

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Informations environnementales
- Informations relatives aux engagements sociétaux
- Informations sociales
- Note méthodologique de reporting des indicateurs RSE

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 pilotés par sa «Green Team» : enjeux environnementaux, enjeux économiques et sociétaux et enjeux sociaux.

En 2013, la Direction Développement Durable a été assurée par la Direction Qualité de manière transitoire en coordination avec la Direction financière. En 2014, la responsabilité du développement durable est assurée par la Direction communication. La Green Team regroupe des responsables fonctionnels, spécifiquement formés aux problématiques liées à la RSE et au développement durable. Elle se réunit chaque année afin de définir les priorités de travail et d'élaborer une stratégie adaptée. Elle fait le point sur les actions menées, le suivi des indicateurs et l'étude de nouveaux projets.

La démarche développement durable intègre dans son périmètre les deux sociétés du Groupe (Toupargel Groupe SA et Toupargel SASU) ainsi que l'ensemble des sites.

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.

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.

En 2012, le Groupe s'est engagé dans une démarche de certification de services. Celle-ci porte sur un périmètre large depuis la prise de commande jusqu'à la livraison incluant le service clients et une partie des services centraux.

Cette certification, concernant 80 sites, repose sur un référentiel portant sur 50 engagements validés par un comité externe composé de représentants des autorités officielles, d'organismes de consommateurs et piloté par le certificateur SGS. Le certificat Qualicert a été obtenu le 25 janvier 2013. Cette certification a été confirmée le 30 décembre 2013 pour 2014.

Toupargel : en tête du classement du Gaia Index pour la 3^{ème} 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€

L'indice Gaïa index, mis en place par IDMdcaps 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.

Informations environnementales

Politique générale en matière environnementale

Organisation et démarches d'évaluation ou de certification

En 2013, 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 en 2012 par un cabinet spécialisé. Celui-ci a permis de déterminer les trois principales sources internes d'émission : les carburants pour 77 %, les fluides frigorigènes pour 16 % et l'électricité pour 7 % (basés sur les consommations de 2011).

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* en 2011 de la "Charte CO₂ des flottes de transports" dans laquelle Toupargel s'engage à réduire ses 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 véhicules des offres « Surgelés » et « Frais et Epicerie »

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

Sur la base de la même méthodologie que le BEGES 2011, nous avons observé que les émissions de CO₂ ont diminué de 7% entre les années 2013 et 2011.

A 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.

Actions de formation et d'information des salariés

Depuis 2012, les livreurs et chauffeurs suivent des tests psychotechniques et une formation à l'éco-conduite dispensée par la Société AFP Conseil et le Centre de Formation Interne. 63 % des livreurs et chauffeurs ont participé à cette formation de 7 heures en 2013. 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. Pour les véhicules concernés, la consommation de carburant a diminué de 1 litre/100 km en moyenne.

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 de Groupe avec un prestataire externe sur le thème « bâtiment, secteur au coeur 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'élève à 22 K€ en 2013 (187 K€ en 2012). Cette baisse s'explique par le départ en retraite du Directeur du développement Durable. Au 2^{ème} trimestre 2013, la Direction du Développement durable a été rattachée à la Direction de la Qualité.

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 (voir Facteurs de risques page 61).

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 véhicules 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'est engagé à diminuer le nombre de déplacements internes de ses collaborateurs par l'intensification de l'utilisation du web-conferencing.

- Informations environnementales

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

Le recyclage et le traitement des déchets

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

Par ailleurs, depuis 2008, les 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. Ainsi, suite à un audit, les responsables d'agences reçoivent une Fiche d'Amélioration de la Qualité à laquelle ils doivent répondre par la communication des actions mises en œuvre.

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

La consommation de fluides frigorigènes

Afin de respecter la chaîne du froid, de la préparation de commande à la livraison au domicile du client, Toupargel a recours aux fluides frigorigènes. En 2011, devant l'obligation légale fixée à 2014, Toupargel a procédé au changement du reliquat des gaz R22 présents dans ses installations frigorifiques par des gaz HFC (hydrofluorocarbones). En 2013, afin de pallier les fuites inhérentes aux installations frigorifiques, le Groupe a procédé à des compléments de gaz HFC et en a consommé 1 164 kg.

Pour l'avenir, faute de solution idéale, l'option des HFC est maintenue pour les zones de stockage tampon (en agences de livraison) et le froid embarqué dans les véhicules. En revanche, pour les plus importantes installations frigorifiques, de nouvelles pistes autour des fluides dits naturels sont étudiées.

Utilisation durable des ressources

Consommation d'eau et approvisionnement en fonction des contraintes locales

La nature de l'activité de Toupargel limite la consommation d'eau au nettoyage des véhicules et aux besoins sanitaires. En 2013, le Groupe a consommé 11 939 m³ contre 13 416 m³ en 2012. En 2013, une procédure de détection des fuites d'eau a été mise en place dans les agences de livraison, permettant ainsi de réduire la consommation par rapport à 2012.

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 des 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 a été achevée fin 2013. 42 fournisseurs communiquaient des factures dématérialisées à cette date.

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.

En 2012, le grammage a été réduit de 54 à 48 g/m². En 2013, à la suite de la demande de la clientèle et de la force de vente, le grammage a été réhaussé à 54 g/m² afin d'améliorer la lisibilité et le confort de lecture. Ce grammage reste encore inférieur aux standards du secteur.

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.

2 017 tonnes de cartons ont été consommés par le Groupe en 2013 (2 341 tonnes en 2012).

(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

La consommation électrique du Groupe s'éleve à 25 542 000 Kwh en 2013 (26 318 000 Kwh en 2012). Elle concerne principalement les cinq plates-formes logistiques du Groupe et les agences de livraison.

Afin de diminuer la consommation d'électricité, Toupargel a mis en place en 2010 dans ses agences de livraison des minuteries permettant le rechargement en froid de ses camions de livraison pendant la nuit. L'économie d'énergie générée par cette action est estimée à près de 7 % entre 2010 et 2011 (à activité constante).

Utilisation des sols

De par son activité, le Groupe n'a pas d'impact significatif relatif à l'utilisation des sols.

Changement climatique

Rejets de gaz à effet de serre

La quantité de gazoil consommée par le Groupe s'élève à 6 116 000 litres en 2013 (6 890 000 litres en 2012). Elle est liée au niveau d'activité et concerne essentiellement l'utilisation des véhicules de livraison et des navettes internes réalisant le transport des commandes entre les plateformes logistiques et les agences de livraison. L'ensemble de ces véhicules ont effectué 36 503 394 km en 2013 (41 095 796 km en 2012). En 2011, 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 moins polluants, et le suivi des consommations de carburant par informatique embarquée. En 2013, 63 % des chauffeurs du Groupe étaient formés à l'éco-conduite, 100 % des véhicules de livraison étaient équipés de terminaux informatiques, 27 % des tracteurs routiers répondaient à la norme Euro 5.

En 2014, un test sera réalisé sur la flotte des véhicules de fonction. Un véhicule hybride a ainsi été affecté à l'un des membres du Comité exécutif.



Adaptation aux conséquences du changement climatique

Il n'a pas été diagnostiqué de vulnérabilité spécifique aux conséquences du changement climatique. Le Groupe n'a engagé aucune démarche de mécénat ou de partenariat pour pallier les 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.

18 références de poissons commercialisés sont labélisées par une certification et identifiables dans le catalogue par la mention « issu d'une pêche responsable ». Ces certifications sont délivrées par des organisations qui s'assurent de la préservation des ressources marines. Ainsi, Toupargel donne la priorité aux arrivages de poissons pêchés hors période de reproduction, les animations promotionnelles ont lieu sur les espèces non menacées.

Afin de réduire son empreinte carbone, le Groupe favorise la production locale. Il privilégie les achats de produits issus de zones de pêche proches des côtes et des lieux de production et favorise dans la mesure du possible la pêche française (notamment bretonne).



Préserver la biodiversité

Les recettes développées avec les fournisseurs sont contrôlées et revisitées périodiquement. Ainsi 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 (sauf exception justifiée) notamment sur les produits frits (poissons et volailles panés, garnitures de pommes de terre).

Feuille de route environnementale

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
		2011	2012	2013
PREVENIR LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX LIÉS À NOTRE ACTIVITE				
Réduire les émissions de CO ₂	Émissions de CO ₂ (Teq CO ₂) - Carburant (gasoil), - Fluides frigorigènes, - Electricité	17 885 3 708 1 589		15 661 4 380 1 533
EFFICACITÉ ÉNERGETIQUE (principes 8 et 9 du Pacte Mondial)				
Optimiser la consommation électrique du Groupe	Consommation électrique (en 000 KWH)	26 474	26 318	25 542
Maîtriser l'impact du transport de marchandises sur l'environnement				
	Consommation gasoil (en 000 litres)	6 983	6 890	6 116
	Distance effectuée par nos livreurs et navettes internes (en km)	42 380 280	41 095 796	36 503 394
Formation des conducteurs à l'éco-conduite	% de chauffeurs formés	-	30%	63%
Installation d'un système de télématique embarquée dans les camions de livraison pour l'aide à l'éco-conduite	% de camions équipés	15%	100%	100%
Privilégier la norme Euro 5 sur la motorisation des camions (tracteurs routiers)	% de camions équipés norme Euro 5		13%	27%
Diminuer l'impact des déplacements professionnels par l'installation d'un système de web conferencing	% de postes équipés	9%	9%	11%
MAÎTRISER L'IMPACT DES FLUIDES FRIGORIGÈNES SUR L'ENVIRONNEMENT (principe 7 du Pacte Mondial)				
Remplacement des gaz HCFC par les gaz HFC dans toutes nos installations Programme achevé en 2011	Consommation fluides frigorigènes (en kg)	1 190	1 375	1 164
MAÎTRISER LA CONSOMMATION DE PAPIER/CARTONS ET ACCROÎTRE LE RECYCLAGE (principes 8 et 9 du Pacte Mondial)				
Dématérialisation des factures de fournisseurs de marchandises	Nombre de fournisseurs en factures dématérialisées	-	16	42
Diminuer le grammage papier des catalogues	(en grammes/m ²)	54	48	54
Réduire la consommation de cartons	(en tonnes)	2 400	2 341	2 017

Informations relatives aux engagements sociaux

Impact territorial, économique et social de l'activité

En matière d'emploi et de développement régional

Avec 1 50 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,...), de soutien à des associations locales.

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 2013, 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 (cf. description dans outils de communication interne p.25)
- Mention dans le catalogue produits des références pêche responsable, pêche bretonne, de l'absence d'additifs
- Participation à des groupes de travail interprofessionnel (Syndigel)



Certification de services



En janvier 2013, le Groupe Toupargel a été certifié Qualicert selon le référentiel « Activité de vente par téléphone et par internet et de livraison à domicile de produits alimentaires et autres produits d'accompagnement ».

Les objectifs de cette certification : faire reconnaître et valoriser les savoir-faire du Groupe, adopter sur tous les sites le même niveau d'exigence et pérenniser les pratiques.

Cette certification récompense le respect des 50 engagements pris par le Groupe. Le périmètre de la certification couvre 57 agences de livraison, 20 agences de télévente, 4 plates-formes de préparation de commandes, le service clients et une partie des services centraux. Parmi les engagements : des engagements transverses comme réduire la consommation électrique, améliorer notre efficacité énergétique, des engagements métiers comme : Livrer 98% des clients le jour J, 80% minimum des produits élaborés à marque TPG fabriqués en France.

Début 2014, la Direction a décidé d'élargir le périmètre de certification afin qu'à terme l'ensemble des sites du Groupe soient certifiés.

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 axes :

• **participer à l'amélioration de la connaissance scientifique dans le domaine de la nutrition humaine** : partenariat avec l'Institut Pasteur de Lille, l'INRA 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, au Théâtre des Célestins,

• **promouvoir l'intégration des hommes et des femmes dans la société et lutter contre l'exclusion** à travers l'association Habitat et Humanisme en faveur de l'intégration des plus démunis, l'association le Petit Monde qui loge les familles d'enfants hospitalisés, la Banque Alimentaire.



Ambition et engagement, esprit d'équipe et de famille sont des valeurs véhiculées à travers le sport et qui sont chères au Groupe Toupargel. En 2013, deux partenariats sportifs ont été renouvelés : l'ASVEL et l'OL Féminin.



Sous-traitance et fournisseurs

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

Toupargel exerce son activité avec transparence à l'égard de ses partenaires fournisseurs avec lesquels le Groupe entretient des relations de confiance mutuelle.

Ses engagements en matière de RSE sont inscrits dans les cahiers des charges adressés aux fournisseurs pour les produits à marque Toupargel sur les produits alimentaires et sur les contenants. A titre d'exemple, le Groupe exige de ses fournisseurs des emballages recyclables, exempts de Bisphénols A.

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.

D'autre part, une majorité des références de viandes sont d'origine française (steaks hachés, bœuf Charolais travaillé dans notre atelier, bœuf Salers, veau Segala, etc..)

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

Les relations de confiance tissées avec ses partenaires, permettent à Toupargel d'être informé d'espèces nouvelles correspondant au cahier des charges de l'entreprise comme la légine, poisson pêché autour des îles Kerguelen et Crozet.

177 fournisseurs, soit 92%, ont signé l'attestation sur l'honneur dans laquelle ceux-ci s'engagent à respecter les principes du Pacte Mondial.



Importance de la sous-traitance

Toupargel travaille 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 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

De longue date, Toupargel supprime de ses produits à marque propre les matières grasses végétales partiellement hydrogénées, les exhausteurs de goût et la présence d'OGM. De même, arômes artificiels, colorants artificiels et conservateurs sont proscrits de la grande majorité des produits, entrées et plats cuisinés en tête ; l'huile de palme et de coprah, huiles riches en acides gras saturés déconseillés dans l'alimentation et peu intéressantes sur le plan nutritionnel, sont progressivement remplacées par l'huile de tournesol ou de colza.

Par le biais de catalogues dédiés, Toupargel propose une gamme de produits halal, cachet et de produits adaptés aux régimes alimentaires. En 2013, Toupargel a proposé dans son catalogue Régimes alimentaires spécifiques, une gamme de 6 produits exempts d'allergènes.

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 (Cf gestion des risques page 63).

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. Cette organisation évoluera en 2014.

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 (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 2013, la démarche d'agrément des sites de fabrication des produits à marque Toupergel 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 2013 ont été menés :

- 5 500 contrôles internes sur des critères organoleptiques, de remise en œuvre,
- 2 950 contrôles à notre demande par des laboratoires extérieurs sur des critères bactériologiques, physico-chimiques.

A la suite du Horsegate, le Groupe a renforcé ses plans de contrôles, notamment ADN.



Actions engagées en faveur des droits de l'homme

Toupergel 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.

Feuille de route sociétale

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
		2011	2012	2013
DEVELOPPER UNE NUTRITION RESPONSABLE (principes 7 et 8 du Pacte Mondial)				
Développer une offre de gammes spécifiques	Nombre de références produits : Cacher	NC	45	40
	Halal	NC	16	13
	Bio	NC	35	31
	Produits spécifiques	NC	49	54
Développer la naturalité des produits	% des produits à marque propre avec recette modifiée	45 %	54 %	58%
	% 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.		Validation par un comité scientifique		
	Nombre de références pêche responsable	15	17	16
PREVENTION DU RISQUE ALIMENTAIRE				
Améliorer les taux de réclamations	Taux de réclamation sur la qualité produit (pour 1000 uvv)	0.26	0.31	0.36
	Taux de réclamation des clients (pour 1000 livraisons)	11.0	17.7	15.4
ACTION SOCIETALE				
Répartition de la valeur ajoutée créée entre les parties prenantes	Répartition de la valeur ajoutée :			
	- le personnel	80 %	83 %	84 %
	- l'Etat	9 %	6 %	6 %
	- l'autofinancement	13 %	11 %	12 %
Budget affecté au Fonds de Dotation	Montant affecté (en K€)	272.5	159	90
FOURNISSEURS (principes 1 et 2 du Pacte Mondial)				
Intégrer dans les contrats d'achat les principes du Pacte Mondial	% de contrats signés		95 %	92 %

Informations sociales

Avec 3 296 collaborateurs basés en France, le capital humain est la première richesse de Toupergel. 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.

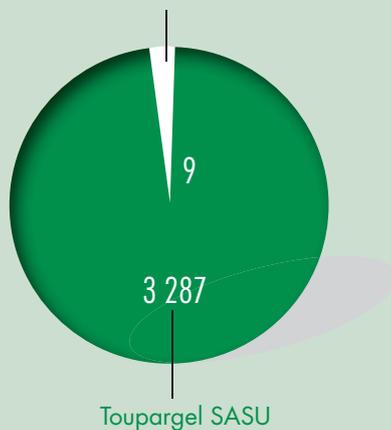
Emploi

Répartition de l'effectif total

Les 3 296 collaborateurs se répartissent sur l'unique activité du Groupe et exclusivement en France métropolitaine.

Effectif par activité

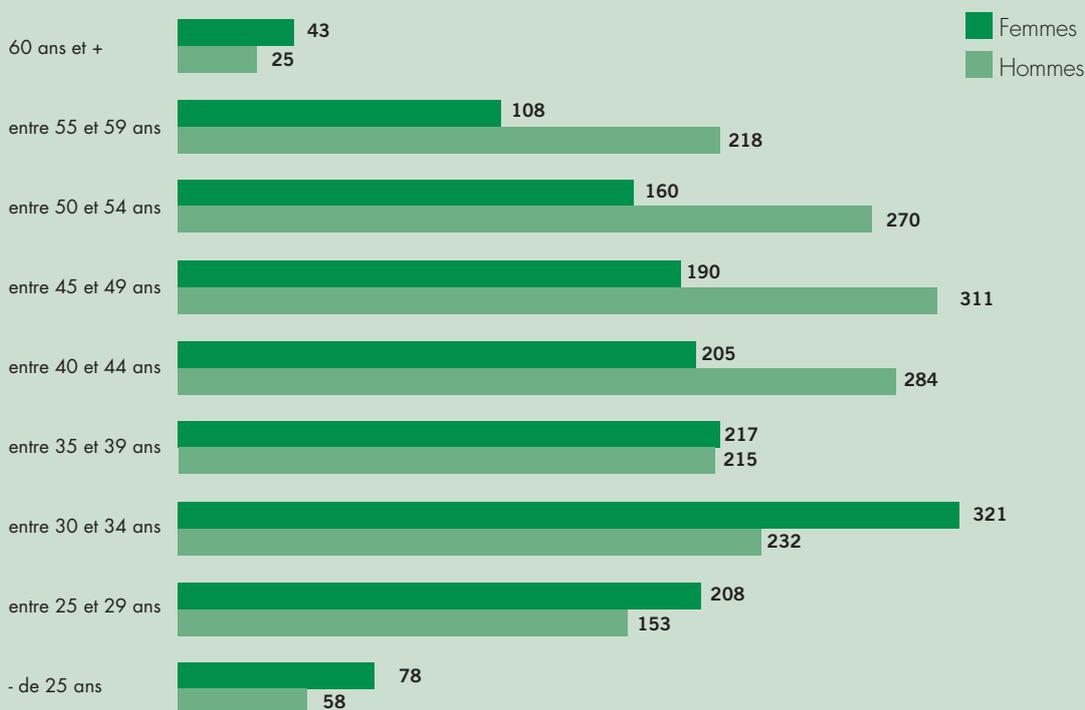
Toupergel Groupe SA (holding)



Effectif du Groupe par métier

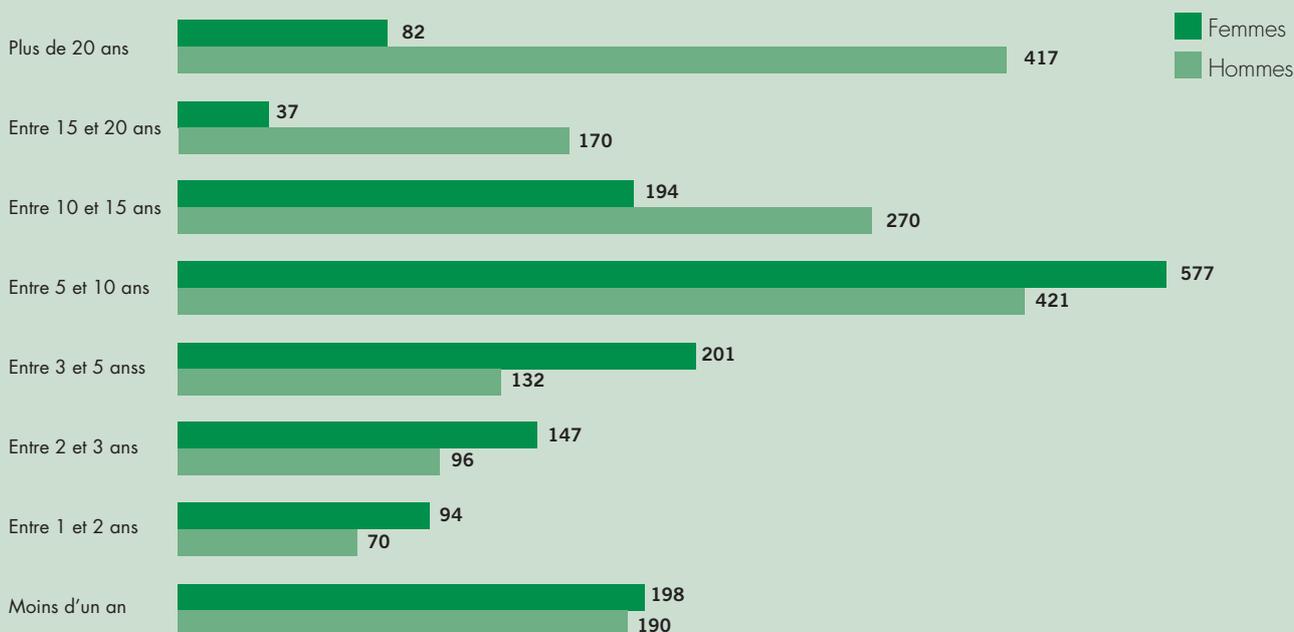
Effectif fin de période	2013		2012		2011	
	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif
Télévente	26%	862	25%	894	24%	919
Livraison	29%	970	30%	1 061	28%	1 080
Développement	14%	477	16%	572	20%	748
Encadrement et administration commerciale	13%	428	13%	459	12%	465
Total commercial	83%	2 737	84%	2 986	85%	3 212
Logistique	10%	338	10%	350	9%	351
Services centraux	7%	221	6%	229	6%	232
Total Groupe	100%	3 296	100%	3 565	100%	3 795

Effectif par âge et par sexe (au 31/12/2013)



L'âge moyen est de **41 ans et 8 mois**, en progression de 11 mois par rapport à 2012.

Effectif par ancienneté (au 31/12/2013)



L'ancienneté moyenne du Groupe s'établit à **9 ans et 10 mois**, en progression de 8 mois par rapport à 2012. 21,4% des salariés ont 15 ans ou plus d'ancienneté au sein du Groupe.

Effectif du Groupe par type de contrat

Effectif fin de période	2013		2012		2011	
	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif
Contrats à durée indéterminée	93,9%	3 094	93,2%	3 321	94,3%	3 579
Contrats à durée déterminée	6,1%	202	6,8%	244	5,7%	216
Total	100%	3 296	100%	3 565	100%	3 795

Effectif du Groupe par statut

Effectif fin de période	2013		2012		2011	
	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif
Cadres	6%	206	6%	212	6%	213
Agents de maîtrise	9%	309	9%	318	8%	309
Employés	84%	2760	84%	3010	85%	3242
VRP	1%	21	1%	25	1%	31
Total	100%	3 296	100%	3 565	100%	3 795

Les embauches et les licenciements

Le Groupe Toupargel a procédé en 2013 à l'embauche de 1 207 collaborateurs dont 268 en contrat à durée indéterminée. 1 484 collaborateurs ont quitté le Groupe dont 603 en contrat à durée indéterminée.

Motifs de départs (pour les CDI)

	2013	2012	2011
Rupture Période d'essai	121	322	574
Démissions	121	180	203
Licenciements	185	172	226
Ruptures conventionnelles	134	105	73
Départs retraite	39	19	19
Décès	2	3	5
Résiliation judiciaire	1	1	
Total des départs (CDI)	603	802	1 100

Turn-over par métier

Le turn-over s'élève à 12 % pour le Groupe (métier de la prospection inclus) contre 11,5 % en 2012. Il ressort à 9,1% (hors prospection) contre 9,4 % en 2012.

	2013	2012	2011
	Groupe	Groupe	Groupe
Commercial	13,2%	12,8%	13,1%
Logistique	8,4%	3,9%	7,8%
Administratif	5,7%	7,1%	7,9%
Total	12,0%	11,5%	12,1%
Total (hors prospection)	9,1%	9,4%	8,3%



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.

12 % : pourcentage de séniors tous métiers et tous statuts confondus en 2013

Dans le cadre des accords collectifs, le Groupe a signé un nouvel accord intergénérationnel (cf bilan des accords signés page 25).



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 €	2013				
	Employés	Agents de maîtrise	Cadres	VRP	Total
Masse salariale annuelle brute	55 763 999	8 534 711	10 851 625	581 825	75 732 160
Rémunération annuelle moyenne brute	22 569	29 198	54 613	25 974	25 378
Evolution de la rémunération moyenne / n-1	1.8 %	1.8 %	2.5 %	-0.7 %	2.8%
Charges patronales	30 240 195				

Organisation du travail

Le Groupe a enregistré 4 961 197 heures travaillées en 2013 contre 5 578 701 heures en 2012.

Organisation du temps de travail par métier et par sexe

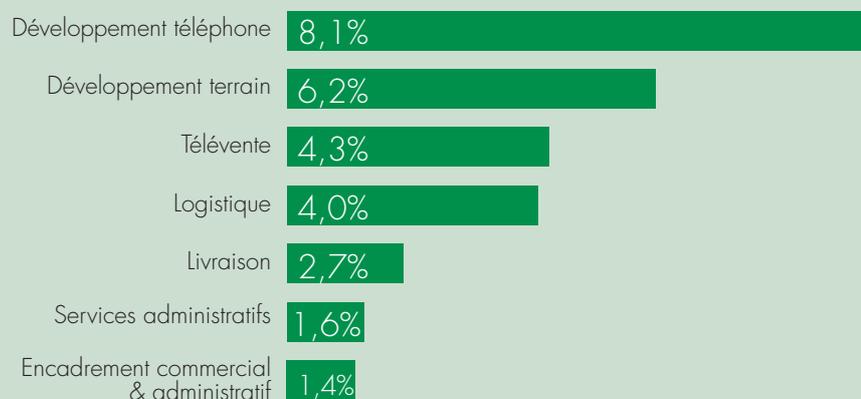
Effectif au 31.12.2013	Sexe	Temps complet	Temps partiel	Total
Télévente	Masculin	189	2	191
	Féminin	651	42	693
Total Télévente		840	44	884
Livraison	Masculin	912		912
	Féminin	53	1	54
Total Livraison		965	1	966
Développement	Masculin	159	5	164
	Féminin	203	124	332
Total Développement		362	134	496
Encadrement commercial	Masculin	186		186
	Féminin	79	4	83
Total Encadrement commercial		265	4	269
Logistique	Masculin	224	1	225
	Féminin	111	5	116
Total Logistique		335	6	341
Services administratifs	Masculin		1	1
	Féminin	42	79	121
Total Services administratifs		42	80	122
Services centraux	Masculin	86	1	87
	Féminin	97	34	131
Total Services centraux		183	35	218
Total général		2 992	304	3 296

90,8% des salariés du Groupe travaillent à temps complet.

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. Les absences de plus de 45 jours sont comptabilisées à 45 jours pour éviter la perturbation des taux avec les absences de très longue durée.

Taux d'absentéisme par métier



Le taux d'absentéisme cumulé en 2013 s'élève à 3,7%, contre 3,6% en 2012.

Relations sociales

L'organisation du dialogue social

Le Groupe compte 30 représentants du personnel cadres et 253 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 et se sont réunis 20 fois en 2013 (s'y sont ajoutées 7 réunions extraordinaires).

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 :

- Fraich'Attitude, journal interne édité quatre 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 2013, une convention nationale de l'encadrement, 7 réunions régionales de l'encadrement et 20 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 2013, quatre accords et avenants portant sur la GPEC, la pénibilité, l'égalité homme-femme et la couverture sociale ont été signés avec les partenaires sociaux (actions en conformité avec le principe 3 du Pacte Mondial). Des négociations sur l'accord intergénérationnel ont débuté en 2013 pour aboutir à la signature en 2014.

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, à impliquer 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

En 2012, 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 de diagnostic, le Groupe a constaté que moins de 50 % de l'effectif occupe un métier dit pénible. Néanmoins, dans le souci de maintenir un dialogue social ouvert et constructif, l'entreprise a choisi de conclure en 2013 un accord 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.

Informations sociales

Les accidents du travail

Nombre d'accidents du travail

	Accidents du travail		Accidents de trajet		Total	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Sans arrêt	81	68	13	12	94	80
Avec arrêt	164	147	30	36	194	183
Total	193	215	43	48	236	263
Nombre de jours d'arrêt (1)	9232	10 096	816	3 803	10 048	13 899

(1) Le nombre de jours d'arrêt pris en compte concerne les accidents de travail survenus en 2013 mais également ceux survenus dans les années antérieures.

Taux de fréquence

Taux de fréquence = Nombre de jours d'accident de travail avec arrêt x 1 000 000 / Nombre d'heures travaillées.

	2013	2012
Taux de fréquence	33,06	26,35

Taux de gravité

Taux de gravité = Nombre de jours d'arrêt suite à un accident de travail x 1 000 / Nombre d'heures travaillées.

	2013	2012
Taux de gravité	1,87	1,81

Le Groupe a recensé 22 déclarations de maladies professionnelles en 2013 (9 recensées en 2012).

Formation

Les politiques mises en oeuvre



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. En 2013, Toupargel a lancé son site ressources humaines (<http://rh.toupargelgroupe.fr>) pour mieux recruter en expliquant les spécificités du Groupe et développer le sentiment d'appartenance en valorisant les collaborateurs.

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, Toupargel a mis en place 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...).

En 2013, cinq promotions de douze collaborateurs sont déjà diplômées de l'université des managers à l'Idrac. Certains sont par ailleurs entrés dans une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience afin d'obtenir un titre professionnel de niveau bac+3 à bac+5. trois ont été diplômés.

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 2013, deux thématiques ont été particulièrement déployées : la formation à la méthode de vente fidélisante et l'éco-conduite pour le métier de la livraison pour limiter les dépenses de carburant.



Enfin depuis 2012, Toupargel a déployé 4 agences écoles à destination des managers opérationnels : 2 agences de télévente et 2 agences de livraison. Leur responsable, «réfèrent 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. 30 collaborateurs ont suivi ces modules depuis juin 2012.

Cette politique active en matière de formation accompagne la promotion interne au sein du Groupe. Ainsi, 25 salariés ont été promus en 2013.

Entreprendre dans la distribution à domicile

Toupargel a reconduit en 2013 la Chaire "Entreprendre dans la distribution à domicile" avec l'EM Lyon Business School initiée en 2010. Dans le cadre ce partenariat, une réflexion marketing est menée sur le thème de la segmentation et de la valeur client.

Le nombre total d'heures de formation

Toupargel a consacré 1.40% de sa masse salariale à la formation en 2013.

13 866 heures de formation ont été dispensées à 1 396 salariés.

Le nombre d'heures moyen de formation par collaborateur formé s'est élevé à 9,93 heures.

Répartition des heures par type de formation

Commercial	Développement personnel	Gestion	Informatique	Management	Prévention	Total
4 541 h	103 h	1 005 h	98 h	2 323 h	5 797	13 866 h

Egalité de traitement

En 2013, le Groupe comptait 45.8 % de femmes et 54.2% 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 signé en 2013 un accord avec les partenaires sociaux sur l'égalité homme-femme . Dans le cadre de cet accord, les parties ont fait le choix de déterminer des dispositions favorables portant sur les quatre domaines d'actions suivants : l'embauche, la formation, la promotion professionnelle et la rémunération effective.

Répartition hommes / femmes - Groupe

	2013	2012	2011
Hommes	54,2%	53,6%	53,3%
Femmes	45,8%	46,4%	46,7%

Effectif par statut (au 31/12/2013)

	Hommes	Femmes
Cadres	65,5%	34,5%
Techniciens Agents de maîtrise	63,8%	36,2%
Employés	51,2%	48,8%
VRP	100,0%	0,0%
Total général	53,6%	46,4%

Effectif annuel moyen par métier

	2012	Proportion 2012	2013	Proportion 2013	Variation
	Hommes 186	21%	187	22%	-1
	Femmes 708	79%	675	78%	-33
Télévente	894		862		-32
	Hommes 1 005	95%	917	95%	-88
	Femmes 58	5%	53	5%	-3
Livraison	1 061		970		-91
	Hommes 175	31%	131	27%	-44
	Femmes 397	69%	346	73%	-51
Développement	572		477		-95
	Hommes 231	73%	215	74%	-16
	Femmes 84	27%	75	26%	-9
Encadrement commercial	315		290		-25
	Hommes 1	1%	1	1%	0
	Femmes 143	99%	137	99%	-6
Administration agence	144		138		-6
	Hommes 235	67%	224	66%	-11
	Femmes 115	33%	114	34%	-1
Logistique	350		338		-12
	Hommes 100	44%	91	41%	-9
	Femmes 129	56%	130	59%	1
Services centraux	229		221		-8
	Hommes 1 933	54,2%	1 766	53,6%	-167
	Femmes 1 632	45,8%	1 530	46,4%	-102
Total	3 565		3 296		-269

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 2013 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, 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).

27 salariés en situation de handicap ont été recrutés en 2013 (25 en 2012)
41 reconnaissances spontanées en 2013, (30 en 2012)
8 salariés en situation de handicap ont bénéficié de solutions de maintien dans l'emploi en 2013 (8 en 2012)
56 % c'est la baisse de la pénalité financière obtenue en 2012 grâce aux actions mises en place (-47 % entre 2011 et 2012)
6,3 % c'est le taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap en 2013 (contre 5,6 % en 2012)

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 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 part 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.

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 :

- **Passion clients** : proximité, connaissance client, service, produit
- **Amour du produit** : qualité, sécurité, goût, innovation
- **Esprit d'équipe et de famille** : relations ouvertes et sincères, humilité, solidarité
- **Ambition et engagement** : ténacité, dépassement de soi, sens de l'initiative

Feuille de route sociale

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
		2011	2012	2013
PROMOTION DE LA DIVERSITÉ				
Promouvoir l'emploi des handicapés	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	4.5 %	5.6 %	6.3%
Promouvoir l'emploi et le maintien des séniors	% de séniors dans l'entreprise	9.2 %	10.8 %	12%
Prioriser la promotion interne	Nombre de promotions internes	29	41	25
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL				
Création d'une cellule d'écoute téléphonique	Nombre de médiations	33	17	12
Prévenir les risques d'addiction des collaborateurs			Projet en cours	
Promouvoir une conduite routière sécurisée	Taux de sinistralité responsable (pour 1 000 véhicules)	20 %	18 %	18%

Note méthodologique de reporting des indicateurs RSE

La Direction Qualité en charge du Développement Durable en 2013, s'appuie pour l'élaboration du reporting RSE sur des responsables fonctionnels des différentes Directions du Groupe (Direction Financière, Direction Marketing, Direction Qualité, Direction logistique, Direction informatique).

Périmètre de reporting

Définition du périmètre

Le périmètre du reporting RSE couvre les deux sociétés du Groupe, la holding Toupargel Groupe SA et la Business Unit Toupargel SASU. Ce périmètre intègre la totalité des 124 sites du Groupe et l'ensemble de ses activités (prospection, télévente, logistique, livraison, services centraux). La zone de chalandise de Toupargel est limitée à la France métropolitaine, aucun site ou activité n'est présent à l'étranger.

Variation de périmètre

Au 31 décembre 2011, Toupargel Groupe SA détenait 100 % du capital de Place du Marché SAS. A la suite de la cession de la totalité des titres Place du Marché SAS par Toupargel Groupe SA à sa filiale Toupargel SAS le 15 mai 2012, celle-ci a procédé à une Transmission Universelle de Patrimoine de Place du Marché SAS en sa faveur le 1^{er} juillet 2012. Les indicateurs présentés dans le présent rapport RSE intègrent Place du Marché SAS à partir de l'exercice 2011.

Toupargel SAS a acquis le 1^{er} avril 2012 la société Gélifrais SARL. Cette société a donné son fonds en location-gérance à Toupargel SAS dès le 1^{er} avril 2012 et a fait l'objet d'une Transmission Universelle de Patrimoine en faveur de Toupargel SAS le 1^{er} décembre 2012. Les indicateurs présentés dans le présent rapport RSE n'intègrent pas cette société pour l'exercice 2011, son activité ayant été considérée comme non significative (chiffre d'affaires annuel : 1.4 M€) mais l'intègre pour les exercices 2012 et 2013.

Indicateurs du reporting RSE

Choix des indicateurs

Le Groupe a mis en place en 2009 une Direction du Développement Durable avec pour objectif de définir la politique, les indicateurs et de mettre en place les plans d'actions permettant à Toupargel de respecter ses engagements environnementaux, sociétaux et sociaux. Près de 30 indicateurs clés ont été définis selon les obligations réglementaires, les attentes des parties prenantes et les priorités stratégiques du Groupe en termes de Développement Durable. Ils ont pour objectif de mesurer les engagements pris et de suivre dans le temps leur évolution.

Référentiel utilisé

Le reporting RSE 2013 se conforme aux recommandations du Pacte Mondial et répond aux exigences des articles R.225-102-1 et R.225-105 du Code de commerce issu de la loi Grenelle 2.

Un protocole de reporting RSE a été élaboré en 2013 par la Direction Qualité. Il précise les rôles et les responsabilités, la fréquence du reporting, et les indicateurs publiés.

Précisions sur les indicateurs environnementaux

Emissions de CO₂ : afin d'évaluer les émissions de CO₂ liées à la consommation d'énergie (électricité, gaz et carburant) et aux recharges de fluides réfrigérants, nous avons utilisé la même méthodologie que pour le Bilan Carbone 2011, qui utilise des facteurs de conversion (de litres, kWh ou kg en kg équivalent CO₂). Les facteurs d'émission utilisés proviennent de la méthodologie élaborée par l'ADEME et sont disponibles sur le site internet de la Base Carbone.

Consommation électrique : elle représente la consommation électrique de tous les sites du Groupe. Elle concerne en tarif vert les cinq plateformes logistiques du 1^{er} janvier au 31 décembre. Pour les autres sites soumis au tarif vert, elle est basée sur la consommation réelle facturée du 1^{er} janvier au 31 octobre puis sur une estimation sur les deux derniers mois de l'année. Pour les sites soumis au tarif jaune, elle est basée sur la consommation réelle facturée du 1^{er} janvier au 31 octobre puis sur une estimation sur les deux derniers mois de l'année. Pour les sites soumis au tarif bleu, elle est basée sur la consommation réelle facturée du 1^{er} janvier au 30 septembre puis sur une estimation sur les trois derniers mois de l'année.

Consommation de gasoil : elle concerne d'une part, le parc de véhicules dont la consommation de gasoil est suivie par un logiciel de gestion de la flotte et d'autre part les six cuves internes utilisées sur certaines plateformes logistiques (Poitiers, Chalon sur Saône, Civrieux d'Azergues) et certaines agences (Grenoble, La Roche Blanche, Annecy). La consommation de gasoil relative aux déplacements professionnels de nos collaborateurs avec leur propre véhicule ou un véhicule de location n'est pas prise en compte. La flotte ne comprend aucun véhicule essence.

Distance effectuée par nos livreurs et navettes internes : elle correspond d'une part, au kilométrage réalisé par l'ensemble de nos navettes chargées du transport des commandes de nos plateformes logistiques vers nos agences de livraison et d'autre part, au kilométrage réalisé par l'ensemble de nos véhicules, de nos agences de livraison à la porte de nos clients, pour livrer les commandes.

Pourcentage de camions équipés de la norme Euro 5 : Toupargel se base sur les informations transmises par son concessionnaire, à savoir le nombre de camions gros porteurs équipés de la norme Euro 5 rapporté au nombre total de véhicules gros porteurs présents dans la flotte. A ce jour, le concessionnaire n'est pas en mesure de transmettre la liste de nos véhicules de livraison équipés de la norme Euro 5.

Consommation de fluides frigorigènes : cet indicateur prend en compte la consommation de fluides de nos installations fixes et de nos camions frigorifiques. Elle correspond à la quantité facturée lors de fuites ou de remplacement de fluides réfrigérants.

Consommation d'eau : le calcul de la consommation d'eau représente le total facturé au titre de la consommation d'eau du Groupe rapporté au prix moyen de l'eau en France, à savoir 4,15 €/m³ (source : www.services.eaufrance.fr).

Nombre de fournisseurs en factures dématérialisées : cet indicateur correspond au nombre de fournisseurs de marchandises communiquant la totalité de leurs factures de marchandises à Toupargel sous forme dématérialisée ramené au nombre total de fournisseurs de marchandises. Les fournisseurs de frais généraux ne rentrent pas en ligne de compte dans cet indicateur.

Grammage du papier des catalogues : quantité de papier acheté pour les publications commerciales ramenée à la surface de papier acheté pour les publications commerciales.

Consommation de cartons : elle correspond à la quantité de cartons facturés et utilisés par les cinq plateformes logistiques pour préparer les commandes des clients et elle est rapportée au poids par carton selon le format de carton utilisé. Elle est ajustée du niveau de stock en début et fin de période.

Précisions sur les indicateurs sociaux et sociétaux

Effectifs fin de période : effectif de Toupargel Groupe SA et de Toupargel SASU inscrit à la date du 31/12, tous types de contrats (CDI, CDD, CDI-Contrats de professionnalisation, CDD-Contrats de professionnalisation), exceptés stagiaires et apprentis, inclus les suspensions de contrat. Cet effectif total est repris aussi au niveau des indicateurs concernant la répartition par sexe, par type de contrat, par statut (Cadres, VRP, Employés et Agents de maîtrise), par âge, par ancienneté, par temps de travail (temps complet/partiel) et par métier.

Entrées/sorties : nombre de collaborateurs entrés et sortis des effectifs dont un contrat de travail a été conclu et dont la relation contractuelle s'est terminée durant l'année au sein des deux entités. Les employés sortis au 31/12 au soir sont inclus dans les effectifs de 2013.

Turn-Over : le turn-over correspond au nombre de départs de salariés en contrat à durée indéterminée (tous motifs sauf rupture période d'essai, départs en retraite et décès) rapporté à l'effectif CDI présent sur la période.

Masse salariale et rémunération : la masse salariale annuelle brute correspond au total des salaires bruts versés dans l'année. La rémunération annuelle moyenne brute correspond au total des salaires bruts versés dans l'année inclus les indemnités de retraite divisé par l'effectif annuel moyen en Equivalent Temps Plein.

Absentéisme : le taux d'absentéisme est égal au nombre de jours calendaires d'absence rapporté à l'effectif moyen x 30 jours x 12 mois. Les motifs d'absence pris en compte dans le calcul de l'absentéisme sont les suivants : maladie, maladie professionnelle, accident de travail, accident de trajet.

Les absences de plus de 45 jours sont comptabilisées à 45 jours pour éviter la perturbation des taux avec les absences de très longue durée.
Nombre d'accidents du travail et de trajet : nombre de déclarations d'accidents de travail et trajet émises en 2013, et non refusées au 31/12/2013.

Le nombre de jours d'arrêt pris en compte pour les taux de fréquence et de gravité concerne seulement les jours d'arrêt pour accidents de travail survenus en 2013 et pour accidents de travail survenus dans les années antérieures. Le dénominateur des heures réelles travaillées est établi sur les heures théoriques, auxquelles sont ajoutées les heures supplémentaires et soustraites les absences.

Taux de fréquence : nombre de jours d'accident de travail avec arrêt x 1 000 000 / Nombre d'heures travaillées.

Taux de gravité : nombre de jours d'arrêt suite à un accident de travail x 1000 / Nombre d'heures travaillées.

Nombre de références Régimes spécifiques : cet indicateur recense le nombre de références commercialisées dans le catalogue Régimes alimentaires spécifiques incluant des produits sans gluten, sans lactose, exempts d'allergènes, pauvres en sel, en sucre ou en matières grasses, à index glycémique bas ou encore des produits de régime.

Nombre de références pêche responsable : ces références sont identifiées dans le catalogue produits remis à nos clients avec la mention "issu d'une pêche responsable". Ces poissons sont fournis à Toupargel avec une certification de pêche responsable d'un organisme indépendant.

Modalités de collecte, consolidation et contrôle des données

La période retenue pour le reporting annuel des indicateurs sociaux est l'année civile du 1^{er} au 31 décembre.
La collecte des données est centralisée au siège du Groupe.

Audit externe

Les données chiffrées sont produites, consolidées, analysées et publiées. Une sélection de ces indicateurs et les procédures de reporting ont fait l'objet d'une vérification par notre Commissaire aux comptes Deloitte & Associés.

Rapport de l'un des Commissaires aux Comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux Comptes de la société Toupergel désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro n°3-1048, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2013 en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, conformément au référentiel utilisé par la société, (ci-après le « Référentiel ») et qui figure dans le rapport de gestion au paragraphe "Note méthodologique".

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du Commissaire aux Comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 4 personnes entre les 6 mars 2014 et 28 mars 2014 pour une durée d'environ 3 semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000.

1. Attestation de présence des informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce.

2. Avis motivé sur la sincérité des informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené 10 entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne 100% des effectifs et 100% des informations quantitatives environnementales.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations. Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Fait à Villeurbanne, le 28 mars 2014
L'un des Commissaires aux comptes

Olivier Rosier
Associé

Deloitte & Associés

¹ ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information.

² Indicateurs sociaux : Effectif total – par âge, par sexe, par statut, par type de contrat, par métier, Embauches & Départs, Taux de fréquence et de gravité, Nombre d'heures de formation.

Indicateurs environnementaux : Consommation de fluides frigorigènes, Consommation électrique, Consommation de gasoil, Emissions CO₂, Distance effectuée par les livreurs et navettes internes, Nombre de références pêche responsable.

Informations qualitatives : Les conditions de santé et de sécurité au travail, Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées, L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière environnement, La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux, Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

³ Toupergel SASU, Toupergel Groupe SA.