

Notre démarche RSE

Édito

p.37

Organisation du pilotage de la démarche

p.38

Processus et périmètre du reporting

p.38

Engagés pour nos collaborateurs

Fédérer et fidéliser les équipes

p.39

Le bien-être des salariés au coeur de notre performance

p.42

La diversité, ciment de nos équipes

p.42

Engagés pour nos clients

Garantir la qualité et la sécurité de nos produits

p.44

Une gamme pour répondre à la diversité de nos clients

p.45

La proximité au coeur de notre Service Client

p.46

Engagés avec nos fournisseurs

Entretenir des relations de partenariat durables et fortes

p.48

Engagés pour la société civile

Soutenir la société civile

p.49

Engagés pour l'environnement

Développer une gamme responsable

p.50

Réduire nos impacts au quotidien

p.50

Annexes

Rapport de l'organisme tiers indépendant



NOTRE DÉMARCHE RSE



Édito

Avec 35% de parts de marché, le Groupe Toupargel est leader sur le marché de la livraison à domicile de produits surgelés en France.

Fort de ses 3 590 collaborateurs tous basés en France sur 150 sites et œuvrant pour la satisfaction d'1 million de clients, le Groupe Toupargel à travers sa démarche RSE entreprise depuis plusieurs années, cherche à développer une relation professionnelle durable avec ses collaborateurs, à développer son ancrage local et à maîtriser son impact environnemental.

En 2007, le Groupe Toupargel a signé le «Pacte Mondial» (cf. Annexes) initiant ainsi son engagement en qualité d'entreprise responsable et première étape dans la mise en place d'une démarche de développement durable. Convaincus qu'il s'agit d'un facteur de croissance et de pérennité pour l'entreprise, dans la lignée de notre engagement nous avons déployé cette démarche. Les actions et engagements de Toupargel en la matière viennent de la conviction que la performance économique et financière ne seront durables que par une attention renforcée aux enjeux extra financiers.

Le Groupe Toupargel entame une nouvelle étape pour 2015 : structurer la démarche RSE en passant d'une logique d'actions à une démarche intégrée (politique, objectifs, actions et indicateurs).

A travers son projet stratégique, le Groupe est engagé pour ses clients mais aussi pour ses collaborateurs, pour la société civile, avec ses fournisseurs et pour l'environnement.

Romain Tchénio
Directeur Général

Jacques-Edouard Charret
Directeur Général Délégué



N°3 Toupargel N°3 ex-æquo sur le secteur Distribution
parmi les sociétés dont le chiffre d'affaires est compris entre 150 et 500 M€

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

Organisation du pilotage de la démarche

La démarche RSE est pilotée par la Responsable Communication en 2014. Le budget alloué pour l'année n'est pas significatif (il était de 22K€ en 2013).

En 2015, un cabinet de conseil spécialisé accompagne le Groupe dans cette démarche.

Un comité de pilotage représentatif des différents métiers du Groupe sera constitué dans la lignée de la Green Team créée en 2009. Il se réunira trimestriellement afin de définir les priorités de travail et d'élaborer une politique RSE cohérente avec la stratégie du Groupe.

Processus et périmètre du reporting

Le pilotage en 2014 s'appuie, pour l'élaboration du reporting RSE, sur des responsables fonctionnels des différentes Directions du Groupe (Direction Financière, Direction des Ressources Humaines, Direction Marketing, Direction Qualité, Direction logistique, Direction informatique).

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.

En avril 2014, Toupargel SA a acquis la société Eismann SAS. Ce rapport intègre quand elles sont disponibles les données d'Eismann du 1^{er} avril au 31 décembre 2014. Eismann compte 24 sites en 2014.

Les définitions des différents indicateurs sont à retrouver en page 54.

ENGAGÉS POUR NOS COLLABORATEURS

Fédérer et fidéliser les équipes

Au 31 décembre 2014, le Groupe Toupargel compte 3 590 collaborateurs dont 401 collaborateurs pour sa filiale Eismann et 3 189 pour Toupargel.

Dans un contexte d'adaptation des organisations et un environnement de marché difficile le Groupe est attentif au développement de ses collaborateurs autour de valeurs et de principes d'action communs.

Charte éthique et valeurs

La charte éthique remise à chaque collaborateur à son arrivée, 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 mis 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...).

La charte éthique est complétée par 4 valeurs partagées au quotidien par l'ensemble des collaborateurs comme on peut le voir à travers les actions présentées. Ces valeurs fondent la fierté d'appartenance au Groupe :



Passion clients

proximité, connaissance client, service, produit

Ambition et engagement

ténacité, dépassement de soi, sens de l'initiative

Esprit d'équipe et de famille

relations ouvertes et sincères, humilité, solidarité

Amour du produit

qualité, sécurité, goût, innovation

L'ATTACHEMENT AU GROUPE TOUPARGEL

**9 ANS
ET 10 MOIS**

c'est l'ancienneté moyenne du Groupe (l'ancienneté progresse chez Toupargel de 3 mois/ 2013, elle est de 7 ans et 1 mois pour Eismann)

21,4%

des salariés ont 15 ans ou plus d'ancienneté au sein de Toupargel (idem 2013)





Une communication interne de proximité

Pour favoriser les échanges, la bonne compréhension des enjeux et de la stratégie du Groupe, Toupargel déploie un dispositif de communication interne proche des 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.

Fin 2013 et courant 2014, un "Guide RH du Manager", associant process et outils métiers a été déployé auprès des managers du Groupe pour les accompagner dans le recrutement, l'intégration et le développement des compétences de leurs collaborateurs.

- **Fraïch'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.

Plusieurs supports de communication interne complémentaires participent à une communication de proximité avec les collaborateurs. Pour aller à la rencontre de ses collaborateurs répartis sur 124 sites et favoriser les échanges avec le Comité Exécutif, 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 "Engagés Client 2013-2016", et valoriser le travail de chacun au travers de trophées collectifs et individuels.

En 2014, une convention nationale de l'encadrement et 21 réunions collaborateurs ont été organisées à travers toute la France.



Engagés pour nos collaborateurs



Dans un souci de transparence, Toupergel mène un dialogue social ouvert avec ses représentants du personnel : 48 représentants du personnel cadres et 136 non cadres. Ces derniers sont informés une fois par mois dans le cadre du Comité d'Entreprise.

Un CHSCT commercial et cinq CHSCT logistiques se sont réunis 24 fois en 2014 (s'y sont ajoutées 9 réunions extraordinaires).

Dans le cadre de ce dialogue, en 2014, 3 accords portant sur les NAO, la prorogation des mandats du CHSCT du site de Chalon sur Saône et un accord intergénérationnel ont été signés avec les partenaires sociaux (actions en conformité avec le principe 3 du Pacte Mondial).

Développer l'emploi et les compétences de nos collaborateurs

Un accord de GPEC a été signé en 2013 avec les partenaires sociaux afin de se doter des moyens indispensables pour accompagner l'évolution professionnelle de ses collaborateurs.

En 2014, le Groupe a renforcé son dispositif de formation notamment auprès de ses managers avec des formations à l'encadrement d'équipes pour les Superviseurs Télévente et les Responsables d'agences de livraison et un programme Masterclass destiné à former de futurs responsables d'agences de télévente pour tout le territoire tout en leur permettant d'obtenir un diplôme niveau bac +4.



Depuis 2010, Toupergel a noué un partenariat avec l'IDRAC dans le cadre d'un programme de formation continue pour ses managers pour déployer un socle commun de compétences managériales et commerciales.

Pour compléter ce dispositif, des formations dédiées à la force de vente ont été lancées en 2014 comme le CQP "Conseiller Relation Commerciale à distance". La première promotion de 10 collaborateurs est sortie diplômée en juin 2014. Deux autres promotions suivront en 2015.

Avec son Centre de Formation interne et six formateurs issus du management opérationnel, Toupergel dispense en agences ou à distance des cursus de formation métiers, accompagne sur le terrain les nouveaux collaborateurs et répond aux problématiques particulières. 26 collaborateurs ont été promus en 2014.



1,33%

de la masse salariale consacrée à la formation chez Toupergel soit plus que l'obligation légale fixée à 0.9%

2 660

STAGIAIRES
formés en 2014

12 023

HEURES
dispensées

Le bien-être des salariés au cœur de notre performance

En 2010, la Direction et les organisations syndicales ont signé un accord pour l'évaluation, la prévention et le traitement des situations de stress au travail et des risques psychosociaux.

Au travers de cet accord, Toupargel, soucieux du bien-être de ses collaborateurs s'est engagé 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'Ecoute psychologique et d'accompagnement social), formation des acteurs de l'entreprise, suivi des actions.

Le Service d'Ecoute psychologique et d'accompagnement social a été sollicité par 14 collaborateurs en 2014.



Le turn-over chez Toupargel a diminué en 2014 : il s'élève à 11.5 % (métier de la prospection inclus) contre 12.0 % en 2013.

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.

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 sur les postes présentant des critères de pénibilité et les effectifs concernés bien que moins de 50 % de l'effectif du Groupe occupe un métier dit pénible, l'entreprise a choisi de conclure en 2013 un accord avec les partenaires sociaux.

La diversité, ciment de nos équipes

Facteur de performance économique, la diversité contribue aussi au progrès social. Le Groupe Toupargel, depuis déjà plusieurs années, en fait un des objectifs de sa politique de ressources humaines avec un engagement particulier en faveur des personnes pour lesquelles l'accès à l'emploi est difficile (seniors, personnes en situation de handicap).

En janvier 2014, Toupargel a signé un accord intergénérationnel, conclu avec les partenaires sociaux pour une durée de 3 ans qui s'inscrit dans la lignée des accords GPEC, Egalité professionnelle et Prévention de la pénibilité au travail. Cet accord prend la suite de l'accord sur les seniors conclu en 2009, va au-delà dans les engagements pris et inclut un volet relatif à l'insertion des jeunes.

Cet accord porte sur les domaines d'actions suivants :

- Faciliter l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un CDI. Ces jeunes sont accompagnés par des référents, interlocuteurs privilégiés,
- Favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des seniors en : anticipant les évolutions professionnelles et la gestion des âges, développant les compétences, les qualifications et l'accès à la formation, aménageant les fins de carrière et la transition entre activité et retraite,
- Assurer la transmission des connaissances.

12,8%

c'est la part des seniors tous métiers et tous statuts confondus en 2014 au sein du Groupe (13.2% chez Toupargel vs 12% en 2013)

4,9%

de l'effectif du Groupe
à moins de 25 ans

Engagés pour nos collaborateurs

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 hommes-femmes. En 2014, le Groupe comptait 42.8 % de femmes et 57.2% d'hommes (à noter l'impact d'Eismann où la disparité Hommes/Femmes est très marquée en raison du métier exercé – la vente par camions magasins : 83.5% d'hommes et 16.5% de femmes) 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'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. Mission handicap fait partie intégrante de la politique RH globale du groupe Toupargel.

6,63%



c'est le taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap en 2014 (vs 6.3% en 2013) soit plus que l'obligation légale fixée à 6%



**Interview de Georges Labaj,
chargé de Mission handicap**

Quels résultats pour Mission Handicap en 2014 ?

- 15 salariés en situation de handicap ont été recrutés
- 33 reconnaissances spontanées
- 9 salariés en situation de handicap ont bénéficié de solutions de maintien dans l'emploi
- 52% de baisse de la pénalité financière obtenue en 2014
- Et un taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap historique de **6.63%**

Aujourd'hui les actions comme les résultats contribuent à donner à l'entreprise un statut référent en matière de politique en faveur des travailleurs handicapés.

Comment se traduit Mission Handicap ?

La continuité de cette mission se traduit depuis 2014, par la poursuite des actions qui ont fait la réussite et le succès de la convention Agefiph sur les domaines suivants :

- Communications destinées à l'ensemble des collaborateurs et partenaires.
- Module d'intégration dispensé aux managers recrutés ou promus
- Recrutement et intégration de collaborateurs handicapés
- Maintien dans l'emploi
- Développement du partenariat avec le secteur protégé ou adapté (plus de 30 établissements sollicités essentiellement sur des prestations d'entretien d'espaces verts, de travaux d'affranchissement et de mise sous pli...).

Une politique donc maintenue mais aussi renforcée depuis le 17/04/2013, par la signature avec les partenaires sociaux et les entreprises soumises à la CCN des commerces de gros, à un accord en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

Cet accord a également permis d'instaurer deux nouveaux dispositifs permettant aux salariées reconnues TH de bénéficier d'absences autorisées dans le cadre de leur démarche administrative du renouvellement de leur statut ou de leur suivi médical.

Sur les 39 sites assujettis à l'obligation d'emploi (établissements dont l'effectif est \geq à 20 salariés en ETP) 36 répondent désormais à l'obligation, soit près de 92 % des établissements contre 72 % en 2013 et pour rappel, seulement 9 en 2008.

Vous ne la verrez pas faire ses courses toute seule*



En revanche, vous verrez...

... que ses qualités relationnelles et sa générosité lui permettent de de garnir le congélateur de nos clients.

Jacqueline Maere, salariée Toupargel à Fontaine-Cornillon, satisfait de contribuer à la performance d'une société qui a su repérer ses qualités.

Au-delà des différences, regardons les compétences.

*sa colonne vertébrale décalifiée précocement l'en empêche.



agefiph TOUPARGEL

ENGAGÉS POUR NOS CLIENTS

Garantir la qualité et la sécurité de nos produits

Le Groupe Toupergel 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.

Préserver la naturalité

Toupergel supprime de ses produits à marque propre (719 références) les matières grasses végétales partiellement hydrogénées, les exhausteurs de goût et les 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 sont remplacées par l'huile de tournesol ou de colza.

Toupergel exerce 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 Toupergel.

La traçabilité et la gestion de crise alimentaire

Grâce à son organisation, Toupergel a connaissance de l'ensemble des clients ayant commandé une référence donnée. En cas d'alerte sanitaire sur l'une d'entre elles, Toupergel est en mesure de gérer au mieux le rappel des produits livrés à ses clients (Cf gestion des risques page 79).

Le traitement de leurs remontées est une priorité, avec un service dédié, très rapidement mobilisable en cas de crise alimentaire, par exemple.

En pareil cas, le service Clients et le service Qualité œuvrent conjointement pour être en mesure d'informer les clients et de traiter en parallèle leurs demandes entrantes.

Une cellule médicale externalisée peut aussi être activée en cas de nécessité.

En amont, Toupergel 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 de la Qualité des produits, et notamment du respect des spécifications et cahiers des charges par les fournisseurs,
- la gestion documentaire et du respect des engagements Qualité de notre référentiel de certification de Qualité de services (Toupergel est la seule entreprise de son secteur certifiée Qualicert),
- la prise de relais du Service Clients en cas de réclamations clients graves ayant trait à la sécurité alimentaire,
- l'audit Qualité interne
- la définition d'actions visant à maîtriser la sécurité alimentaire (suivi sites de fabrication, formation des collaborateurs à l'hygiène et au respect de la chaîne du froid, pilotage du dispositif de gestion de crise alimentaire...).

Des contrôles permanents

En 2014, la démarche de suivi 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 sur-contrôles en laboratoires extérieurs interviennent également, notamment pour les analyses microbiologiques. Enfin, de manière transversale, des suivis de températures sont réalisés pendant le stockage, la préparation de commandes, le transport, afin de s'assurer du respect de la chaîne du froid. Le Groupe a également renforcé ses plans de sur-contrôles, notamment en termes d'identification d'espèces (ADN).



EN 2014 ONT ÉTÉ MENÉS :

Plus de 5 000 sur-contrôles internes sur des critères organoleptiques, physiques, de remise en œuvre et **Plus de 3 000 sur-contrôles par des laboratoires extérieurs** sur des critères bactériologiques et physico-chimiques.



Une gamme pour répondre à la diversité de nos clients

Avec une gamme de 1 200 produits surgelés, de l'apéritif au dessert, Toupargel cherche à répondre aux besoins et aux attentes de chaque client tout en s'engageant en faveur d'un développement économique responsable.

Cette offre de surgelés est complétée par 4 300 références de produits frais et d'épicerie alliant marques nationales et produits à marque Casino, disponibles sur la moitié est de la France et une partie du centre ouest.

Par le biais de catalogues dédiés, Toupargel répond aussi aux attentes de marchés de niche avec une offre de produits surgelés cacher, halal ainsi qu'une gamme de produits adaptés aux régimes alimentaires spécifiques : sans gluten, sans sel, pauvres en matières grasses, en sucres, à index glycémique bas, exempts d'allergènes.

Toupargel propose aussi une gamme de produits Bio avec des produits à cuisiner, des plats cuisinés prêts à servir ou à réchauffer, ainsi que des desserts, soit 28 références en 2014.

Toupargel, spécialiste des produits bruts, est soucieux de proposer le meilleur à ses clients et de valoriser nos terroirs français. L'origine France, à travers 5 labels (Label Rouge, Origine France, VBF, VPF et Produit en Bretagne) est à l'honneur dans nos catalogues : canette de Challans, viande de bœuf charolais, pintade d'Argoat...



Témoignage de Mme HOSATTE, cliente Toupargel à Grenoble.



"J'ai toujours été très sensible à la protection de l'environnement et à la préservation des ressources naturelles. Je ne peux qu'adhérer à la démarche de Toupargel, qui exclut de son offre les espèces les plus menacées. Je suis fidèle à Toupargel depuis 2007. Pour choisir mes surgelés, je me réfère surtout à la provenance et à chaque fois qu'ils existent, aux labels. Notamment au label Bio : j'accepte parfaitement de payer un peu plus cher si la qualité est au rendez vous. Mes commandes je les passe toujours par téléphone, pas par internet : je suis sensible aux voix et à la relation de confiance qui se tisse dans le contact régulier avec mon conseiller Toupargel".



Gamme sans gluten

Les produits sans gluten sont de loin ceux plébiscités par le plus grand nombre : ils représentent 90 % des ventes réalisées sur la gamme produits régimes alimentaires spécifiques.

La gamme sans gluten proposée par Toupargel se compose de 39 produits : des surgelés, mais aussi de produits d'épicerie salée et sucrée (marques Valpiform, Schär, Nature et Compagnie) ; elle est recommandée par l'Afdiag (Association Française Des Intolérants Au Gluten), association avec laquelle Toupargel a d'ailleurs noué un partenariat depuis 3 ans.

Lasagnes, bâtonnets de poulet panés et pizzas constituent les principales ventes au sein de cette gamme, preuve que les personnes allergiques et notamment les enfants souhaitent manger comme tout le monde. Si les produits d'épicerie se trouvent désormais assez facilement dans les linéaires des grandes surfaces, il n'en va pas de même pour les plats surgelés. C'est parce que vivre sans gluten est déjà suffisamment contraignant, que Toupargel a souhaité simplifier la vie des personnes allergiques et de leur entourage.

En 2015, la gamme sans gluten sera présentée dans le catalogue Toupargel.



100% des recettes de plats cuisinés à marque Toupargel
sont sans colorants artificiels
100% sans matières grasses hydrogénées
97% sans arômes artificiels

La proximité au cœur de notre service clients

Avec une présence historiquement forte dans les communes de moins de 10 000 habitants, des sites tous basés en France dont 112 agences de livraison soit plus d'une par département, le groupe Toupargel développe une relation de proximité avec ses clients et contribue à maintenir le lien social auprès de personnes isolées. Un rôle important pour une clientèle dont la moyenne d'âge est de 64 ans.

De par l'implantation de nos sites, les télévendeurs et les livreurs travaillent à côté de leurs clients et tissent ainsi des relations privilégiées avec eux.



**1 MILLION
DE CLIENTS**

Témoignage de Mme GALLO, cliente dans le BUGEY.



"C'est en nous installant ici, à Boyeux-Saint-Jérôme, il y a cinq ans, que nous avons commencé à faire appel à Toupargel, raconte Christiane. L'une de mes voisines était cliente. J'ai discuté avec son livreur, découvert le catalogue et décidé de passer une première commande. À l'époque, nous faire livrer à domicile était indispensable : notre maison est éloignée des commerces, je ne conduis pas et mon mari ne pouvait plus le faire, en raison de problèmes de santé. Aujourd'hui, cela va beaucoup mieux. Nous pouvons à nouveau nous déplacer mais n'avons pas cessé de nous fournir chez Toupargel pour autant. En plus, notre livreur habituel est vraiment parfait !"

50 engagements pour la satisfaction de nos clients

En janvier 2013, le Groupe Toupargel a obtenu la certification de services 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". 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. En 2014, le périmètre de certification a été élargi et en 2015, dans le cadre de la remise en jeu de la certification ce sont l'ensemble des sites du Groupe qui entreront dans le périmètre avec une évolution du référentiel pour coller au plus près du projet stratégique "Engagés client 2013-2016".



Témoignage Fatima Blaya, Responsable Service Client.



"La satisfaction de nos clients, c'est notre raison d'être ! Depuis sa création, à tous les niveaux, Toupargel est animée par cette volonté permanente de satisfaire ses clients. Cela se traduit par une offre de produits et de services de qualité, à prix attractifs, mais pas seulement. Avoir le sens du client signifie aussi être à son écoute pour répondre toujours mieux à ses attentes. Ce ne sont pas des mots, mais un véritable engagement. En témoigne la certification Qualicert, que notre Groupe a obtenue pour la qualité de l'ensemble de ses services. Toupargel est d'ailleurs la première entreprise de son secteur à l'avoir décrochée !"

Toupargel est en permanence à l'écoute de ses clients : que ce soit en menant des enquêtes sur Internet auprès de panels de clients web, ou par l'intermédiaire de prestataires deux fois par an : produits, commandes, livraison, catalogue, traitement des réclamations, tout est passé au crible.

87 % : c'est le taux de satisfaction globale de nos clients
(stable par rapport à octobre 2013) (Source : Étude Côté clients - mars 2014, sur une base de 800 clients interrogés deux fois par an).



La fidélisation des clients est au cœur du projet "Engagés client".

Toupargel a créé en 2013 un club de fidélité Toupourmoi avec un programme spécifique réservé à ses meilleurs clients (Toupourmoi Privileges) et a lancé un consumer magazine édité deux fois par an à 70 000 exemplaires.

ENGAGÉS AVEC NOS FOURNISSEURS

Entretenir des relations de partenariat durables et fortes

Le groupe Toupergel exerce son activité avec transparence à l'égard de ses 250 partenaires fournisseurs, travaille avec des industriels français reconnus pour leur professionnalisme qui assument la responsabilité du sourcing des matières premières dans le respect de la réglementation.

Ses engagements en matière de RSE sont inscrits dans les cahiers des charges adressés aux fournisseurs pour les produits à marque Toupergel.

Enfin, les productions locales et plus généralement les ressources qui permettront au Groupe de réduire son empreinte carbone sont privilégiées. A ce titre, plus de 80 % de nos recettes élaborées (soit plus de 600 produits) sont fabriquées par des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire situées en France. Une majorité des références de viandes sont d'origine française (steaks hachés, bœuf Charolais, bœuf Salers, veau Segala, etc..) De même sur les volailles brutes (découpes et entières), 85 % des références sont d'origine française.



Témoignage de B.Desplat, Directeur Général de Fipêche (Celtarmor, Pêcherie d'Armorique, Halios)

"La pêche à la coquille Saint Jacques en Baie de Saint Brieuc est un bel exemple de pêche durable [...] La pêche est réalisée hors période de reproductions du 1^{er} octobre au 15 mai et est limitée à deux jours par semaine à raison de ¾ d'heure par jour. Toute coquille ne faisant pas la taille minimum requise est systématiquement rendue à la mer. [...] Les contraintes sont sévères mais elles garantissent la qualité et la pérennité des produits [...]"



Toupergel fait signer à chaque fournisseur une attestation sur l'honneur dans laquelle figure le respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail 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.

95% des fournisseurs ont signé une attestation sur l'honneur dans laquelle ils reconnaissent respecter le Pacte Mondial.

ENGAGÉS POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Soutenir la société civile

99 689 produits donnés à la banque alimentaire en 2014

Un ancrage local

Toupargel favorise l'emploi local et privilégie le recrutement de proximité en participant à des salons ou forums d'emploi locaux.

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

Le mécénat et partenariats sportifs

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, avec l'AFDIAG (Association Française des Intolérants au Gluten) ou encore l'Institut Paul Bocuse,
- **contribuer au rayonnement culturel et artistique** notamment de la région Rhône-Alpes en apportant son soutien à la Biennale de la Danse, au Club des mécènes du Musée des Beaux Arts de Lyon ou encore 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, la Banque Alimentaire, Ma caméra chez les Pros.

En 2015, Toupargel prévoit une opération de partenariat en faveur du Téléthon en vue de proposer un produit partage (bûche de Noël).



Toupargel a poursuivi ses partenariats sportifs aux côtés de clubs qui animent et fédèrent autour de leur sport et qui véhiculent des valeurs chères au Groupe : Ambition et engagement, Esprit d'équipe et de famille.

Focus Institut Paul Bocuse

Toupargel a entamé en 2014 une collaboration avec l'Institut Paul Bocuse en vue d'élaborer des menus répondant aux besoins nutritionnels de ses clients à partir de produits commercialisés par Toupargel.

Cinq thèmes ont été retenus: Menus équilibrés pour les "bien portants", Menus thématique réduction du sel, Menus thématique graisses (sous l'angle choix des sources de matières grasses les plus bénéfiques : oméga 3...), Menus thématique fibres (céréales complètes, féculents, fruits, légumes...), Menus thématique protéines (réponse à la fonte musculaire des séniors et aussi aux préoccupations des "jeunes" séniors actifs / sportifs, par exemple).

Plusieurs menus par thème sont prévus et seront proposés en 2015.



ENGAGÉS POUR L'ENVIRONNEMENT

Développer une gamme responsable

Préserver la biodiversité

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.



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).

Sur 108 références de poissons commercialisées, 17 références sont labélisées «Pêche responsable» et 15 «Pêche française».

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), la culture de l'huile de palme se conjuguant la plupart du temps avec une déforestation intense, non sans conséquences sur le climat et la biodiversité.

Sur 108 références de poissons commercialisées, 17 références sont labélisées "Pêche responsable" et 15 "Pêche française"

Réduire nos impacts au quotidien

Amélioration de l'efficacité énergétique

Avec une flotte de 1 000 véhicules à température dirigée qui sillonnent les routes de France, le Groupe a pris la mesure de son impact sur l'environnement en dressant un 1^{er} bilan carbone (diagnostic des postes émetteurs de CO₂) en 2009, devançant ainsi les obligations réglementaires de la loi Grenelle 2. Un second Bilan d'Emission des Gaz à Effet de Serre (BEGES) réalisé en 2012 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 %.

L'amélioration de l'efficacité énergétique (maîtrise de la consommation de gazoil des véhicules et de l'électricité dans les agences de livraison, maîtrise de l'impact du transport de marchandises sur l'environnement) est une des priorités du Groupe en matière environnementale.

En 2014, la quantité de gazoil consommée (hors Eismann) s'élève à 5 428 157 litres (6 116 000 en 2013) et concerne essentiellement l'utilisation des véhicules de livraison et des navettes internes réalisant le transport des commandes entre les plates-formes logistiques et les agences de livraison. L'ensemble de ces véhicules ont effectué près de 35,4 millions de kms.

En 2011, Toupargel a signé avec l'ADEME* la "Charte CO₂ des flottes de transports" et 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, moins énergivores et moins polluants : en 2014, Toupargel a renouvelé en partie sa flotte de tracteurs avec des moteurs équipés en norme Euro 6 (plus performants),
- 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 : 100% des véhicules sont équipés en 2014,
- En formant à l'éco-conduite l'ensemble des livreurs et chauffeurs, 95 % de l'effectif formé
- Enfin en mutualisant la flotte des offres «Surgelés» et «Frais et Epicerie» (projet de camions bi-température abandonné en raison des multiples pannes dont font l'objet ces véhicules).

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

Entre 2011 et 2013, le Groupe a diminué ses émissions de CO₂ de **7 %**

Fin 2014, le Groupe a renouvelé son engagement en faveur de la charte CO₂ pour 3 ans avec des actions notamment sur : le bridage de la vitesse à 110 km/h pour les véhicules de livraison, une boîte robotisée sur les tracteurs routiers et la poursuite des formations éco-conduite avec un objectif de réduction de 800 Tonnes CO₂/an.

La société Eismann entre dans le périmètre du renouvellement de la charte. Pour 2014, les émissions de CO₂ se sont élevées à 16 464 tonnes.

Focus éco conduite :

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. 379 livreurs et chauffeurs ont participé à cette formation en 2014. 95 % des livreurs & chauffeurs sont formés.



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

Pollution et gestion des déchets

Lors de la livraison, le Groupe Toupargel propose à ses clients de récupérer les cartons de leurs commandes. Dans le cadre de cette récupération, les cartons sont ensuite centralisés sur nos 5 plates-formes logistiques 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.



 **1 598** : c'est le tonnage de cartons recyclés chez Toupargel en 2014

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.

Dans le cadre de son activité, le groupe Toupargel consomme des fluides frigorigènes.

En 2011, Toupargel a procédé au changement du reliquat des gaz R22, devançant ainsi l'obligation légale (fixée à 2014). Au titre de l'exercice 2014, pour pallier les fuites inhérentes aux installations frigorifiques, le Groupe a procédé à des compléments de gaz HFC (hydrofluorocarbones) et en a consommé 836.5 kg.

Pour l'avenir, faute de solution idéale, l'option des HFC 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.

Utilisation durable des ressources

Consommation d'eau

La nature de l'activité de Toupargel limite la consommation d'eau au nettoyage des véhicules et aux besoins sanitaires. En 2014, Toupargel a consommé 10 258 m³ contre 11 939 m³ en 2013. La mise en place en 2013 d'une procédure de détection de fuites d'eau a permis de poursuivre la réduction de la consommation en 2014.

La maîtrise et la réduction de la consommation de papier

Le nouveau Système d'Information Ressources Humaines déployé au printemps 2010, a permis de dématérialiser des documents administratifs. Les informations échangées entre les agences commerciales et le service RH/Paye se font de manière électronique via un portail dédié.

La dématérialisation des factures fournisseurs frais généraux dans les services comptables et financiers a été achevée début 2014.

Pour les 150 fournisseurs récurrents de produits surgelés, fin 2014, 56 d'entre eux communiquaient des factures en totalité dématérialisées, 30 en dématérialisation partielle.

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 PEFCTM ou FSC[®] et à diminuer le grammage du papier utilisé pour la confection des magazines clients.

Fin 2014, le grammage des catalogues est passé de 54 g à 51 g/m², un grammage inférieur aux standards du secteur.

Pour aller plus loin de la maîtrise de ses consommations, le 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.



Consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique

La consommation électrique du Groupe s'élève à 23 721 000 Kwh en 2014 (25 542 000 Kwh en 2013) et concerne principalement les cinq plateformes 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 horloges 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 % de la consommation des agences..

ANNEXE 1 - LES PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

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.

ANNEXE 2 - LE PÉRIMÈTRE DU 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 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.

Toupargel Groupe a acquis début 2014 la société Le Comptoir du Surgelé. Les données Comptoir du Surgelé sont intégrées à Toupargel.

En avril 2014, Toupargel SA a acquis la société Eismann. Ce rapport intègre quand elles sont disponibles les données Eismann du 1^{er} avril au 31 décembre 2014, auquel cas les indicateurs portent la mention "Groupe"; sinon ils portent la mention "Toupargel".

Choix des indicateurs

Le Groupe avait 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. À la suite du départ à la retraite de son Directeur, la RSE a été confiée à la Responsable Communication.

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 2014 par la Direction Qualité. Il précise les rôles et les responsabilités, la fréquence du reporting, la méthodologie et les indicateurs utilisés, la vérification de la validité des données recueillies.

Précisions sur les indicateurs environnementaux

Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement La nature de l'activité du Groupe Toupergel ne nécessite pas de provisions et garanties pour risques en matière d'environnement (voir Facteurs de risques page 61).

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.

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.

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.

Nombre de fournisseurs en factures dématérialisées : cet indicateur correspond au nombre de fournisseurs de marchandises communiquant la totalité de leurs factures de marchandises à Toupergel sous forme dématérialisée ramenée 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.

Remarques : de part son activité, le Groupe a un impact indirect sur l'utilisation des sols et sa politique d'achat auprès des fournisseurs et le travail sur la naturalité sont autant de leviers pour réduire cet impact. Il n'a pas été diagnostiqué de vulnérabilité spécifique directe aux conséquences du changement climatique.

Précisions sur les indicateurs sociaux

Effectifs fin de période : effectif de Toupergel Groupe SA, de Toupergel SASU et d'Eismann SAS inscrit à la date du 31/12, tous types de contrats (CDI, CDD, CDI-Contrats de professionnalisation, CDD-Contrats de professionnalisation, apprentis), exceptés les stagiaires, 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 2014. Les contrats CDD transformés en CDI ne sont pas considérés dans les entrées / sorties.

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 départ en 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 2014, et non refusées au 31/12/2014.

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 2014 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. Elles ne font pas l'objet d'une vérification par un prestataire externe.

Pour les principaux indicateurs environnementaux et sociaux 2014, le cabinet Deloitte a été mandaté pour vérifier les procédures de reporting. La nature des travaux réalisés et les conclusions de ces travaux sont présentées page 63.

ANNEXE 3 - INDICATEURS SOCIAUX

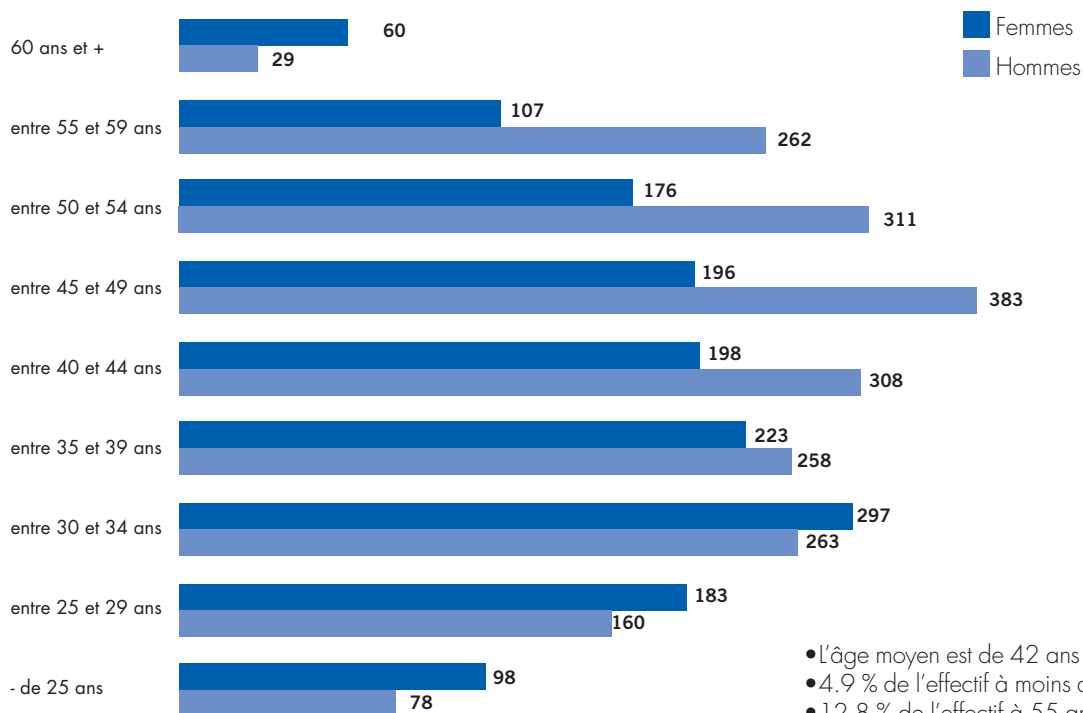
Remarque : certains indicateurs ne sont pas disponibles au niveau du Groupe

Effectif Groupe par métier

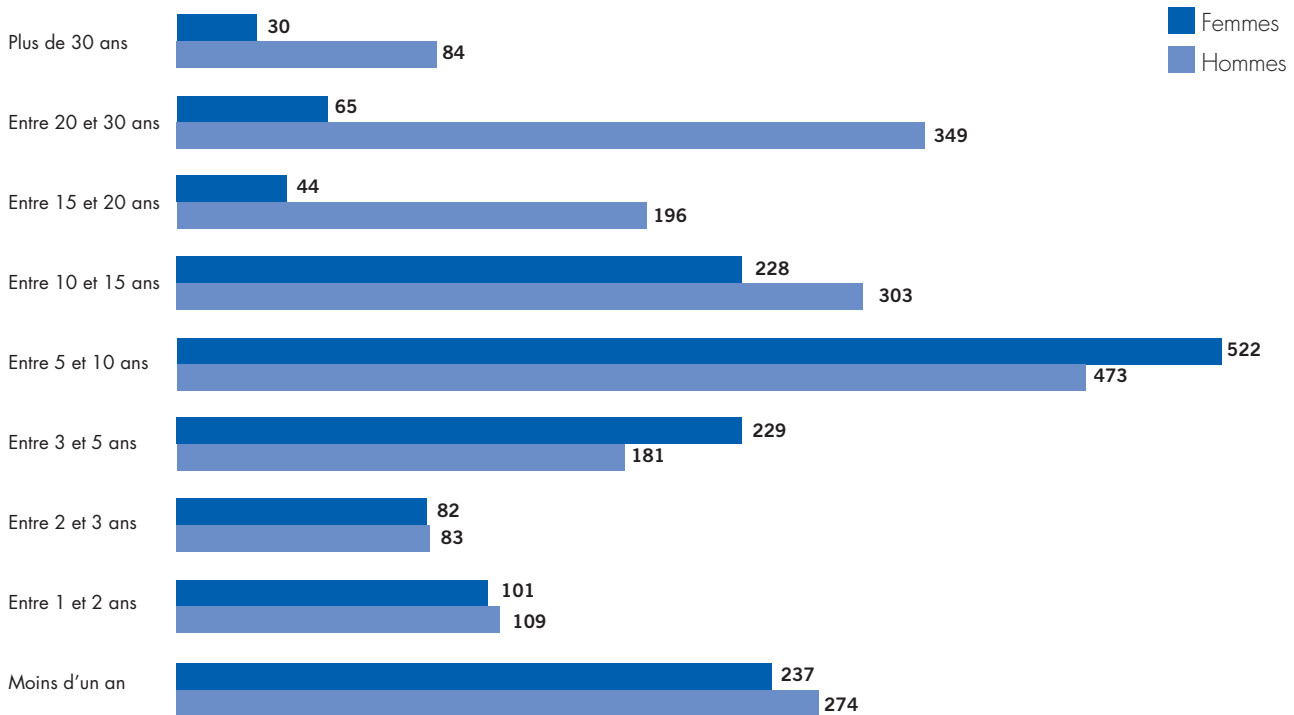
	2014		2013		2012	
	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif
Ventes	33%	1 169	27%	881	26%	921
Livraison	26%	930	29%	951	29%	1 034
Développement	12%	434	14%	477	16%	572
Encadrement commercial	9%	320	9%	290	9%	315
Administration commerciale et autres	4%	130	4%	138	4%	144
Total commercial	83%	2 983	83%	2 737	84%	2 986
Logistique	10%	343	10%	338	10%	350
Services centraux	7%	264	7%	221	6%	229
Total Groupe	100%	3 590	100%	3 296	100%	3 565

En 2014, la contribution des croissances externes à l'effectif du Groupe se monte à 401 collaborateurs.

Effectif Groupe par âge et par sexe



Effectif Groupe par ancienneté



L'ancienneté moyenne s'établit à 9 ans et 10 mois

Effectif du Groupe par type de contrat

Effectif fin de période	2014		2013		2012	
	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif
Contrats à durée indéterminée	92,5%	3 322	93,9%	3 094	93,2%	3 321
Contrats à durée déterminée	7,5%	268	6,1%	202	6,8%	244
Total	100%	3 590	100%	3 296	100%	3 565

Effectif du Groupe par statut

Effectif fin de période	2014		2013		2012	
	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif
Cadres	7%	243	6%	206	6%	212
Agents de maîtrise	9%	318	9%	309	9%	318
Employés	76%	2 734	84%	2 760	84%	3 010
VRP	8%	295	1%	21	1%	25
Total	100%	3 590	100%	3 296	100%	3 565

• Un pourcentage de VRP en hausse lié à l'acquisition d'Eismann (61% des statuts chez Eismann) en 2014

Les embauches et les licenciements - Groupe

1 629 Embauches,
dont 506 CDI et 1 752 Sorties, dont 888 CDI.

Départ en CDI par motif	2014	2013
Rupture Période d'essai	332	121
Démissions	162	121
Licenciements	215	185
Ruptures conventionnelles	127	134
Départs retraite	33	39
Décès	2	2
Cession d'activité	14	
Résiliation judiciaire		1
Total des départs (CDI)	888	603

Turn-over

	2014	2013	2012
	Groupe	Groupe	Groupe
Commercial	132	121	180
Logistique	154	185	172
Administratif	100	134	105
Total			
Total (hors prospection)	9,8%	9,1%	9,4%

Le turn-over correspond au nombre de départs de salariés en CDI (tous motifs sauf rupture période d'essai, départs en retraite, décès et cession d'activité) rapporté à l'effectif CDI présent sur la période

Les rémunérations et leur évolution au sein du Groupe

En €	2013 (hors Eismann)				
	Employés	Agents de maîtrise	Cadres	VRP	Total
Masse salariale annuelle brute	55 763 999	8 534 711	10 851 625	581 825	73 732 160
Rémunération annuelle moyenne brute	22 569	29 198	54 613	25 974	25 378
Charges patronales			30 240 195		39,93 %

En €	2014 (avec Eismann)				
	Employés	Agents de maîtrise	Cadres	VRP	Total
Masse salariale annuelle brute	55 304 719	9 072 561	12 933 787	7 928 563	85 239 629
Rémunération annuelle moyenne brute	23 067	30 058	54 542	25 348	26 233
Charges patronales			33 818 570		39,67 %

Organisation du travail - Groupe

Effectif au 31.12.2014	Sexe	Temps complet	Temps partiel	Total
Télévente	Masculin	188	3	197
	Féminin	670	38	708
Total Télévente		858	41	899
Livraison	Masculin	886	1	887
	Féminin	43		43
Total Livraison		929	1	930
Développement téléphonique	Masculin	30	5	35
	Féminin	152	111	263
Total Développement téléphonique		182	116	298
Développement terrain	Masculin	107		107
	Féminin	42	2	44
Total Développement terrain		149	2	151
Encadrement commercial	Masculin	218		218
	Féminin	78	5	83
Total Encadrement commercial		296	5	301
Télélivraison	Masculin	279		279
	Féminin	4		4
Total télélivraison		283		283
Logistique	Masculin	229	2	231
	Féminin	111	2	113
Total Logistique		340	4	344
Services administratifs	Masculin	7	2	9
	Féminin	41	77	118
Total Services administratifs		48	79	127
Services centraux	Masculin	93	2	95
	Féminin	122	40	162
Total Services centraux		215	42	257
Total général		3300	290	3590

Effectif au 31.12.2014	Sexe	Temps complet	Temps partiel
Télévente	Masculin	98,4%	1,6%
	Féminin	94,6%	5,4%
Total Télévente		95,4%	4,6%
Livraison	Masculin	99,9%	0,1%
	Féminin	100,0%	0,0%
Total Livraison		99,9%	0,1%
Développement téléphonique	Masculin	85,7%	14,3%
	Féminin	57,8%	42,2%
Total Développement téléphonique		61,1%	38,9%
Développement terrain	Masculin	100,0%	0,0%
	Féminin	95,5%	4,5%
Total Développement terrain		98,7%	1,3%
Encadrement commercial	Masculin	100,0%	0,0%
	Féminin	94,0%	6,0%
Total Encadrement commercial		98,3%	1,7%
Télélivraison	Masculin	100,0%	0,0%
	Féminin	100,0%	0,0%
Total télélivraison		100,0%	0,0%
Logistique	Masculin	99,1%	0,9%
	Féminin	98,2%	1,8%
Total Logistique		98,8%	1,2%
Services administratifs	Masculin	77,8%	22,2%
	Féminin	34,7%	65,3%
Total Services administratifs		37,8%	62,2%
Services centraux	Masculin	97,9%	2,1%
	Féminin	75,3%	24,7%
Total Services centraux		83,7%	16,3%
Total général		91,9%	8,1%

Accidents du travail – Toupargel

	Accidents du travail		Accidents de trajet		Total	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Sans arrêt	46	81	11	13	57	94
Avec arrêt	149	163	23	30	172	193
Total	195	244	34	43	229	287
Nombre de jours d'arrêt (1)	10 224	9 253	2 024	1 352	12 248	10 605

(1) Le nb de jours d'arrêt pris en compte concerne les AT survenus en 2014 mais également les AT survenus dans les années antérieures.

	2014	2013
Taux de fréquence	31,57	32,85

	2014	2013
Taux de gravité	2,17	1,87

Taux de fréquence = Nombre d'AT avec arrêt X 1 000 000 / Nombre d'heures travaillées
 Taux de gravité = Nombre de jours d'arrêt suite AT X 1 000 / Nombre d'heures travaillées
 Toupargel a reçu 23 déclarations de maladies professionnelles en 2014 (22 en 2013)

Formation – Toupargel

- 1,33 % de la masse salariale consacrée à la formation (1,40% en 2013)
- 12 023 heures dispensées (13866 en 2013) à 1 161 salariés
- Nombre d'heures moyen de formation par collaborateur formé : 10,35 h

Commercial	Gestion	Informatique	Management	Prévention	Bilan de compétences	Total
4 174 h	982 h	236 h	1 991 h	4 621 h	20 h	12 023 h

Egalité de traitement au sein du Groupe

Répartition hommes / femmes - Groupe

	2014	2013	2012
Hommes	57,2%	54,2%	53,6%
Femmes	42,8%	45,8%	46,4%

Effectif par statut

	Hommes	Femmes
Cadres	68,3%	31,7%
Techniciens Agents de maîtrise	62,9%	37,1%
Employés	51,1%	48,9%
VRP	98,3%	1,7%
Total général	57,2%	42,8%

Taux d'absentéisme par métier

Développement téléphone	8,3%
Développement terrain	5,2%
Télévente	4,2%
Logistique	3,7%
Livraison	2,9%
Services administratifs	2,0%
Encadrement commercial	1,6%
Total société	3,68%

Remarque : 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 2014 s'élève à 3,7%, stable par rapport à 2013 (3.68%).

ANNEXE 4 - INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET SOCIÉTAUX

Feuille de route environnementale - Toupargel

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
		2014	2013	2012
PREVENIR LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX LIÉS À NOTRE ACTIVITÉ				
Se Réengager pour la Charte CO ₂ sur 3 ans				Fin décembre
EFFICACITÉ ÉNERGETIQUE (principes 8 et 9 du Pacte Mondial)				
Optimiser la consommation électrique du Groupe	Consommation électrique (en 000 KWH)	23 721	25 542	26 318
Maîtriser l'impact du transport de marchandises sur l'environnement	Consommation gasoil (en 000 litres)	5 428	6 116	6 890
	Distance effectuée par nos livreurs et navettes internes (en km)	35 402 191	36 503 394	41 095 796
Formation des conducteurs à l'éco-conduite	% de chauffeurs formés	95%	51%	30%
Installation d'un système de télématique embarquée dans les camions de livraison pour l'aide à l'éco-conduite	% de camions équipés	100%	100%	100%
Privilégier la norme Euro 5 sur la motorisation des camions (tracteurs routiers)	% de camions équipés norme Euro 5	18%	27%	13%
Privilégier la norme Euro 6 sur la motorisation des camions (tracteurs routiers)	% de camions équipés norme Euro 6	54%	0%	0%
Diminuer l'impact des déplacements professionnels par l'installation d'un système de web conferencing	% de postes équipés	12%	11%	9%
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)	836,5	1 137	1 375
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	56	42	16
Diminuer le grammage papier des catalogues	(en grammes/m ²)	54 puis 51	54	48
Réduire la consommation de cartons	(en tonnes)	1 934	2 017	2 341

Feuille de route sociale - Toupargel

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
		2014	2013	2012
DÉVELOPPER UNE NUTRITION RESPONSABLE (principes 7 et 8 du Pacte Mondial)				
Développer une offre de gammes spécifiques	Nombre de références produits : Cacher	39	40	45
	Halal	13	13	16
	Bio	28	22	35
	Régimes spécifiques	68	54	49
Développer la naturalité des produits	% des produits à marque propre sans colorants artificiels	100%		
	% des plats cuisinés à marque propre sans arômes artificiels	97%		
	% des produits à marque propre sans matières grasses hydrogénées	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	17	18	17
	Nombre de références pêche française	15	NC	NC
PREVENTION DU RISQUE ALIMENTAIRE				
Améliorer les taux de réclamations	Taux de réclamation sur la qualité produit (pour 1000 uvc)	0.22	0.31(*)	0.31
	Taux de réclamation des clients (pour 1000 livraisons)	13.9	15.4	17.7
ACTION SOCIETALE				
Affectation de la valeur ajoutée créée entre les parties prenantes	Affectation de la valeur ajoutée :			
	- le personnel	88 %	84 %	83 %
	- l'Etat	5 %	6 %	6 %
	- l'autofinancement	9 %	12 %	11 %
Budget affecté au Fonds de Dotation	Montant affecté (en K€)	138.8	90	159
FOURNISSEURS (principes 1 et 2 du Pacte Mondial)				
Intégrer dans les contrats d'achat les principes du Pacte Mondial	% de contrats signés	95%	92%	95%

(*) Dans le rapport 2013 figurait un taux de 0.36. La base de calcul a évolué entre 2013 et 2014 : les produits frais et épicerie ont été inclus, ce qui ramène le taux de réclamation à 0.31 (base de calcul 2014 vs 0.36 base de calcul 2013).

Feuille de route sociale - Toupargel

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉALISATIONS		
		2014	2013	2012
PROMOTION DE LA DIVERSITÉ				
Promouvoir l'emploi des handicapés	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	6.6%	6.3 %	5.6%
Promouvoir l'emploi et le maintien des seniors	% de seniors dans l'entreprise	13%	12%	11%
Prioriser la promotion interne	Nombre de promotions internes	26	25	41
SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL				
Création d'une cellule d'écoute téléphonique	Nombre de médiations	14	12	17
Promouvoir une conduite routière sécurisée	Taux de sinistralité responsable (pour 1 000 véhicules)	18%	18%	18%

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

Exercice clos le 31 décembre 2014

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de Toupargel Groupe SA désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1048, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2014 (ci-après les « Informations RSE »), présentées dans le rapport de gestion 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 ») dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande auprès de la Direction Communication de la société.

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 cinq personnes entre mars et avril 2015 pour une durée d'environ une semaine. 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 motivé sur la sincérité, à la norme internationale ISAE 3000.

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 avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée en page 38 du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

AVIS MOTIVÉ SUR LA SINCÉRITÉ DES INFORMATIONS RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené onze entretiens avec seize 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 et 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 89% des effectifs et 100% des informations quantitatives environnementales publiées.

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'échantillonnage 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.

1- dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr / 2 - ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

3 - Informations sociales quantitatives : Effectif Total Groupe, Répartition hommes / femmes Groupe, Nombre d'embauches dont embauches en CDI, Nombre de sorties dont fin de CDI et répartition des départs en CDI par motif, Effectif à temps plein et temps partiel, Taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail, Nombre de personnes formées, Nombre d'heures de formation dispensées.

Informations environnementales quantitatives : Consommation de fluides frigorigènes, Consommation d'eau, Consommation de cartons, Consommation électrique, Consommation de gasoil.

Informations sociétales quantitatives : Nombre de références produits cachet / halal / bio / régimes spécifiques, Pourcentage de contrats signés intégrant les principes du Pacte Mondial, Taux de réclamation sur la qualité produit.

Informations qualitatives : Service d'écoute psychologique et d'accompagnement social, Organisation du pilotage de la démarche, La maîtrise et la réduction de la consommation de papier (Mesures prises pour diminuer les emballages), Amélioration de l'efficacité énergétique (Emission de Gaz à Effet de Serre liées à la flotte de transport), Préserver la biodiversité (Démarche raisonnée de remplacement de l'huile de palme), Affectation de la valeur ajoutée créée entre les parties prenantes, « plus de 80 % de nos recettes élaborées (soit plus de 600 produits) sont fabriquées par des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire situées en France », Informations sur les contrôles permanents internes et sur-contrôles en laboratoires extérieurs pour les produits en marque propre.

4 - Toupargel SASU.

Villeurbanne, le 10 avril 2015

L'un des Commissaires aux Comptes - Vanessa GIRARDET - DELOITTE & ASSOCIES