER L'IMPACT DES FLUIDES FRIGORIGENES SUR L'ENVIRONNEMENT (principe 7 du Pacte Mondial)				
Remplacement des gaz HCFC par les gaz HFC dans toutes nos installations – Programme achevé en 2011 (en avance sur la législation)	Consommation fluides frigorigènes (en kg)	980	1 026	1 308
MAITRISER LA CONSOMMATION DE PAPIER/CARTONS ET ACCROITRE LE RECYCLAGE (principes 8 et 9 du Pacte Mondial)				
Dématérialisation des factures de fournisseurs	Nombre de fournisseurs en factures dématérialisées	-	-	16
Diminuer le grammage papier des catalogues	(en grammes/m ²)	54	54	48
Réduire la consommation de cartons	(en tonnes)	2 520	2 400	2 341

Informations relatives aux engagements sociétaux

Impact territorial, économique et social de l'activité

En matière d'emploi et de développement régional

Avec 150 sites, tous basés en France, le Groupe Toupargel favorise l'emploi local et privilégie le recrutement de proximité en participant à des salons/forums d'emploi locaux.

Sur les populations riveraines ou locales

Proche de ses clients, le Groupe Toupargel participe à des actions locales menées par des associations sous forme de dotations en objets publicitaires, d'insertions publicitaires dans des supports locaux (agendas, bulletins municipaux...).

Relations avec les parties prenantes

Les conditions du dialogue avec les parties prenantes

Le Groupe Toupargel entretient un dialogue régulier et transparent avec ses parties prenantes majeures : ses salariés, ses actionnaires et la communauté financière, ses clients et consommateurs, ses fournisseurs, ses partenaires.

En 2012, l'engagement du Groupe dans le développement durable a donné lieu à plusieurs actions auprès des différentes parties prenantes du Groupe :

- Communication régulière dans l'ensemble des supports internes,
- Réunion de la «Green Team» : créée en 2009, cette équipe de directeurs et de responsables se réunit régulièrement pour échanger sur les axes de développement durable,
- Mention dans le catalogue produits des références pêche responsable, pêche bretonne,
- Participation à des groupes de travail interprofessionnel (Syndigel).

Certification de services :



En 2012, pour faire connaître et valoriser sa politique Qualité, le Groupe Toupargel s'est engagé dans une démarche de certification de services visant à faire reconnaître par un organisme indépendant la conformité de ses prestations envers les 50 engagements définis dans son référentiel. Ces engagements concernent la prise de commandes, la préparation, le transport par gros porteurs, la livraison des clients, le service clients, la sélection des produits à marque propre et les actions de développement durable. Le Groupe Toupargel a été certifié Qualicert début 2013.

Syndicat professionnel : Toupargel adhère à Syndigel auquel il participe activement au travers de ses commissions (sociale, qualité, fiscale, développement durable, etc.).



Les actions de partenariat ou de mécénat

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** en apportant son soutien à la Biennale de la Danse en 2012, au Musée des Beaux Arts de Lyon,
- **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. En 2012, plusieurs partenariats sportifs ont été renouvelés : l'ASVEL, l'OL Féminin (pour la 3^e année consécutive), équipe de football championne de France et championne d'Europe et, pour la 2^{ème} année l'équipe Lyon Basket Féminin.



Sous-traitance et fournisseurs

Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux

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.

Par ailleurs, une majorité des références vendues en viandes sont d'origine française (steaks hachés, bœuf Charolais travaillé dans notre atelier, bœuf Salers, veau Ségala, porc etc..)

De même sur les volailles brutes (découpes et entières), 85% des références sont d'origine française.

Importance de la sous-traitance

Toupargel travaillent avec des industriels français reconnus pour leur professionnalisme et qui assument la responsabilité du sourcing des matières premières dans le respect de la réglementation.

Loyauté des pratiques

Actions engagées pour prévenir la corruption

La charte éthique remise à chaque collaborateur à son arrivée dans le Groupe formalise les 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. Cette charte est construite autour de cinq principes : la responsabilisation, le respect, la transparence, la confiance et l'intégrité.

Fin 2011, le Groupe Toupargel a complété son dispositif de contrôle interne en mettant en place un dispositif d'alerte professionnelle destiné aux collaborateurs et aux mandataires sociaux. Ceux-ci ont la possibilité d'alerter l'entreprise sur des actes dont ils peuvent être témoins dans l'entreprise en signalant les faits auprès d'un cabinet d'expertise comptable judiciaire (vols, détournement, fraude fiscale, non respect en matière des règles de concurrence, conflits d'intérêt...).

Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

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.

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.

Par le biais de catalogues dédiés, Toupargel propose une gamme de produits halal, cachet et de produits adaptés aux régimes spécifiques.



La traçabilité et la gestion de crise alimentaire

Grâce à son organisation, Toupargel connaît instantanément 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.

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 (agréer 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 2012, 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 par les 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.

En 2012 ont été menés :

- 6 000 contrôles internes sur des critères organoleptiques, de remise en œuvre
- 2 700 contrôles, à notre demande, par des laboratoires extérieurs sur des critères bactériologiques, physico-chimiques.

Actions engagées en faveur des droits de l'homme

Toupargel fait signer à chaque fournisseur une attestation sur l'honneur dans laquelle figure le respect des conventions de l'OIT relatives au travail des enfants et plus largement les principes listés dans le Pacte Mondial en matière de droit de l'homme, droit du travail et de l'environnement.

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.

FEUILLE DE ROUTE SOCIETALE

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
DEVELOPPER UNE NUTRITION RESPONSABLE (principes 7 et 8 du Pacte Mondial)		2010	2011	2012
Développer une offre de gammes spécifiques	Nombre de références produits : Cacher	45	45	45
	Halal	14	16	16
	Bio	28	31	35
	Produits spécifiques	39	67	49
Développer la naturalité des produits	% des produits à marque propre avec recette modifiée	30%	45%	54%
	% des produits sans matière grasse hydrogénée	100%	100%	100%
Maîtriser l'exploitation des ressources halieutiques par l'application des normes FAO, la promotion des labels et de l'aquaculture responsable.		Rédaction d'une charte en coopé- ration avec Syndigel	Validation par un comité scientifique	
	Nombre de références pêche responsable		15	17
PREVENTION DU RISQUE ALIMENTAIRE				
Améliorer les taux de réclamations	Taux de réclamation sur la qualité produit (pour 1000 uvc)	0.28	0.26	0.31
	Taux de réclamation des clients (pour 1000 livraisons)	11.1	11.0	17.7
ACTION SOCIETALE				
Répartition de la valeur ajoutée créée entre les parties prenantes	Répartition de la valeur ajoutée : le personnel l'Etat l'autofinancement	74 % 12 % 14 %	79 % 9 % 12 %	82 % 7 % 11 %
Budget affecté au Fonds de Dotation	Montant affecté (en K€)	création en 2011	272.5	159
FOURNISSEURS (principes 1 et 2 du Pacte Mondial)				
Intégrer dans les contrats d'achat les principes du Pacte Mondial	% de contrats signés			95 %

Informations sociales

Avec 3 388 (1) collaborateurs basés en France, le 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 tout en maîtrisant sa masse salariale.

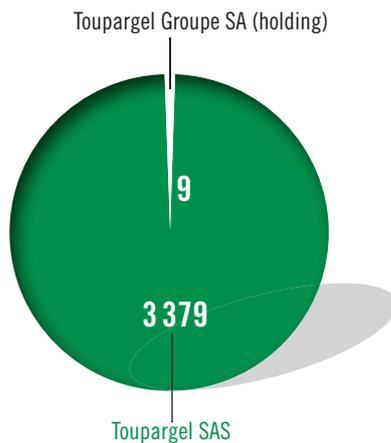
(1) Effectif moyen annuel en équivalent temps plein

Emploi

Répartition de l'effectif total

Les 3 388 collaborateurs se répartissent sur l'unique activité du Groupe et exclusivement en France métropolitaine.

Effectif par activité



25

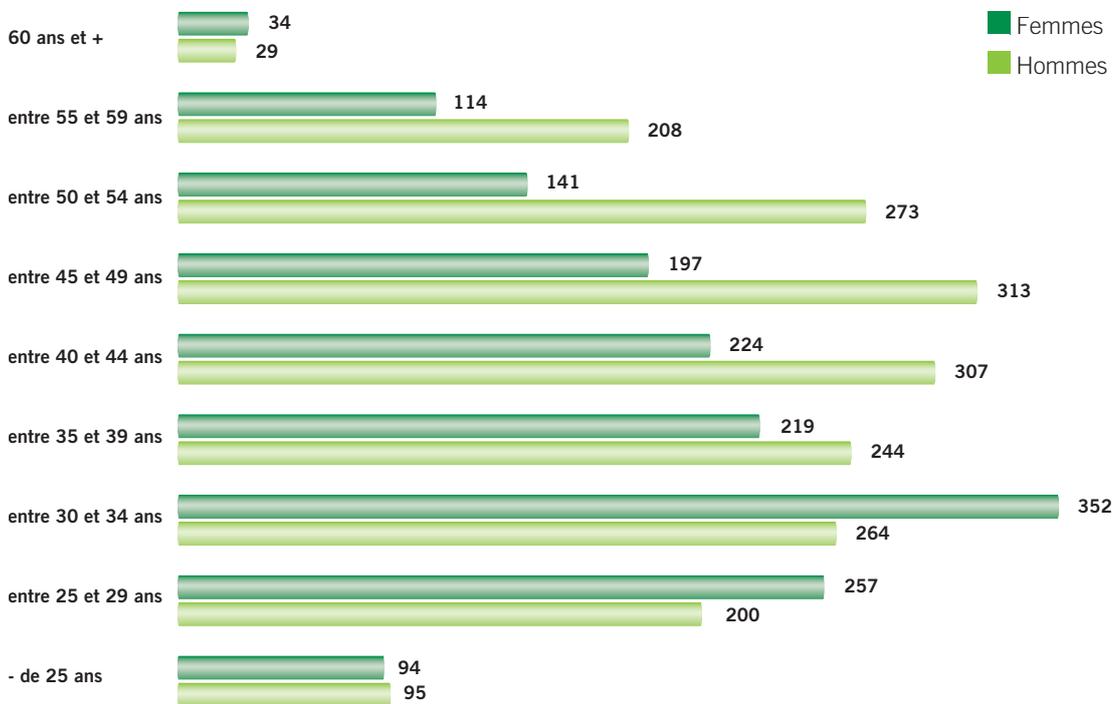
Effectif du Groupe par métier

	2011		2012	
	%	Effectif	%	Effectif
Télévente	24%	838	25%	833
Livraison	31%	1 077	31%	1 062
Développement	17%	578	16%	544
Encadrement et administration commerciale	11%	363	11%	364
Total commercial	83%	2 855	83%	2 802
Logistique	10%	333	10%	332
Services Centraux	6%	212	6%	210
Intérimaires	1%	40	1%	45
Total	100%	3 340	100%	3 388

Effectif du Groupe par sexe

	2010	2011	2012
Hommes	59.2%	58.9%	59.3%
Femmes	40.8%	41.1%	40.7%

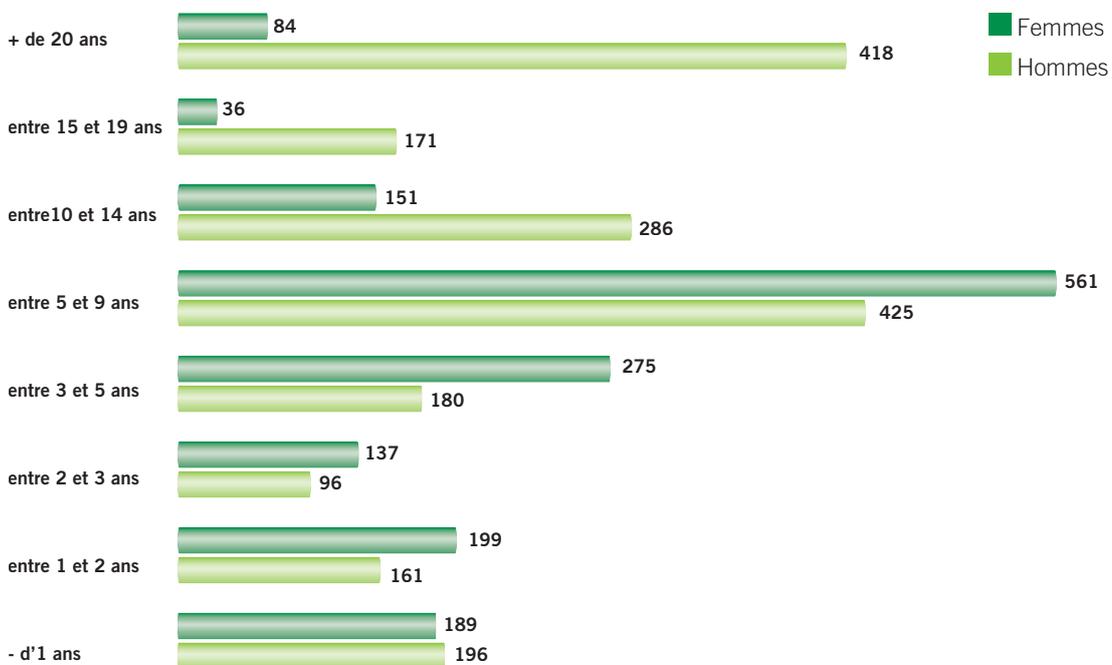
Effectif par âge et par sexe (au 31/12/2012)



26

L'âge moyen est de 40 ans et 9 mois, en progression de 13 mois par rapport à 2011.

Effectif par ancienneté (au 31/12/2012)



L'ancienneté moyenne du Groupe s'établit à 9 ans et 2 mois, en progression de 10 mois par rapport à 2011. 19,8% des salariés ont 15 ans ou plus d'ancienneté au sein du Groupe.

Effectif du Groupe par type de contrat

	2010		2011		2012	
	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif
Contrats à durée indéterminée	89.3%	3 112	88.9%	3 060	88.4%	2 996
Contrats à durée déterminée	9.5%	328	9.9%	340	10.3%	347
Personnel mis à disposition	1.2%	43	1.1%	40	1.3%	45
Total	100%	3 483	100%	3 440	100%	3 388

Effectif du Groupe par statut

	2010		2011		2012	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Cadres	190	5%	200	6%	206	6%
Agents de maîtrise	299	9%	292	9%	303	9%
Employés	2 959	85%	2 917	85%	2 854	84%
VRP	34	1%	31	1%	26	1%
Total	3 483	100%	3 440	100%	3 388	100%
dont personnel mis à disposition	43		40		45	

Les embauches et les licenciements

Le Groupe Toupergel a procédé en 2012 à l'embauche de 1 540 collaborateurs dont 455 en contrat à durée indéterminée. 1 830 collaborateurs ont quitté le Groupe dont 800 en contrat à durée indéterminée

Nombre de départs (pour les CDI)

	2010	2011	2012
Rupture Période d'essai	645	574	322
Démissions	210	203	176
Licenciements	242	226	171
Ruptures conventionnelles	50	73	107
Départs retraite	25	19	20
Décès	10	5	3
Résiliation judiciaire			1
Total des départs (CDI)	1 182	1 100	800



Turn-over par métier

Le turn-over correspond au nombre de départs de salariés sous contrat à durée indéterminée (tous motifs) et sous contrat à durée déterminée (uniquement pour une raison imprévisible) par rapport à l'ensemble de l'effectif présent sur la période.

Le turn-over s'élève à 11.5 % pour le Groupe (métier de la prospection inclus) contre 12.1 % en 2011. Il ressort à 9.4 % (hors prospection) contre 8.3 % en 2011.

	2010	2011	2012
Commercial	13.9%	13.1%	12.8%
Logistique	5.4%	7.8%	3.9%
Administratif	4.1%	7.9%	7.1%
Total	12.2%	12.1%	11.5%
Total (hors prospection)	6.9%	8.3%	9.4%

Emploi des 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.

10,8 % : pourcentage de séniors tous métiers et tous statuts confondus en 2012

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 « séniors » relève du respect des droits fondamentaux de la personne humaine.

Le Groupe Toupargel veille à la place des séniors dans l'entreprise et s'engage à développer une politique responsable, cohérente et durable en faveur de l'emploi des séniors. Lutter contre la discrimination fondée sur l'âge au moment du recrutement participe de la responsabilité sociale de l'entreprise.

Refus de la discrimination par l'âge lors du recrutement

L'avenir se construit à tout âge

Accord séniors du 24 décembre 2009

Les rémunérations et leur évolution

En €	2012				
	Employés	Agents de maîtrise	Cadres	VRP	Total
Masse salariale annuelle brute	62 251 230	8 683 776	10 955 519	678 012	82 568 537
Rémunération annuelle moyenne brute	22 159	28 678	53 269	26 147	24 694
Evolution de la rémunération moyenne / n-1	0.2 %	1.0 %	5.5 %	-0.1 %	0.2%
Charges patronales	32 116 751				

En €	2011				
	Employés	Agents de maîtrise	Cadres	VRP	Total
Masse salariale annuelle brute	63 627 131	8 301 669	10 088 572	824 914	82 842 285
Rémunération annuelle moyenne brute	22 114	28 382	50 467	26 400	24 359
Charges patronales	32 361 611				



Convention collective

Toupargel adhère à la convention collective du commerce de gros - Secteur alimentaire (CNN° 3044).

Organisation du travail

Le Groupe a enregistré 5 578 701 heures travaillées en 2012 contre 5 714 931 heures en 2011.

L'organisation du temps de travail

Les 3 388 collaborateurs se répartissent sur l'unique activité du Groupe et exclusivement en France métropolitaine.

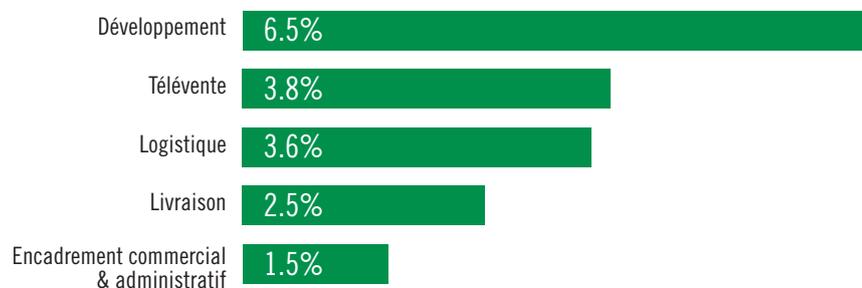
Organisation du temps de travail par métier et par sexe

Effectif au 31.12.2012	Sexe	Temps complet	Temps partiel
Télévente	Masculin	98.4%	1.6%
	Féminin	93.5%	6.5%
Total Télévente		94.5%	5.5%
Livraison	Masculin	99.9%	0.1%
	Féminin	96.3%	3.7%
Total Livraison		99.7%	0.3%
Développement	Masculin	97.2%	2.8%
	Féminin	65.0%	35.0%
Total Développement		76.2%	23.8%
Encadrement commercial & Administration	Masculin	99.0%	1.0%
	Féminin	66.7%	33.3%
Total Encadrement commercial & Administration		81.4%	18.6%
Logistique	Masculin	99.2%	0.8%
	Féminin	94.9%	5.1%
Total Logistique		97.7%	2.3%
Services centraux	Masculin	97.8%	2.2%
	Féminin	77.1%	22.9%
Total Services centraux		87.5%	14.3%
Total général		90.8%	9.2%

L'absentéisme

Les motifs d'absence pris en compte dans le calcul de l'absentéisme sont les suivants : maladie, accident de travail, accident de trajet. Le taux d'absentéisme cumulé en 2012 s'élève à 3,6% contre 3,9% en 2011.

Taux d'absentéisme par métier



Relations sociales

L'organisation du dialogue social

Le Groupe compte 30 représentants du personnel cadres et 279 non cadres avec lesquels il mène un dialogue social ouvert. Ces derniers sont informés une fois par mois dans le cadre du Comité d'Entreprise.

Un CHSCT commercial et cinq CHSCT logistique ont été mis en place. Une réunion par trimestre est organisée soit un total de 25 réunions en 2012 (une réunion extraordinaire a eu lieu à la demande des membres du CHSCT commercial).

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**, 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 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 2012, une convention de l'encadrement et 38 réunions collaborateurs ont été organisées à travers toute la France.

Le bilan des accords collectifs

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).

Santé et sécurité

Les conditions de santé et de sécurité au travail

Concilier bien-être et performance

Le Groupe a constitué un groupe de pilotage "Bien être et performance", mis en œuvre des plans d'actions préventifs et curatifs, a impliqué des CHSCT, a travaillé à l'accompagnement des salariés (cellule de veille, Service d'écoute et de soutien psychologique) et à la formation des acteurs de l'entreprise, a mis en place un 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 des métiers pour évaluer sous forme de fiches d'exposition les postes présentant des critères de pénibilité et les effectifs concernés. A l'issue de cette phase, un plan d'actions a été instauré sur les mesures de prévention à adopter. Moins de 50 % de l'effectif du Groupe occupe un métier dit pénible. Le Groupe n'a, par conséquent, pas d'obligation de conclure un accord. Le choix de négocier un accord a pourtant été fait. La négociation est en cours, en 2013, avec les partenaires sociaux.

Le bilan des accords signés

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.



Les accidents du travail

Nombre d'accidents du travail

	2011	2012
Sans arrêt	78	80
Avec arrêt	224	183
Total	302	263
Nombre de jours d'arrêt (1)	13 890	13 899

(1) Le nombre de jours d'arrêt pris en compte concerne les AT survenus en 2012 mais également les AT survenus dans les années antérieures.

Taux de fréquence

	2011	2012
Taux de fréquence	32.72%	26.35%

Taux de gravité

	2011	2012
Taux de gravité	1.85%	1.81%

Le Groupe a recensé 10 maladies professionnelles en 2012 (9 recensées en 2011).

Formation

Les politiques mises en oeuvre

Attirer les 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. 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.

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.



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 2012, 2 thématiques ont été particulièrement déployées : la formation à la méthode de vente fidélisante (basée sur l'écoute des besoins du client) et l'éco-conduite pour le métier de la livraison pour limiter les dépenses de carburant.

Enfin en 2012, Toupargel a déployé 4 agences écoles à destination des managers opérationnels : 2 agences de télévente et 2 agences de livraison. Leur responsable, «référént métier», accueillent les nouveaux collaborateurs et les promus. Le programme de formation a pour but de faire acquérir ou de renforcer les compétences nécessaires et harmoniser les pratiques de management. La formation s'appuie sur un «book métier» qui décline en détail les missions du poste.

Entreprendre dans la distribution à domicile

En novembre 2010 et pour une durée de trois ans, Toupargel et EM Lyon Business School ont signé une Chaire : "Entreprendre dans la distribution à domicile". 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.
- 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 autour du thème stratégie business et enjeux RH.

Le nombre total d'heures de formation

Toupargel a consacré 1.47 % de sa masse salariale à la formation en 2012, 16 174 heures de formation ont été dispensées à 1 318 stagiaires. Le nombre d'heures moyen de formation par collaborateur formé s'est élevé à 12.3 heures.

Commercial	Développement personnel	Gestion	Informatique	Management	Prévention	Total
7 054 h	254 h	920 h	644 h	4 809 h	2 494 h	16 174 h

Égalité de traitement

En 2012, le Groupe comptait 40.7 % de femmes et 59.3 % d'hommes avec des disparités en fonction des métiers : une majorité de femmes dans les métiers de la télévente et de la téléprospection et, à l'inverse, une majorité d'hommes dans les métiers de la livraison et de la prospection à pied.

Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Le Groupe a entamé en 2012 des négociations avec les partenaires sociaux en vue d'un accord sur l'égalité homme-femme.

Effectif par statut (au 31/12/2012)

	Hommes	Femmes
Cadres	67.0%	33.0%
Techniciens Agents de maîtrise	64.2%	35.8%
Employés	51.9%	48.1%
VRP	100.0%	
Total général	54.2%	45.8%

Effectif par métier (hors intérim)

		2011	Répartition 2011	2012	Répartition 2012	Variation
	Hommes	211	25%	210	25%	-1
	Femmes	627	75%	622	75%	-5
Télévente		838		832		-6
	Hommes	1024	95%	1014	95%	-11
	Femmes	52	5%	48	5%	-4
Livraison		1077		1062		-14
	Hommes	246	43%	242	45%	-4
	Femmes	332	57%	301	55%	-31
Développement		578		543		-35
	Hommes	282	49%	280	49%	2
	Femmes	293	51%	293	51%	0
Encadrement commercial & Administration		575		574		-1
	Hommes	17	100%	15	86%	-2
	Femmes		0	3	14%	3
Télélivraison		17		18		1
	Hommes	238	71%	235	71%	-3
	Femmes	95	29%	97	29%	1
Logistique		333		332		-2
	Hommes	2 002	58.9%	1 982	59.3%	-20
	Femmes	1 399	41.1%	1 362	40.7%	-37
Total		838		3 344		-57

Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

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 2012 sur différents supports (journal interne, espace dédié dans l'intranet, clip video, 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 : 107 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, 93 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).

25 salariés en situation de handicap ont été recrutés en 2012 (44 en 2011)
30 reconnaissances spontanées en 2012, (40 en 2011)
8 salariés en situation de handicap ont bénéficié de solutions de maintien dans l'emploi en 2012 (10 en 2011)
38 % c'est la baisse de la pénalité financière obtenue en 2012 grâce aux actions mises en place (-52 % entre 2010 et 2011)
5.6 % c'est le taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap en 2012 (contre 4.5 % en 2011).

33

La politique de lutte contre les discriminations

Toupargel met en oeuvre 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 (voir p.23) et les valeurs de l'entreprise ainsi que par un fort dialogue social avec les parties prenantes.

Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

De par le champ de son activité, exclusivement déployée sur la France, le Groupe ne s'est pas engagé sur les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail. Il a cependant signé en 2007 le «Pacte Mondial» garantissant ainsi son engagement en qualité d'entreprise responsable.

Feuille de route sociale

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
		2010	2011	2012
PROMOTION DE LA DIVERSITÉ				
Promouvoir l'emploi des handicapés	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	3.5 %	4.5 %	5.5 %
Promouvoir l'emploi et le maintien des séniors	% de séniors dans l'entreprise	8.2 %	9.2 %	10.8 %
Prioriser la promotion interne	Nombre de promotions internes	44	29	41
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL				
Création d'une cellule d'écoute téléphonique	Nombre de médiations	12	33	17
Prévenir les risques d'addiction des collaborateurs				Projet en cours
Promouvoir une conduite routière sécurisée	Taux de sinistralité responsable (pour 1 000 véhicules)	24 %	20 %	18 %
FOURNISSEURS				
Intégrer dans les contrats d'achat les principes du Pacte Mondial	% de contrats signés			95 %