

Rapport RSE

Distribution Responsable Alimentation durable
 Diversité Social Naturalité
 Proximité Environnement
 Eco conduite



Mieux comprendre notre démarche RSE	p.33
Acteur de la distribution responsable	p.37
Acteur du développement de nos collaborateurs	p.43
Acteur du lien social local	p.48
Acteur de la protection de notre environnement	p.52
Annexes	p.56
Périmètre du reporting	
Indicateurs	
Table de correspondance	
Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant	

MIEUX COMPRENDRE NOTRE DÉMARCHE RSE



ÉDITO

La responsabilité sociétale des entreprises a aujourd'hui dépassé le phénomène de mode. Toutes les parties prenantes du monde économique sont conscientes de **l'intérêt fondamental de préserver les ressources naturelles** afin d'assurer les besoins des générations futures et par là même la pérennité des entreprises. Depuis 2007, le Groupe adhère au Pacte Mondial des Nations Unies et renouvelle chaque année son engagement. Le Groupe Toupargel a commencé à structurer sa démarche RSE en 2009 et souhaite accélérer celle-ci dans les années à venir. **L'objectif est d'intégrer notre vision RSE à la marque Toupargel** et d'en augmenter l'attractivité auprès de nos clients et de nos collaborateurs. Le Comité de pilotage RSE est chargé de définir, proposer et piloter notre politique en cohérence avec la stratégie du Groupe. Je lui ai fixé pour objectifs d'aller plus loin dans notre engagement RSE, d'innover, de formaliser une politique s'appuyant sur les actions existantes, de choisir les engagements prioritaires et de définir les nouvelles actions. Nous avons fait le choix de vous présenter dans ce rapport **les actions emblématiques que nous menons au regard des 4 axes de notre politique RSE et des 14 engagements** qui répondent aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux qui nous concernent.

«Le futur plan stratégique devra intégrer notre démarche RSE afin de renforcer la durabilité de notre modèle.»

La feuille de route à venir se concentre sur le développement des achats responsables, la valorisation des engagements retenus et leur promotion auprès de nos différentes parties prenantes. Parallèlement à cette démarche quotidienne, les équipes du Groupe Toupargel construisent le plan stratégique de demain. Celui-ci devra **intégrer pleinement notre démarche RSE afin de renforcer la performance globale du Groupe** et la durabilité de notre modèle.

Romain Tchénio
Président Directeur Général





POLITIQUE RSE

C'est en 2015 que le Groupe a véritablement formalisé sa politique RSE après un audit externe réalisé par un cabinet spécialisé en stratégie RSE. Cette politique a été conçue et proposée par le Comité de pilotage réunissant les différentes fonctions du Groupe. Celle-ci a été validée par le Comité de Direction. Son objectif est de répondre aux enjeux de nos deux secteurs clés : la distribution et l'alimentaire.

La politique RSE est venue formaliser un certain nombre d'actions existantes et challenger les équipes opérationnelles sur des enjeux non pris en compte jusqu'à lors. Celle-ci est composée de 4 axes stratégiques pour le Groupe et de 14 engagements à fort effet de levier, dont 5 sont prioritaires depuis 2016.

Elle sert aujourd'hui de véritable référentiel pour mener nos plans d'actions.

1. Développer notre ancrage local
2. Accompagner la recherche sur la nutrition et l'alimentation
3. Lutter contre l'exclusion



4. Créer un cadre de vie de travail agréable
5. Attirer et développer nos talents
6. Accueillir la diversité
7. Développer les modes collaboratifs et transverses

8. Vendre mieux et fidéliser nos clients
9. Garantir la qualité et la sécurité de nos produits
10. Développer notre gamme responsable
11. Renforcer nos partenariats avec nos fournisseurs

12. Développer notre performance énergétique
13. Réduire nos déchets
14. Innover pour l'environnement

Évalué par le Gaïa Index, Toupargel obtient une note de 85/100

Pour la 8^e année consécutive, le Groupe a répondu au questionnaire d'évaluation du Gaïa Index. Sa notation est en progression de 2 points par rapport à l'année dernière. La formalisation d'une politique dédiée aux achats responsables doit, notamment, nous permettre de progresser en 2017. L'indice Gaïa index, mis en place par IDMcaps et Ethifinance, avec le soutien de la Société Française des Analystes Financiers et Middlednext, mesure l'engagement des valeurs moyennes en termes de gouvernance, de risques environnementaux et sociétaux.



Mieux comprendre notre démarche RSE

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

À l'occasion de la formalisation de la politique RSE du Groupe, le Comité de pilotage a également identifié l'ensemble de nos parties prenantes et les principaux outils de dialogue mis en place avec elles. Nous avons privilégié une approche selon l'ISO 26000 afin d'identifier notre sphère d'influence adaptée à notre chaîne de valeur. Nous vous présentons ici des exemples d'outils de dialogue avec certaines parties prenantes.

Salariés

- Entretiens Annuels d'Activité
- Journal interne Fraîch'Attitude
- Réunions collaborateurs
- Innovation Day
- Formations
- Séminaires et Conventions cadres
- Dialogue social

Fournisseurs

- Réunions régulières
- Visites d'usines
- Salons professionnels
- Visites qualité



Consommateurs et clients

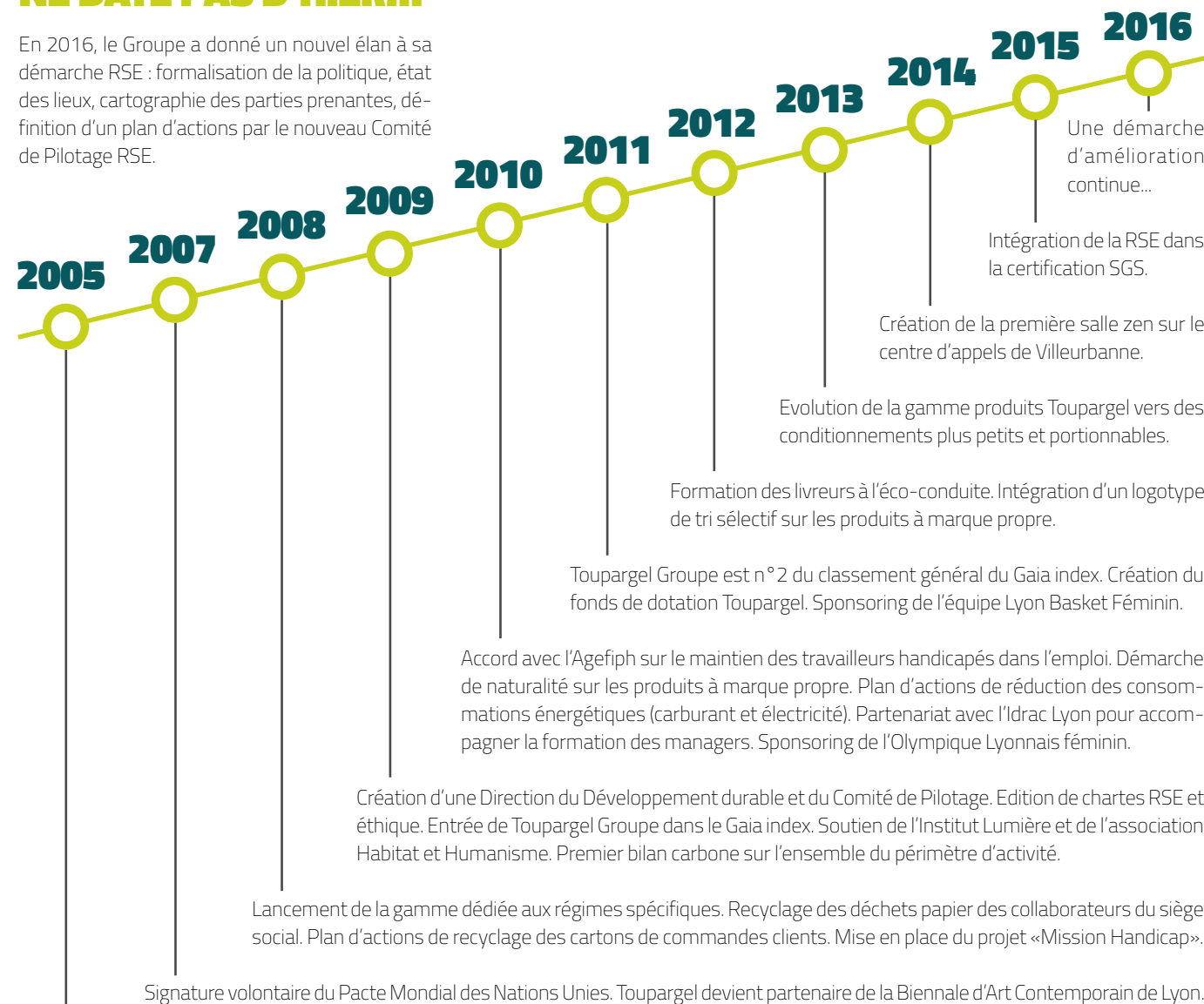
- Télévendeurs
- Livreurs
- Panels consommateurs
- Remontées du Service Clients
- Enquêtes téléphoniques
- Questionnaire de satisfaction

Investisseurs / Actionnaires / Gérants / Agences de notation / Banques

- Réunions de présentation des résultats
- Assemblées générales
- Forums investisseurs
- Visites de sites
- Roadshows

NOTRE ENGAGEMENT NE DATE PAS D'HIER...

En 2016, le Groupe a donné un nouvel élan à sa démarche RSE : formalisation de la politique, état des lieux, cartographie des parties prenantes, définition d'un plan d'actions par le nouveau Comité de Pilotage RSE.



Soutien de l'Association Le Petit Monde, sponsoring du club de basket de l'Asvel.

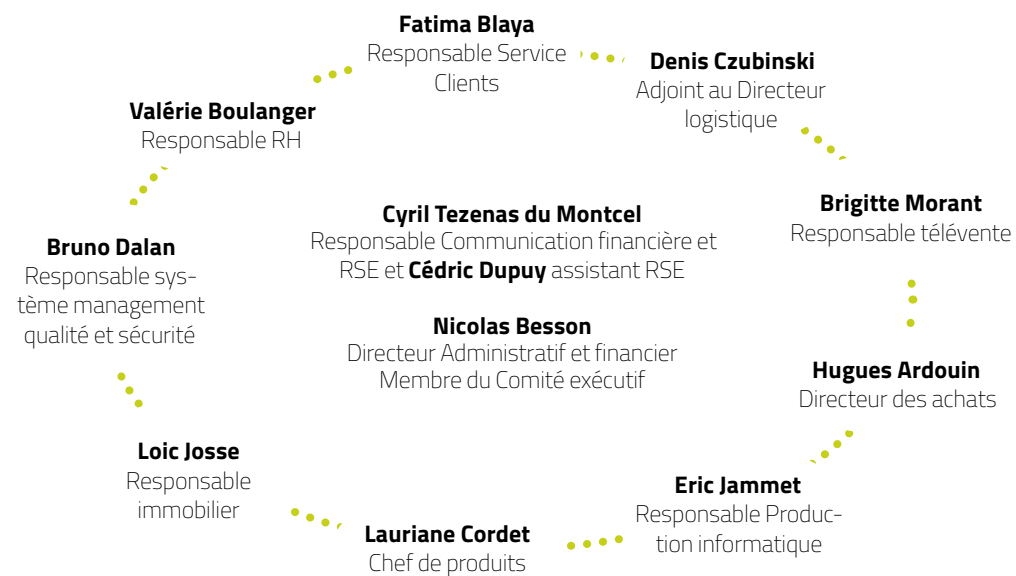


PILOTAGE DE LA DÉMARCHE

La démarche de Responsabilité Sociétale du Groupe est pilotée par le service Communication financière et est directement rattaché à la Direction Administrative et Financière (membre du Comité Exécutif). Celle-ci fait l'objet d'une revue de direction deux fois par an afin de valider les plans d'actions par axes, le budget affecté et en fin d'année, les résultats et actions correctives à mettre en place. Le Conseil d'Administration porte une attention particulière à la RSE en validant les contenus du rapport annuel et le rapport extra financier avant sa publica-

tion. Par ailleurs, le Président Directeur Général du Groupe peut régulièrement faire remonter des sujets RSE afin d'avoir l'avis du Conseil et agir en conséquence. Tout au long de l'année, un Comité de pilotage transverse, composé de 12 membres représentatifs des différentes directions, a été mis en place afin de définir, de proposer et de piloter les actions RSE correspondantes aux engagements prioritaires. Chaque membre du Comité de pilotage RSE est en charge d'actions thématiques et sollicite au sein des équipes opérationnelles des contributeurs afin de mettre en œuvre les plans d'actions et d'atteindre les objectifs fixés.

COMITÉ DE PILOTAGE RSE



Réalisation du Rapport RSE 2016

La collecte des données est centralisée au siège du Groupe. Elle est assurée par le service Communication financière, en étroite collaboration avec le contrôle de gestion, sous la responsabilité directe de Nicolas Besson, Directeur Administratif et Financier. Chaque direction et porteurs d'actions RSE sont sollicités afin de faire remonter leurs indicateurs clés de pilotage, mais aussi leurs initiatives et commentaires qualitatifs.

Cette année, les membres du Comité de pilotage ont été aussi mis à contribution lors de la conception et de la rédaction du rapport RSE en sélectionnant les actions à mettre en valeur et en rédigeant la partie sous leur responsabilité.



ACTEUR DE LA DISTRIBUTION RESPONSABLE

Le Groupe Toupargel joue un rôle actif dans la préservation du tissu industriel local et inscrit dans la durée les relations avec ses fournisseurs, permettant à ses partenaires, quelle que soit leur taille, de disposer d'une bonne visibilité à moyen terme.

ACTEUR DU BIEN MANGER

En parallèle de la nécessaire massification de son sourcing, le Groupe développe de nombreux partenariats avec des «petits producteurs» possédant un véritable savoir-faire et consacre chaque année plusieurs temps forts à la valorisation des recettes du terroir français, soutenant ainsi l'activité de centaines de PME locales.

Toupargel, concentre plus de 80 % de ses approvisionnements en produits manufacturés sur la France et valorise fortement ce point d'aspérité dans sa communication clients.

En livrant partout en France des produits surgelés pratiques et variés, le Groupe permet à ses clients de se nourrir avec des produits de qualité, bénéficiant d'une démarche active en termes de santé et de nutrition, appelée naturalité.

La valorisation de la pêche responsable et de l'agriculture raisonnée, s'ajoutent aux atouts reconnus des produits surgelés dans une démarche de développement durable, dans ses dimensions de lutte contre le gaspillage alimentaire et de production de déchets.

Enfin, les gammes spécifiques (Bio, Veggie, Cacher, Halal, offre sans sel, produits adaptés aux allergies et intolérances alimentaires, aliments hyper-protéinés pour les «grands seniors»...) apportent une réponse concrète aux évolutions de notre société et jouent un rôle actif dans le bien-être de nos clients.

LA TRAÇABILITÉ ET LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Le Groupe Toupargel est extrêmement vigilant à garantir le respect de la chaîne du froid et assure une traçabilité des produits depuis leur réception sur les plates-formes logistiques jusqu'à la livraison chez les clients.

Toupargel a développé un système de traçabilité qui lui donne connaissance, à tout instant, de l'ensemble des clients ayant commandé une référence donnée. En cas d'alerte sanitaire sur l'une des 1 400 références surgelées et 4 500 références frais et épicerie, l'entreprise est en mesure de gérer rapidement le rappel des produits (cf chapitre facteurs de risques page 78).

Le traitement des remontées clients est une priorité, avec un service dédié, très rapidement mobilisable en cas de crise de sécurité des aliments, par exemple. Un système d'astreinte est en place et une mobilisation forte et rapide des collaborateurs est réalisable en un temps très court.

Dans ce 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.

PRÉVENTION 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 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 (Toupargel 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 des aliments,
- l'audit Qualité interne (approche préventive sur les risques),
- la définition d'actions visant à maîtriser la sécurité des aliments (suivi des 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...).



Témoignage de Bruno Dalan, Responsable Système Management Qualité et sécurité alimentaire

«Depuis la mise en place du nouveau référentiel SGS en 2015, 6 engagements Qualité ont été regroupés sous le label RSE. Il s'agit de l'amélioration de notre efficacité énergétique, de l'ancrage local (100 % de nos sites sont basés en France.), de la démarche de naturalité des produits à notre marque, de la promotion de la diversité en termes de recrutement, de la formation en continue de nos collaborateurs, ainsi que de la gestion des retraits et rappels éventuels des produits livrés par nos soins. Ces engagements sont vérifiés chaque année par un auditeur SGS sur un échantillon de sites afin de valider notre certification. A fin 2016, l'ensemble des sites «surgelés» Toupargel ont été certifiés Qualicert.»



EN 2016

5000

sur-contrôles internes sur des critères organoleptiques, physiques, de remise en œuvre, soit une augmentation de 8,7% par rapport à l'année précédente

3000

sur-contrôles par des laboratoires extérieurs sur des critères bactériologiques et physico-chimiques, soit une diminution de 18,9%



DES SUR-CONTRÔLES PERMANENTS

En 2016, la démarche de suivi des sites de fabrication des produits à marque Toupargel s'est poursuivie permettant de s'assurer du respect et du niveau de maîtrise des cahiers des charges de nos 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 un système d'information dédié (propreté camions, températures produits, conformité visuelle, dates de durabilité minimales/dates limites de consommation des produits...).

Des sur-contrôles en laboratoires extérieurs interviennent également, notamment pour les analyses microbiologiques et les identifications d'espèces (ADN).

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.

En octobre 2016, la Direction Qualité a effectué avec le système Topcryo un suivi des températures positives durant le transport des produits frais.



Des pastilles sont collées sur les palettes de produits frais au départ de la plate-forme logistique de Chalon-sur-Saône et contrôlées à leur arrivée dans les agences de livraison.

En fonction de leur paramétrage et des fluctuations de températures tout au long du transport, les pastilles peuvent changer de couleur. Ce système permet d'identifier une élévation anormale des températures des produits durant le transport et ainsi de mettre en place, au besoin, des actions correctives.

Perspectives 2017

Les collaborateurs de l'activité logistique sont régulièrement formés au respect de la chaîne du froid et des conditions d'hygiène. En 2017, pour rendre ces formations plus interactives et plus concrètes, des boîtiers permettant des réponses en direct seront mis en place pour les activités de réception, préparation en froid négatif, mise en cartons, rupture/contrôle pondéral, palettisation et chargement des navettes de transport interne.

LES ACHATS RESPONSABLES

Les achats du Groupe sont organisés selon les typologies d'achat :

- Les achats «service» sont gérés par les différents départements de l'entreprise (exemple transport au sein du service supply chain, téléphonie au sein de la DSI).

- Les achats «négoce», au cœur du modèle économique, sont gérés par une équipe de 8 personnes sous la responsabilité de Hugues Ardouin, Directeur des achats.

Pour le référencement de nouveaux produits, les acheteurs travaillent conjointement avec les services marketing produits et qualité. Cette dynamique collaborative interne se poursuit pour le lancement d'appels d'offres auprès des fournisseurs afin de constituer des cahiers des charges les plus précis et les plus rigoureux possibles : spécificité organoleptiques, traçabilité, qualité, lieux de production... Les contrats ont une durée d'un an minimum avec les fournisseurs à marque et de deux ans minimum pour les fournisseurs produisant à marque propre Toupargel. Si l'entreprise a fait un choix de contrats courts, il n'en reste pas moins dans les faits, que la durée moyenne de collaboration avec les fournisseurs est de plus de 7 ans.

Toupargel travaille en étroite collaboration avec ses 227 partenaires fournisseurs et exerce son activité avec transparence. Le processus de sélection rigoureux permet de développer des collaborations avec des industriels français reconnus pour leur professionnalisme qui assument la responsabilité du sourcing des matières premières dans le respect de la réglementation en vigueur et de notre cahier des charges.

Même si le Groupe exerce son activité exclusivement en France, chaque fournisseur atteste sur l'honneur respecter les conventions de l'Organisation Internationale du Travail relatives au travail des enfants et plus largement les principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Toupargel a depuis longtemps misé sur les productions locales et privilégie plus généralement les ressources qui permettront au Groupe de réduire son empreinte carbone.

34 références de bœuf sont labélisées VBF (Viande Bovine de France) et 8 références de porc sont labélisées VPF (Viande de Porc Française) soit une hausse de respectivement 3% et 14% par rapport à 2015.



A ce jour, Toupargel développe la gamme la plus large du marché de produits et recettes terroirs fabriqués par des petits producteurs et artisans locaux/régionaux : pastis gascon, tartes munster AOP, soupe toro, tielles sétoises, moules de bouchot, galettes de blé noir, kouign amann...

Toupargel s'est engagé à développer également l'utilisation de matières premières «origine France» dans ses produits élaborés (exemples : viande origine France dans les plats cuisinés à base de bœuf, coquilles Saint-Jacques de la baie de Saint-Brieuc, pommes origine Pays de la Loire pour les tartes fines aux pommes, beurre AOP et amandes de Provence sur la galette des rois du bon roi Louis...).

En qualité de spécialiste des produits de la mer, et dans l'objectif de préserver la biodiversité, 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. Au sein de la gamme «produits de la mer», 30 % des références sont sous un label de pêche responsable ou française, en augmentation de 4 points par rapport à 2015.

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



17.6 %

c'est la part des références «pêche responsable» (+2.3 points par rapport à 2015)



INTÉGRATION DE LA RSE CHEZ NOS FOURNISSEURS : OÙ EN SONT-ILS ?

En 2016, le Groupe a souhaité engager un dialogue avec ses 30 fournisseurs les plus importants afin de connaître leurs engagements en RSE et les points de convergences.

Un questionnaire RSE a donc été conçu en collaboration avec les équipes achat, communication et marketing à l'initiative de cette dernière. L'objectif était d'améliorer et de renforcer la relation que nous entretenons avec eux via un partage de pratiques RSE autour des questions environnementales, sociales et économiques.

Les résultats ont permis d'échanger sur les meilleures pratiques de nos partenaires (ISO 20001, bilan carbone®, dialogue avec l'ensemble des salariés, travail sur la qualité et la traçabilité...) ainsi que sur des projets en cours (passage en huile de palme Roundtable on Sustainable Palm Oil RSPO*, suppression de l'utilisation d'œufs de poules élevées en cage).

94 %

des fournisseurs ont signé une attestation sur l'honneur dans laquelle ils reconnaissent respecter les 10 principes du Pacte Mondial.

63 %

des achats de marchandise réalisés avec des fournisseurs de plus de 10 ans d'ancienneté

Perspective 2017

L'étape suivante sera de communiquer auprès de nos clients autour de ces actions renforçant ainsi l'assurance du consommateur dans la qualité des produits fournis.

Par ailleurs, le service Achats va accélérer la prise en compte systématique de spécificités liées à la RSE dans ses appels d'offres et dans ses relations avec les fournisseurs : charte des achats, audit, rencontre annuelle, signature du Pacte Mondial des Nations Unies, revue des bonnes pratiques... Différentes actions sont déjà à l'étude.



“

Témoignage de Sandrine Gueguen, Responsable commercial, chez Les délices du Valplessis (fournisseur de glaces et sorbets) :

«Comme l'exige Toupergel dans son cahier des charges, nous fabriquons des produits les plus naturels possible, en éliminant au maximum les arômes artificiels et les conservateurs. Nous évoluons ainsi dans un échange mutuel, constructif pour nous comme pour Toupergel.»

”

LA GAMME RESPONSABLE

DÉVELOPPER L'OFFRE PRODUITS POUR LES RÉGIMES ALIMENTAIRES SPÉCIFIQUES

Ayant conscience que certains régimes liés aux allergies alimentaires et à la maladie cœliaque peuvent être très contraignants, Toupergel a noué un partenariat en juillet 2016 avec Allergobox afin de faciliter la vie de ses clients en leur proposant un outil innovant leur permettant de retrouver facilement au sein de notre gamme les produits alimentaires compatibles avec leurs restrictions.

Cette année, 6 nouveaux produits sans gluten ont rejoint la gamme qui compte dès lors 54 références.



La France compte un peu plus de 2 millions de végétariens. Face à cette demande croissante, Toupergel complète son offre de produits compatibles avec un régime végétarien en proposant actuellement plus de 50 références identifiées par un pictogramme spécifique.

Par ailleurs la gamme de spécialités végétales dédiées double avec 10 références disponibles fin 2017.

PRÉSERVER LA NATURALITÉ

Toupergel affirme sa démarche en faveur de la santé et tend à conserver au maximum la naturalité des produits. Pour cela il cherche à exclure de ses produits à marque propre (820 références) les matières grasses hydrogénées, OGM, exhausteurs de goût, arômes et colorants artificiels. Ainsi, 100 % de la gamme des plats cuisinés est garanti sans colorants artificiels, sans matières grasses hydrogénées, sans huile de palme, 97 % est sans arômes artificiels.

100 % (contre 93 % en 2015) des produits de notre gamme plat du jour ont une teneur en sel inférieure ou égale à 0.8 g pour 100 g. Pour aller plus loin dans cette démarche Toupergel a lancé trois plats du jour pauvres en sel et s'apprête à lancer une gamme sans sel.

100 %

de la gamme des plats cuisinés est garantie sans colorants artificiels, sans matières grasses hydrogénées, sans huile de palme,

97 %

de la gamme est sans arômes artificiels

“

Témoignage de Karine Barriol, chef de produits :

«Beaucoup de nos consommateurs tendent à adopter un régime végétarien souple, également appelé flexitarisme. Les nouvelles références végétariennes Toupergel offrent une alternative écologique à la viande tout en garantissant un bon équilibre alimentaire. Les protéines végétales sont riches en fibres, elles permettent de limiter les apports en graisses saturées et l'apparition du cholestérol. De plus leur production demande peu d'engrais et de pesticides.»

”



UNE OFFRE BIO TOUJOURS PLUS LARGE

Toupargel continue de faire évoluer son offre de produits issus de l'agriculture biologique en proposant 15 % de références supplémentaires par rapport à l'an dernier. En janvier 2017, Toupargel a signé un partenariat avec La Vie Claire pour mettre à disposition dans les magasins de cette enseigne l'ensemble des produits surgelés de sa gamme bio.



DÉMARCHE AUPRÈS DES PRODUCTEURS LOCAUX

Comme évoqué précédemment, Toupargel s'engage dans une démarche locale en s'approvisionnant auprès de PME et producteurs locaux depuis fin 2015. La gamme s'enrichit en 2016 d'une quinzaine de nouveaux produits proposant des recettes artisanales et typiques de nos régions.

Plus de 80 % des produits Toupargel sont élaborés en France. Pour valoriser le savoir-faire de nos régions, Toupargel précise dans ses documents commerciaux la région de production de ses produits.

34

références de produits BIO



80 %

des produits Toupargel sont élaborés en France.



RÉDUIRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Les produits surgelés sont associés à la réduction du gaspillage alimentaire. En effet, les DDM (Date de Durabilité Minimale) autorisent une durée de conservation plus longue que les produits frais (environ 18 mois) et les conditionnements favorisent une consommation raisonnée. Depuis 2013, le Groupe s'est engagé dans une démarche de réduction de ses conditionnements afin de répondre notamment aux besoins d'une clientèle urbaine ou senior et a également intégré dans sa gamme de nombreux produits portionnables.

Bassins économiques de nos principaux fournisseurs de marchandises.



ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT DE NOS COLLABORATEURS

LES ENJEUX SOCIAUX DU GROUPE

Au 31 décembre 2016, le Groupe Toupargel compte 3 463 collaborateurs dont 3 046 pour Toupargel et 417 collaborateurs pour Eismann.

Tableau de répartition des effectifs par métiers :

	2016		2015	
	Effectif	%	Effectif	%
Télévente	882	25%	917	26%
Livraison	868	25%	898	25%
Développement	412	12%	398	11%
Encadrement commercial	340	10%	324	9%
Télélivraison	282	8%	280	8%
Administration des agences	114	3%	117	3%
Total commercial	2 898	84%	2 934	83%
Logistique	326	9%	340	10%
Services centraux	239	7%	256	7%
Total Groupe	3 463	100%	3 530	100%

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'actions communes.

Les enjeux auxquels nous devons répondre dans les années à venir sont les suivants :

- l'attractivité de la marque pour répondre aux besoins de recrutement du Groupe,
- la diversité des équipes et des parcours,
- la transversalité interne,
- le bien-être et les conditions de travail,
- la formation,
- le développement de l'employabilité de nos collaborateurs.

Ceux-ci sont explicitement intégrés dans notre politique RSE et les plans d'actions des Ressources Humaines.

PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Suite à la signature en novembre 2015 de l'accord relatif à la durée et à l'aménagement du temps de travail, de nouvelles modalités de gestion du temps de travail ont été mises en place dans l'entreprise. C'est essentiellement une gestion annualisée du temps de travail sur une période comprise entre le 1er juin et le 31 mai que vise cet accord. Une modulation entre des périodes hautes et basses en fonction des besoins de l'activité est prévue, et ce dans le respect de certains délais de prévenance et des règles relatives aux durées maximales du travail. La durée moyenne du travail sur les 12 mois consécutifs de la période de référence pour un collaborateur à temps complet demeure fixée à 35h par semaine.

Ces nouvelles modalités de gestion du temps de travail ont été mises en place de manière effective en juin 2016, avec le début de la période de référence allant du 1er juin 2016 au 31 mai 2017.

Dans le cadre de projets destinés à l'élargissement et à l'amélioration de son offre de services, Toupargel a procédé à des tests horaires en 2016, notamment en télévente et en livraison. Ces tests se poursuivront en 2017.

DIALOGUE SOCIAL

Soucieux de garantir le bon fonctionnement de ses institutions représentatives du personnel, et plus largement la mise en œuvre d'un dialogue social continu, le Groupe Toupargel a organisé diverses rencontres avec ses partenaires sociaux sur l'année 2016.

En mai 2016, le Groupe a signé avec l'ensemble des organisations syndicales, un accord d'entreprise sur les salaires suites aux négociations annuelles obligatoires. Deux avenants aux accords existants ont également été signés, l'un relatif à l'accord sur les frais de santé, l'autre à l'accord relatif aux conventions individuelles de forfaits jours.





Le suivi de l'accord GPEC et de l'accord intergénérationnel a donné lieu à une réunion avec les partenaires sociaux.

La négociation sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail (négociation comprenant notamment le droit à la déconnexion) a été engagée en fin d'année, par la tenue de deux réunions avec les partenaires sociaux. Cette négociation visait la signature d'un accord, idéalement sur le premier trimestre de 2017.

Le Comité d'entreprise s'est réuni 11 fois en réunions ordinaires et 1 fois en réunion extraordinaire. Quant aux délégués du personnel, ils se réunissent chaque mois sur les différents sites.

Les 7 CHSCT que compte le Groupe se sont réunis, chacun, 4 fois dans l'année pour les réunions ordinaires trimestrielles. Au-delà de ces réunions ordinaires, 4 CHSCT se sont également réunis de manière extraordinaire dans l'année :

- à 4 reprises pour le CHSCT Commercial qui représente le plus grand nombre de collaborateurs (tous les collaborateurs des filières métiers du commerce),
- une fois pour le CHSCT de la plate-forme logistique de Chalon-sur-Saône
- une fois pour le CHSCT de la plate-forme logistique de Civrieux d'Azergues,
- et une fois pour le CHSCT des services centraux.

ATTIRER ET DÉVELOPPER NOS TALENTS

POLITIQUE DE FORMATION ET D'EMPLOYABILITÉ

L'investissement en faveur de l'acquisition, le maintien et le développement des compétences des collaborateurs est une priorité pour le Groupe. Il progresse depuis plusieurs années et représente 2.01 % de la masse salariale brute contre 1,29 % en 2015, alors même que l'obligation de contribution de 0.9 % a été supprimée.

FAIRE MONTER NOS COLLABORATEURS EN COMPÉTENCES

L'accès à la formation pour l'ensemble des métiers opérationnels demeure un enjeu majeur avec près de 5 996 stagiaires formés (ce nombre a doublé par rapport à 2015) par le Centre de formation interne dans le domaine du commercial, de l'utilisation des outils métier ainsi que de la prévention. Les managers sont également fortement impliqués dans le dispositif de formation avec en 2016, 963 heures dispensées auprès de 2 651 stagiaires.

L'ensemble des programmes de renforcement des compétences managériales et commerciales adaptés sur mesure pour les managers s'est poursuivi avec un déploiement en progression en nombre de sessions dans l'objectif permanent d'harmoniser les savoirs faire et savoir être.

Le programme de certification initialement lancé en télévente reste un vrai succès avec 2 nouvelles sessions en 2016 ce qui porte à 51 le nombre de télévendeurs titulaires du CQP «Conseiller relation commerciale à distance» et 100 % de réussite. Le programme se poursuivra en 2017 avec 2 nouvelles sessions dans l'objectif d'apporter le même niveau de compétence à chacun des commerciaux.

Cette volonté de reconnaître et valoriser les compétences des collaborateurs est depuis 2014 étendue aux superviseurs télévente avec le CQP «Manager d'équipe sédentaire» associé au programme Master class avec au total 9 superviseurs et depuis 2016 à l'université des superviseurs avec une session de 12 superviseurs qui tous ont validé leur CQP. Ce programme sera renouvelé en 2017 avec une nouvelle session.

Depuis 2016, les managers bénéficient également de leur programme de certification avec le CQP «Responsable unité commerciale» associé au parcours de l'université des managers. Cette première session a permis de regrouper des responsables d'agence de télévente, des responsables régionaux de développement, de livraison. Elle a été aussi la première à rassembler avec succès des salariés Toupargel et Eismann. Cette session de 12 managers a également obtenu un taux de réussite de 100 %. Une nouvelle session sera programmée en 2017.

IDRAC
EXECUTIVE EDUCATION

36

collaborateurs ont été promus en 2016.



PRÉVENIR ET SÉCURISER PAR LA FORMATION

La prévention et la sécurité restent également au cœur des priorités en matière de formation avec plus de 3 627 heures réparties sur les thèmes tels que «gestes et postures», SST, habilitations électriques, conduites et incendie soit par des organismes externes, soit par le centre de formation interne.

Acteur du développement de nos collaborateurs

Témoignage de Yoann Fellice, Superviseur Téléprospection à Clermont-Ferrand, diplômé de l'IDRAC et du CQP Manager d'équipe sédentaire :

«Les programmes MasterClass et CQP sont très intéressants car ils représentent une belle opportunité offerte par Toupargel d'obtenir avec l'IDRAC un diplôme reconnu par l'Etat. Cette formation m'a permis de gagner en maturité, d'acquérir de nouvelles compétences managériales et d'avoir une vue d'ensemble sur les différents métiers de l'entreprise. J'ai notamment appris à mieux m'organiser et à prendre du recul pour prendre les bonnes décisions.»

RECRECITER AUTREMENT

Compte tenu du turn-over des métiers de prospection terrain, mais aussi des difficultés de recrutement dans ces métiers, une nouvelle approche de recrutement des commerciaux terrain a été mise en place fin 2016, avec une région pilote. L'approche se démarque de celle du recrutement traditionnel sur curriculum vitae car l'opportunité est donnée à chaque candidat de prouver ses aptitudes à travers des exercices individuels ou collectifs de mise en situation (présentations croisées, simulations de vente avec différents types de prospects). A l'issue de cette journée organisée par deux encadrants opérationnels et un membre des ressources humaines, les candidats sélectionnés participent à un entretien qui est l'occasion pour eux d'exposer leurs motivations à rejoindre le Groupe Toupargel.

8 personnes de profils variés ont été recrutées de cette manière et leurs performances commerciales, largement dans la moyenne de leur région, sont encourageantes.

Le principe de l'organisation de ces journées va être étendu à d'autres régions sur 2017.

ACCUEILLIR LA DIVERSITÉ

Depuis de nombreuses années, notamment avec la signature d'une Convention avec l'Agefiph en 2010, le Groupe Toupargel a fait du handicap et, plus généralement, de la diversité un des éléments clés de sa politique de ressources humaines.

C'est grâce à l'appropriation de ces objectifs par les responsables de sites, avec le soutien de la Mission Handicap, que l'obligation d'emploi de personnes en situation de handicap est atteinte depuis ces 3 dernières années.

Tous les métiers sont engagés dans la démarche. Les jeunes (-26 ans) et les seniors (+ de 50 ans) représentent une part significative des salariés reconnus comme travailleurs handicapés (86 en 2016).

Non seulement mobilisé sur le recrutement de personnes en situation de handicap, le Groupe a aussi accentué, en 2016, son engagement sur le maintien dans l'emploi de salariés reconnus travailleurs handicapés avec un plus grand nombre d'aménagements de postes.

Par ailleurs, le Groupe poursuit ses partenariats localement avec des entreprises du secteur protégé avec par exemple le recours à des ESAT pour l'entretien des espaces verts, l'achat de fournitures et la blanchisserie.

▪ **15 % de seniors**, (+ de 55 ans) dans nos effectifs (13% en 2015).

▪ **31 seniors recrutés en CDI en 2016.**

▪ **6.3 % de l'effectif a moins de 25 ans** (vs 6.9% en 2015), **24 collaborateurs de moins de 26 ans recrutés en CDI en 2016.**

Mission Handicap – les chiffres clés 2016

29 embauches en CDD et CDI (notamment pour renforcer les équipes de télévente et de téléprospection).

33 salariés Toupargel ont reconnu leur handicap.

21 dossiers d'aménagements de postes ont été finalisés.



5.93 %

Une obligation remplie au regard des critères de l'AGEFIPH grâce aux efforts de l'entreprise consentis en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des personnes âgées de - de 26 ans et de + de 50 ans (taux en 2015 : 5.55%)



Témoignage de David Halimi Responsable de l'agence de télévente de Rodez :

« Dans notre agence, deux collaboratrices ont été reconnues en tant que travailleuses handicapées. Elles bénéficient ainsi d'aménagements de poste. Ceux-ci se traduisent par la mise en place de supports adaptés, leur permettant d'adopter une position propice à leur condition physique : des sièges et du matériel informatique ergonomique, et des bureaux ajustables en hauteur. Ces modifications leurs assurent de travailler dans les meilleures conditions possibles et d'atténuer les éventuelles douleurs. »



L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le renouvellement de l'accord signé en 2013 avec les partenaires sociaux sur l'égalité homme-femme a été engagé en 2016 avec la réouverture de négociations.

En 2016, le Groupe comptait 43 % de femmes et 57 % 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.



MENER DES DÉMARCHES DE PRÉVENTION, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL DANS UN CADRE DE VIE AGRÉABLE

En 2016, le Groupe a poursuivi son engagement sur l'amélioration des conditions de travail notamment sur les plates-formes logistiques en vue de réduire les accidents du travail et la pénibilité selon les postes.

ADAPTER LES OUTILS

Ceci s'est notamment traduit avec le test d'un nouveau prototype de roll à fond compensé (chariot de picking) avec pour double objectif de réduire les contraintes posturales au niveau des postes de conditionnement et d'améliorer le confort de travail des préparateurs de commandes.

Des transpalettes électriques ont également été testés et acquis afin de faciliter le déchargement des transporteurs internes (navettes) dans certaines agences de livraison.

PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le transport et plus largement la sécurité routière est un enjeu important pour le Groupe Toupargel. Une commission sécurité routière se tient tous les trimestres afin d'analyser les résultats, d'identifier les problèmes et les points à améliorer et de mettre en place des actions appropriées. Régulièrement sont communiqués aux équipes les résultats du suivi de la sinistralité du parc véhicules. Un kit de réunion est disponible pour aider les responsables à sensibiliser leurs équipes.

Des informations préventives relatives à la sécurité routière sont diffusées sur l'intranet et dans le journal interne. Des affiches sur la sécurité routière sont également diffusées tous les mois dans les agences de livraison.

Par ailleurs, les véhicules de livraison sont équipés de caméras de recul afin de simplifier les manœuvres des livreurs. Les principaux indicateurs de suivi de la sinistralité concernent la fréquence, le taux de responsabilité et la typologie des accidents.

Au-delà des procédures, nous avons mis en place un suivi des conducteurs avec diverses formations (constat amiable, multi accidentés), des tests sont établis à l'embauche et les conducteurs accidentés suivent un accompagnement spécifique (analyse des situations, accompagnement sur route...).

Un système de prime, des courriers de sensibilisation ou des sanctions sont appliqués et pour récompenser les bons résultats, un trophée national et des trophées régionaux sont attribués.



ASSURER LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS

Pour les métiers des centres de prospection de nouveaux clients par téléphone, activité où la rotation de l'effectif est importante du fait du stress engendré par les refus de commandes, la mise en place de salles de détente (appelées salles «zen») a été initiée. Celles-ci permettent aux collaborateurs de prendre des instants de repos dans un environnement chaleureux.

Le Groupe Toupargel a aussi mis à disposition des collaborateurs, en s'appuyant sur un prestataire spécialisé, un service d'écoute psychologique et d'accompagnement social. Cette cellule a effectué 17 médiations en 2016.

Pour 2017, dans la continuité des orientations de l'accord Concilier Bien-Etre et Performance signé en 2013 avec les partenaires sociaux, un dispositif de sensibilisation des managers à la prévention des Risques Psycho Sociaux sera mis en place.

Une étude sera également menée dans le cadre du renouvellement progressif des tenues de travail «Grand Froid» afin d'améliorer le confort des collaborateurs de la logistique et réduire encore les contraintes d'exposition aux températures négatives.

L'ancienneté moyenne des collaborateurs de 9 ans et 11 mois, et la part des salariés ayant 15 ans ou plus

d'ancienneté, soit 23,4 % (contre 22,5% en 2015) traduisent leur attachement au Groupe, animé par des valeurs communes :

- la Passion clients,
- l'Amour du produit,
- l'Esprit d'équipe et de famille,
- l'Ambition et l'engagement.

DÉVELOPPER LES MODES DE TRAVAIL COLLABORATIFS ET TRANSVERSES

Afin de faciliter et de fluidifier les échanges, les événements collaboratifs et transverses se multiplient.

En 2015, Toupargel a invité les collaborateurs à participer à une journée baptisée Innovation Day. Le principe consistait à donner la parole à l'ensemble de l'effectif au travers d'une plate-forme collaborative et à faire remonter par thèmes toutes les idées relatives, entre autres, au développement de l'activité, à l'amélioration de l'expérience client, à l'organisation du travail.

De cette démarche est ressortie une volonté des collaborateurs de découvrir d'autres métiers présents au sein du Groupe. En 2016, la première édition « Vis ma Vie » a été organisée permettant à 67 personnes de découvrir le temps d'une journée le métier d'un livreur Toupargel. En 2017, deux nouvelles éditions seront lancées concernant les métiers de la télévente et de la téléprospection.



Témoignage de Jessy Thomas, ASC à l'agence de Roanne :

« J'ai été très content de faire découvrir mon métier lors de cette journée Vis ma vie, à Aline, responsable des Ressources humaines au siège. C'est important de faire remonter les informations du terrain. La journée s'est déroulée comme d'habitude, les clients nous voient souvent avec notre responsable, ils n'étaient pas étonnés de voir Aline. Ils sont toujours contents de voir du monde. »



ACTEUR DU LIEN SOCIAL

Compte tenu de son modèle d'activité et de la typologie de sa clientèle, le Groupe Toupargel joue un rôle majeur dans le développement économique et social des territoires et dans le maintien du lien social.

PROXIMITÉ AVEC NOS CLIENTS

Au dire de notre clientèle, largement senior (âge moyen : 64 ans), habitant en majorité les zones rurales et péri-urbaines, la visite d'un livreur Toupargel ou l'appel d'une télévendeuse, est vécue comme un moment d'échange important avec le monde extérieur et participe à la lutte contre l'isolement des personnes âgées.

De plus, le Groupe Toupargel a fait le choix de maintenir un réseau de centres d'appels répartis sur tout le territoire français afin de rapprocher les équipes commerciales des clients. Ce sont ainsi, près de 140 agences commerciales qui sont implantées localement et qui contribuent au rayonnement géographique du Groupe.

“

Témoignage d'Antoinette D. cliente Toupargel, 100 ans en 2016 :

«J'apprécie beaucoup le passage de mon livreur qui est très attentionné et serviable. Lors de mon anniversaire il m'a remis un très joli bouquet de fleurs !»

”



32

bouquets de fleurs offerts en 2016 à nos clients centenaires

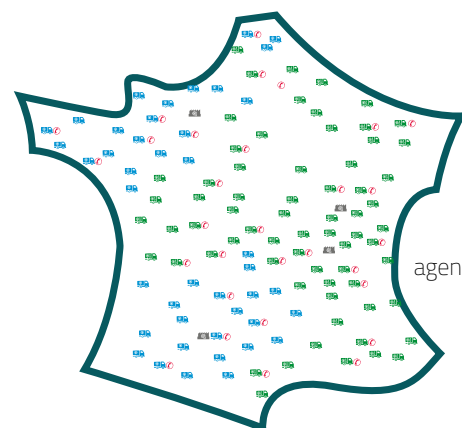
”

TOUPARGEL, UN EMPLOYEUR LOCAL IMPLIQUÉ

Avec 139 sites basés sur l'ensemble du territoire, Toupargel favorise l'emploi local et privilégie le recrutement de proximité en participant à des salons ou forums d'emploi locaux. Les directeurs d'agences sont impliqués dans la vie locale en lien avec les institutions et le Groupe développe des relations avec les écoles afin de former les futurs professionnels sur ses métiers : logistique, livraison, vente et prospection...

Proche de ses clients, Toupargel est régulièrement sollicité pour participer à des actions locales menées par des associations sportives, culturelles sous forme de dotations en objets publicitaires, d'insertions publicitaires dans des supports locaux.

Afin d'être plus cohérent et plus efficace dans ces événements de proximité, un guide de bonnes pratiques de la communication locale et événementielle a été rédigé en 2015 et a été déployé en 2016 avec un triple objectif : conquérir de nouveaux clients, partager les valeurs du Groupe avec un public réceptif et, à long terme, fidéliser les clients.



129

agences de livraison

Enfin, Toupargel soutient directement de nombreux événements sportifs ou culturels locaux. Au travers de son fonds de dotation, créé en 2012, il soutient des initiatives sociétales en lien avec son activité et ses enjeux RSE.

PASSION CLIENTS ET PREUVES D'AMOUR

Nos clients seniors représentent 28% de notre clientèle. Perçu comme un moment fort de leur journée, l'appel ou la visite de Toupargel maintient le lien social pour bon nombre d'entre eux. Ainsi, le Groupe prend à cœur sa mission de service de proximité lors de chaque appel des télévendeurs et à chaque livraison réalisée par les Attachés de Service Clients. La connaissance de ses clients lui permet d'exprimer de nombreuses attentions qui sont autant de preuves d'amour, comme dit le proverbe. Par exemple, le livreur remet à nos clients centenaires un bouquet de roses pour leur anniversaire.

MÉCÉNAT VIA LE FONDS DE DOTATION



La politique de mécénat du Groupe s'exprime à travers son fonds de dotation et s'articule autour de trois axes :

PARTICIPER À L'AMÉLIORATION DE LA CONNAISSANCE SCIENTIFIQUE DANS LE DOMAINE DE LA NUTRITION HUMAINE

Par exemple via un partenariat avec l'AFDIAG (Association Française des Intolérants au Gluten) ou encore l'Institut Pasteur de Lille,

Une collaboration avec l'Institut Pasteur de Lille

En 2016, Toupargel a choisi de se tourner vers l'Institut Pasteur de Lille afin de mieux comprendre les liens entre l'alimentation et la santé avec une vision de santé publique. Précurseur dans la proposition d'une gamme santé dédiée, le Groupe a toujours considéré l'alimentation comme un facteur de bien-être, à l'instar du sport ou d'autres activités. L'objectif de cette collaboration est donc de mieux comprendre les effets d'une alimentation saine et les produits à privilégier en fonction des besoins nutritionnels spécifiques, en particulier chez les personnes âgées.

CONTRIBUER AU RAYONNEMENT CULTUREL ET ARTISTIQUE

Notamment dans la région Rhône-Alpes en apportant par exemple son soutien au Festival Lumière, au Musée des Beaux-Arts, à l'orchestre symphonique des Confluences, à La Biennale de la danse...

La 17e Biennale de la Danse sur le thème de «Balade en Ciel»

Elle s'est tenue du 14 au 30 septembre 2016. Mêlant jeunes chorégraphes et virtuoses de la danse contemporaine, elle a rassemblé plus de 115 000 spectateurs. Toupargel est mécène des biennales d'art contemporain et de la danse depuis 2007. Ces événements majeurs dans la vie lyonnaise se sont développés dans toute la région Auvergne-Rhône-Alpes.



Cohésion interne

Nous renforçons le lien social en interne, en proposant aux collaborateurs de la région lyonnaise de participer aux actions soutenues en leur offrant des places pour certains spectacles. Par ailleurs, un atelier photographique a été également proposé aux salariés du siège social, animé par une photographe professionnelle sur la composition de leurs images.

PROMOUVOIR L'INTÉGRATION DES HOMMES ET DES FEMMES DANS LA SOCIÉTÉ ET LUTTER CONTRE L'EXCLUSION

À travers notamment l'association Coup de Pouce pour la lutte contre l'illettrisme, l'opération «Ma caméra chez les Pros» et le soutien à Ronalpia.

Ma caméra chez les pros édition 2015/2016

Pour la 4^{ème} année consécutive, Toupargel s'est investi dans l'opération «Ma caméra chez les pros» pilotée par l'Éducation Nationale. Ce projet s'adresse aux élèves de 3^{ème} des collèges du réseau Ambition Réussite ayant choisi l'option «découverte professionnelle». Les élèves ont pour mission de réaliser un reportage de quelques minutes au sein de l'entreprise partenaire. Le matériel de tournage (caméra, micro, casque...) est mis à disposition par l'entreprise. Toupargel a soutenu 3 nouveaux établissements : Académie de Clermont-Ferrand, Collège La Charme (63) - Académie de Dijon, Collège Léon Blum au Creusot (71) - Académie de Lyon, Collège Alexis Kandelaft à Chazay d'Azergues (69).



Convention de mécénat avec Ronalpia

En 2016, le fonds de dotation Toupargel a noué un partenariat avec Ronalpia. Depuis 2013, cet incubateur accompagne et fédère une communauté d'entrepreneurs de l'économie sociale et solidaire afin de les aider à développer leur activité autour des besoins sociaux, sociétaux et environnementaux en région Auvergne Rhône-Alpes.

Chiffres clés de la biennale de la danse:

29 spectacles
67 lieux de spectacles
166 représentations
33 villes sur toute la région Auvergne-Rhône-Alpes

LE SPONSORING ET LES DONATIONS

Toupargel s'investit aussi directement dans des actions de sponsoring et de mécénat auprès d'associations sportives et culturelles locales ou nationales.

TÉLÉTHON 2016 : UNE IMPLICATION GRANDISSANTE



Le partenariat noué avec AFM-Téléthon ayant remporté un franc succès en 2015 avec 74 K€ collectés, l'opération a été renouvelée en 2016 avec une ambition redoublée. Pour y parvenir, un processus de don simplifié a été mis en place et un produit partage, une bûche de Noël aux couleurs de l'événement, a été proposé aux clients. 15 K€ ont ainsi été récoltés auprès de nos clients abondés par Toupargel à hauteur de 85 K€.

100 000 €

reversés au TELETHON en 2016 au profit de la recherche sur les maladies orphelines.



François Richard, Directeur marketing produits en direct sur le plateau de l'émission de France 2.

DE NOMBREUSES INITIATIVES LOCALES

Nos agences commerciales présentes sur tout le territoire français sont aussi impliquées dans la vie locale. Au-delà d'être un employeur local fort, de nombreux sites soutiennent des initiatives sociétales dans leur zone d'implantation. Pour exemple, les agences Toupargel de Janville et de Saint-Omer ont mis en place un calendrier de l'avent inversé. Le principe est de collecter chaque jour auprès des collaborateurs un objet (vêtements, produits de toilette, jouets etc.) et de l'offrir le jour de Noël à une association locale afin d'aider les personnes en difficulté. Ces deux agences ont ainsi réalisé des dons à la Croix Rouge ainsi qu'aux Restos du Cœur.



LUTTE ANTI-GASPILLAGE ET AIDE ALIMENTAIRE

Depuis de nombreuses années, le Groupe initie des partenariats avec des associations d'intérêt général œuvrant dans la lutte contre l'exclusion et la fourniture de repas. Les produits dont la DDM (Date de Durabilité Minimale) est inférieure à 2 mois font l'objet de donations à des associations (Banque Alimentaire, Restos du Cœur, Secours Populaire).

210 000 €

montant des dons alimentaires en 2016.

113 777

produits alimentaires donnés en 2016.



LES VALEURS DU SPORT POUR UN ANCRAGE LOCAL PLUS FORT

Toupargel pérennise ses partenariats sportifs historiques avec l'ASVEL et l'OL Féminin qui véhiculent des valeurs chères au Groupe : Ambition et Engagement, Esprit d'équipe et de famille.



OL féminin : participer à la féminisation du football et soutenir ses valeurs premières

Toupargel accompagne cette équipe féminine de football, porteuse de titres prestigieux et de valeurs communes telles que la mixité, le respect, l'humilité et le partage.

- Vainqueur du championnat de France 2016
- Vainqueur de la Coupe de France 2016
- Vainqueur de la Ligue des Champions 2016

Proche des acteurs locaux, Toupargel a fait bénéficier Le Club de foot d'AS Domérat Féminin de 40 places pour assister au match de Coupe d'Europe OL féminin - PSG féminin au Parc OL à Décines (Lyon) le 2 avril 2016.

Depuis 10 ans au côté de l'ASVEL

Lors du match anniversaire, ASVEL - Nanterre, le 22 mars 2016, Toupargel a offert 4 000 glaces aux spectateurs et 90 places ont été proposées aux salariés pour retrouver toutes les valeurs qui les ont liées au fil de ces années.

Contribution au programme ASVEL Citoyen

L'ASVEL Citoyen développe un programme d'activités sportives, culturelles et environnementales principalement destiné aux enfants, adolescents et seniors. Chaque joueur de l'Asvel est parrain d'un projet. Les projets ont porté en 2016 sur les événements suivants :

- Vis ma vie au Centre Médico-Chirurgical de Réadaptation des Massues de Lyon
- L'arbre de Noël à l'Institut d'Hématologie et d'Onco-logie Pédiatrique de Lyon
- Une découverte sportive au Service d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD) pour aider des enfants atteints d'autisme.



PARTENAIRE OFFICIEL DE L'OL FÉMININ





ACTEUR DE LA PROTECTION DE NOTRE ENVIRONNEMENT

Conscient de ses impacts sur l'environnement, le Groupe œuvre à limiter les nuisances de son activité sur les écosystèmes. Développer une gestion énergétique performante, réduire les déchets, innover pour l'environnement sont les trois engagements portés par Toupargel au sein de sa politique RSE.

Ainsi, de nombreuses actions sont menées à chacune des étapes de la chaîne de valeur afin de réduire l'empreinte environnementale du Groupe. Par ailleurs, une veille, notamment réglementaire et portant sur l'innovation est assurée par les directions fonctionnelles.

Les salariés sont sensibilisés à la protection de l'environnement et aux découvertes au travers de rubriques dédiées sur l'intranet et dans le journal interne.

Par ailleurs, notre modèle de livraison à domicile présente aussi des impacts positifs sur l'environnement. En effet, Toupargel évite quotidiennement à une partie des 30 clients livrés à chaque tournée de se déplacer pour aller faire leurs courses. Différentes études comparant le e-commerce et l'achat en magasin ont prouvé que le modèle de livraison à domicile était moins émetteur en CO₂ que les déplacements en voiture personnelle.

D'autre part, chaque responsable d'agence de livraison est équipé d'un outil de gestion de tournées dont les algorithmes permettent quotidiennement d'optimiser chaque trajet des véhicules de livraison.

DÉVELOPPER UNE GESTION ÉNERGÉTIQUE PERFORMANTE

BILAN DE NOS ÉMISSIONS DE CO₂

Avec une flotte de l'ordre de 1 200 véhicules à température dirigée qui circulent quotidiennement sur les routes de France, le Groupe a pris la mesure de son impact sur l'environnement en dressant un premier bilan carbone® (diagnostic des postes émetteurs de CO₂) en 2009, devançant ainsi les obligations réglementaires de la loi Grenelle 2. Le dernier Bilan d'Émission des Gaz à Effet de Serre (BEGES) a été réalisé en 2015 sur l'exercice 2014. Il a permis de déterminer les trois principales sources internes d'émission : les carburants pour 75 %, les fluides frigorigènes pour 17 % et l'électricité pour 8 %.



Acteur de la protection de notre environnement



Les émissions totales de Toupargel se sont élevées à 18 491 Teq CO₂ en 2014 contre 23 200 Teq CO₂ en 2011 (année de référence) soit une baisse des émissions de gaz à effet de serre (GES) de 20,3 %. La répartition des émissions par poste a été sensiblement identique entre l'année 2011 et l'année 2014. L'indicateur par activité atteint 72,8 TeqCO₂ / M€ en 2011 pour 68,8 TeqCO₂ / M€ en 2014.

L'objectif affiché est de réduire les émissions en poursuivant les actions entreprises : remplacement des véhicules, assurer un suivi de la consommation en carburant des véhicules de livraison et des poids lourds, poursuivre la formation éco-conduite, améliorer les systèmes de chauffage et d'éclairage des bâtiments, récupérer le papier usagé pour recyclage...

En 2016, un audit énergétique focalisé sur le volet transport a été réalisé chez Eismann (81 % de la facture énergétique) et a donné lieu à des recommandations. Les émissions annuelles de CO₂ sont de 2 920,45 Teq, la part des camions de livraison étant

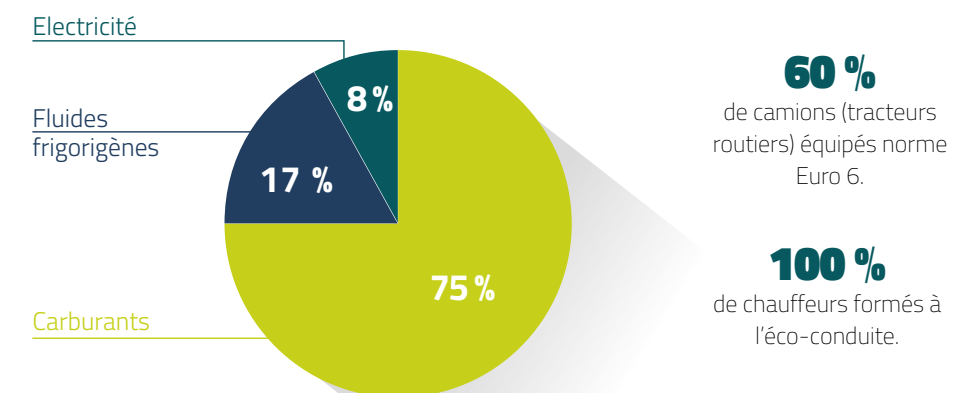
la plus importante (85%).

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

L'amélioration de l'efficacité énergétique en matière de maîtrise de la consommation de gasoil des véhicules est l'une des priorités du Groupe. En 2011 et 2014, Toupargel a signé avec l'Ademe la «Charte CO₂ des flottes de transports» et s'est engagé à réduire ses émissions. Les actions mises en place portent sur :

- l'équipement des camions navettes de déflecteurs,
- le renouvellement de la flotte de véhicules avec des moteurs aux normes Euro 6, moins énergivores et moins polluants,
- l'équipement des véhicules de transport interne et de livraison d'outil de télématique embarquée pour exploiter les données «moteur» en temps réel et assister le conducteur dans une conduite économique,
- la formation à l'éco-conduite de l'ensemble des livreurs et chauffeurs.

Principales sources d'émission (BEGES 2015)



Témoignage de Vincent Guiard, Directeur du Centre de formation :

Quel est l'intérêt de l'éco-conduite ?

«Nous relevons une diminution systématique de la consommation de carburant, et cela dans toutes les agences de livraison. La baisse est de l'ordre de 1 litre au 100 km, ce qui est loin d'être anodin. Les chauffeurs prennent conscience qu'une conduite adaptée est bénéfique pour la consommation de carburant et pour l'image véhiculée auprès du grand public.»



OPTIMISER LES DÉPLACEMENTS

Par ailleurs, le Groupe Toupargel a investi pour diminuer le nombre de déplacements internes de ses collaborateurs en privilégiant l'utilisation d'un outil de web-conferencing. Les collaborateurs du siège social ont été invités fin 2015 à se mettre en relation et à développer le covoiturage.

GÉRER LES FLUIDES FRIGORIGÈNES

Le respect de la chaîne du froid nécessite des installations sous température dirigée utilisant des gaz nocifs pour l'environnement. Dès 2011, devant l'obligation légale fixée à 2014, Toupargel a procédé au changement des gaz R22 et les a remplacés par

des gaz HFC (hydrofluorocarbones). 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 en cours d'étude.

Nous attachons une attention particulière à l'entretien de nos véhicules qui sont des maillons clés du respect de la chaîne du froid. Les recharges de fluides frigorigènes effectuées lors des opérations de maintenance obligatoire annuelles sont suivies. 417 kg de fluides ont été réinjectés dans les circuits de froid des véhicules en 2016.



RÉDUIRE NOS DÉCHETS ET INNOVER POUR L'ENVIRONNEMENT

Le Groupe Toupargel a mis en place des actions tout au long de sa chaîne de valeur pour réduire les déchets, notamment les cartons de livraison et les emballages, mais aussi les gaz réfrigérants.

FAVORISER LE TRI

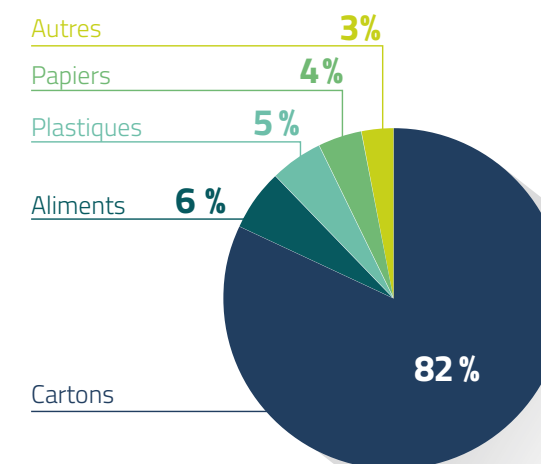
Au niveau commercial, Toupargel a intégré en 2012 sur ses produits à marque propre un logotype de tri sélectif afin de sensibiliser ses clients au tri des emballages. De plus, pour l'impression de ses documents, Toupargel choisit des partenaires éco-responsables respectant la charte Imprim'Vert, utilisant des papiers issus de forêts gérées durablement PEFC™ ou FSC® et imprimant pour la majeure partie en France.



Au niveau de la préparation des commandes, sur les plates-formes logistiques, 5 catégories de déchets sont recyclés par des professionnels certifiés :

- les déchets cartons issus des réceptions des fournisseurs de marchandises,
- les déchets alimentaires non consommables,
- les déchets papiers, correspondant principalement à des catalogues produits périmés,
- les déchets plastiques composés des films entourant les palettes de marchandises,
- les déchets Autres (palettes, ferrailles).

Principales sources de déchets recyclés (en 2016)



2 208
tonnes de déchets
recyclés en 2016

“

Témoignage de Roland Gnoschi, Responsable d'agence de livraison Toupargel :

«Lorsque qu'il se rend chez un client, chaque livreur propose de récupérer les cartons de la commande dans le but de les recycler. Cette demande est très bien perçue puisque la majorité des clients sont réceptifs à ce service et laisse au livreur le soin de reprendre les cartons.»

”

Lors de chaque livraison, les livreurs proposent aux clients de récupérer les cartons de leur commande. Ceux-ci sont ensuite centralisés sur les plates-formes logistiques et recyclés.

La consommation d'eau au sein du Groupe concerne principalement un usage sanitaire et le nettoyage des véhicules. Celui-ci est effectué dans des centres de lavage externalisés dont certains ont adopté une démarche de consommation responsable.

1 801
tonnes de cartons
recyclés en 2016



ANNEXE 1 – PÉRIMÈTRE DU REPORTING

Période de reporting

La période retenue pour le reporting annuel des indicateurs extra financier est l'année civile du 1er au 31 décembre 2016.

Le précédent rapport est consultable dans le rapport de gestion du rapport annuel 2016.

Référentiel de reporting

Le Groupe Toupargel a établi son propre référentiel de reporting en 2014. Celui-ci est conforme à l'article 225 de la loi dite Grenelle 2 et au Global Compact dont le Groupe est signataire.

Définition du périmètre et variation

Le périmètre du reporting RSE couvre les deux sociétés du Groupe, la holding Toupargel Groupe SA et la filiale opérationnelle 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.

En avril 2014, Toupargel Groupe SA a acquis la société Eismann. Ce rapport intègre, quand elles sont disponibles, les données d'Eismann (11% du chiffre d'affaires consolidé) du 1er janvier au 31 décembre 2016.

Pour ces indicateurs, les informations sont en cours de fiabilisation pour homogénéiser les méthodologies de calcul avec celles utilisées historiquement par Toupargel.

Les tableaux des indicateurs précisent lorsque l'information n'est pas disponible pour l'ensemble du Groupe.

Comparabilité

Afin de simplifier le reporting et de faciliter la lecture, le choix a été fait de réduire la comparabilité à deux exercices et non trois comme précédemment. Ceci permet d'aligner les indicateurs extra financiers sur les indicateurs financiers.

Méthodologie de reporting et indicateurs

Le détail explicatif sur les indicateurs de reporting extra financier est disponible sur simple demande

auprès de la société ou est téléchargeable sur le site internet du Groupe, dans la rubrique «Notre démarche RSE». Ceux-ci ont fait l'objet d'une validation par l'Organisme Tiers Indépendant lors de son intervention.

Indicateurs exclus

Compte tenu de son activité de négoce et de distribution de produits alimentaires surgelés et d'un champ d'application focalisé uniquement en France, le Groupe considère les indicateurs suivants comme non pertinents.

- Elimination du travail forcé ou obligatoire et l'abolition effective du travail des enfants,
- Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement,
- Mesures de prévention de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement,
- Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité
- Utilisation des sols,
- Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation,
- Adaptation aux conséquences du changement climatique.

Audit externe

Les principaux indicateurs environnementaux et sociaux 2016, ont été vérifiés par le cabinet Finexfi, mandaté pour vérifier les procédures de reporting. La nature des travaux réalisées et les conclusions de ces travaux sont présentées page 61.

Contact

Si vous souhaitez en savoir plus sur notre démarche RSE ou réagir quant à nos actions, vous pouvez écrire à : rse@toupargel.fr

Définitions des indicateurs

Les définitions des indicateurs environnementaux, sociaux et sociétaux sont disponibles sur :

www.toupargelgroupe.fr

ANNEXE 2 – INDICATEURS SOCIAUX

	2016	2015	
Répartition de l'effectif	Nombres de collaborateurs	3 463	3 530
	Part des cadres - non cadres	7 % - 93 %	7 % - 93 %
	Nombre d'embauches	1 849	1 915
	Nombre de départs	1 916	1 975
	Nombre de départs CDI	946	893
	<i>dont rupture de la période d'essai</i>	412	400
	<i>dont licenciements</i>	202	211
Embauches et départs	Taux de turn-over	12,1%	10,8%
	<i>dont taux de turn-over (hors métiers de prospection)</i>	11,5%	9,8%
	Age moyen	42 ans et 5 mois	42 ans et 5 mois
	Ancienneté moyenne	9 ans et 11 mois	9 ans et 11 mois
	Part des contrats en CDI-CDD	93,4 % - 6,6 %	93,4 % - 6,6 %
Rémunérations	Rémunération annuelle moyenne brute	26 379 €	26 391 €
	Nombre de promotions internes	26	26
Organisation du temps de travail	Taux de collaborateurs à temps complet - partiel	92 % - 8 %	92 % - 8 %
	Taux d'hommes à temps complet - partiel	99 % - 1 %	99 % - 1 %
	Taux de femmes à temps complet - partiel	82 % - 18 %	82 % - 18 %
	Taux d'absentéisme (Toupargel SASU)	3,7 %	3,7 %
	Taux d'absentéisme hors prospection (Toupargel SASU)	3,18 %	3,18 %
	Dialogue social	Nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel	39
Bilan des accords collectifs	Nombre d'accords signés	3	11
	Nombre d'accidents du travail et de trajet	253	240
	Taux de fréquence	30,35	30,24
	Taux de gravité	1,86	1,82
Santé et sécurité au travail	Taux de sinistralité responsable (pour 1 000 véhicules)	18,0 %	23,1 %
	Nombre de médiations traitées par la cellule d'écoute psychologique	17	23
	Nombre de maladies professionnelles	26	22
Formation	Taux de la masse salariale dédiée à la formation	2,01 %	1,29 %
	Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur formés	14,41h	14,82 h
Egalité hommes-femmes	Part de l'effectif par genre (hommes-femmes)	57 % - 43 %	57 % - 43 %
	Part des cadres (hommes - femmes)	67 % - 33 %	67 % - 33 %
Handicap	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap (Toupargel SASU)	5,93%	5,55%
Lutte contre les discriminations	Taux de travailleurs de 55 ans ou plus	15,0%	13,1%
	Taux de travailleurs de moins de 25 ans	6,3%	6,9%

ANNEXE 3 – INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

		2016		2015	
		Toupargel	Groupe	Toupargel	Groupe
Mesures de prévention et de recyclage (Pollution et gestion des déchets)	Consommation de cartons (en tonnes)	1 859	2 057	1 983	2 208
	% de postes équipés d'un système de web conferencing	12%	NC sur Eismann	12%	NC sur Eismann
Emission de Gaz à effet de serre	Consommation fluides frigo. (en kg)	1 067	1 218	962	1 137
Consommation de matières premières et d'énergie (utilisation durable des ressources)	Grammage du papier des catalogues (en grammes/m ²)	51	NC	51	NC
	Consommation électrique (en 000 kWh)	21 934	23 772	21 215	23 761
	Consommation gazoil (en 000 litres)	5 090	6 084	5 468	6 530
Adaptation aux conséquences du changement climatique	Distance effectuée par nos livreurs et navettes internes (en km)	30 802 185	38 111 563	33 712 013	43 675 731
	% de chauffeurs formés à l'éco-conduite	100%		98%	
	% de camions équipés d'un système de télématique embarquée	100 %		100 %	
	% de camions (tracteurs routiers) équipés norme Euro 5	30 %		14 %	
	% de camions (tracteurs routiers) équipés norme Euro 6	60 %		54 %	

ANNEXE 4 – INDICATEURS SOCIÉTAUX

		2016		2015	
		Toupargel	Groupe	Toupargel	Groupe
Développement régional	Nombre de produits provenant de fournisseurs locaux (gamme Frais&Epicierie)		68		44
Développement de la nutrition responsable	Nombre de références Bio		34		29
	Nombre de références dédiées aux régimes spécifiques		87		79
	% des plats cuisinés à marque propre sans colorants artificiels		100 %		100 %
	% des plats cuisinés à marque propre sans arômes artificiels		97 %		97 %
	% des produits sans matières grasses hydrogénées		100 %		100 %
Prévention du risque alimentaire	Nombre de références pêche responsable		25		22
	Nombre de références pêche française		18		16
	Taux de réclamation sur la qualité produit (pour 1000 uvc)	0,25 (Toupargel)		0,18 (Toupargel)	
Partenariat et mécénat	Taux de réclamation des clients (pour 1000 livraisons)		8,92		14,3
	Budget affecté au fonds de dotation		104 K€		139 K€
Fournisseurs	Dons à la Banque alimentaire et autres associations (en nombre de produits)		113 777		126 897
	Montant reversé à l'AFM-Téléthon		100 K€		74 K€
	% de contrats d'achat intégrant les principes du Pacte Mondial		94 %		91 %

TABLE DE CONCORDANCE

CONTENU	INDICATEURS	GRI	ISO 26000	Pacte mondial	Pages	
Informations sociales						
Emploi	1 - Effectif total		LA1	6.4.4.	43	
	1 - Répartition des salariés par sexe		LA1	6.4.4.	57	
	1 - Répartition des salariés par âge		LA1	6.4.4.	46	
	1 - Répartition des salariés par zone géographique		LA1	6.4.4.	NA	
	2 - Embauches		LA2	6.4.4.	57	
	2 - Licenciements		LA2	6.4.4.	57	
	3 - Rémunérations		LA3	6.4.4.	57	
	3 - Evolutions des rémunérations		LA3	6.4.4.	57	
	4 - Organisation du temps de travail		LA	6.4.4.	43 et 57	
	31 - Absentéisme		LA7	6.4.4.	57	
Organisation du travail	5 - Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci.		LA4	6.4.3/5	43	
	6 - Bilan des accords collectifs		LA5	6.4.3/5	43	
Relations sociales	7 - Conditions de santé et sécurité au travail		LA4	6.4.6	57	
	8 - Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel		LA9	6.4.6	43	
Santé et sécurité	32 - Accidents du travail, notamment leur fréquence et gravité		LA7	6.4.6	57	
	32 - Maladies professionnelles		LA7		57	
	9 - Politiques mises en œuvre en matière de formation		LA11	6.4.7	44 et 57	
Formation	10 - Nombre total d'heures de formation		LA10	6.4.7	57	
	11 - Mesures prises en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes		LA14		46	
Egalité de traitement	12 - Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées		LA13		45	
	13 - Politique de lutte contre les discriminations		LA13		45	
	33 - Respect de la liberté d'associations et du droit de négociation collective		HR5 LA4 LA5	6.3.10	3	43
Promotions et respect des conventions de l'OIT	34 - Elimination de la discrimination en matière d'emploi et profession		HR4 LA13 LA14	6.3.10	6	45
	35 - Elimination du travail forcé ou obligatoire		HR 6/7	6.3.10	4 et 5	39
	36 - Abolition effective du travail des enfants		H6	6.3.10		39
Informations environnementales						
Politique générale en matière environnementale	14 - Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement		Approche managériale	6.5.1/2	52	
	15 - Actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement			6.5.1/2	7, 8 et 9	52
	16 - Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions		EN 30	6.5.1/2		53
	37 - Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours.		EN28 EC2	6.5.1/2		56
Pollution et gestion des déchets	17 - Les mesures de prévention, réduction ou réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement		EN22 EN23 EN24	6.5.3		53, 54 et 56
	18 - Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets		EN22	6.5.3	7, 8 et 9	54 et 55
	19 - La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité		EN25	6.5.3		56
	20 - Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire		EN25	6.5.3		50

RAPPORT DE L'ORGANISME DE VÉRIFICATION

Exercice clos le 31 décembre 2016

CONTENU	INDICATEURS	GRI	ISO 26000	Pacte mondial	Pages
	21 - Consommation d'eau		6.5.4		55
	21 - Approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	EN8 EN9 EN21	6.5.4		55
	22 - Consommation de matières premières	EN1	6.5.4		54, 59 et 77
Utilisation durable des ressources	22 - Mesures prises pour améliorer l'efficacité dans l'utilisation des matières premières	EN10	6.5.4	7, 8 et 9	53
	23 - Consommation d'énergie	EN3 EN4	6.5.4		59
	23 - Mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	EN5 EN6 EN7	6.5.4		52 et 53
	38 - Utilisation des sols		6.5.4		56
Changement climatique	24 - les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	EN16 EN17 EN19 EN20	6.5.5	7, 8 et 9	52 et 53
	39 - Adaptation aux conséquences du changement climatique	EN18 EC2	6.5.5		56
Protection biodiversité	25 - Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité	EN11 à EN15 EN25	6.5.6	7, 8 et 9	39
Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable					
Impact territorial, économique et social	26 - En matière d'emploi et de développement régional	EC8 EC9	6.8.5		42 et 48
	27 - Sur les populations riveraines et locales	EC1 EC6	6.8		48
Relations avec les parties prenantes	28 - Conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations	4.14 à 4.17	5.3.3		35
	29 - Actions de partenariat ou de mécénat	EC1 4.11 à 4.13	6.8.9		49 et 50
Sous-traitance et fournisseurs	30 - Prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux	EC6 HR2 & HR5 à HR7	6.6.6	1 et 2	39
	40 - Importance de la sous-traitance et la prise en compte de la RSE dans les relations avec fournisseurs et sous-traitants	3.6 et 4.14	6.6.6		39
Loyauté des pratiques	41 - Actions engagées pour prévenir toutes formes de corruptions	SO2 à SO4 SO7 & SO8	6.6.3	10	35
	42 - Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	PR1 & PR2	6.7.4		37, 48, 41 et 42
	43 - Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme	HR	6.3	1 et 2	39

Aux actionnaires,

À la suite de la demande qui nous a été faite par la société Toupargel SA et en notre qualité d'organisme tiers indépendant dont l'accréditation a été admise par le COFRAC sous le N° 3-1081 (portée disponible sur www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport annuel établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2016 en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la direction

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport annuel comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce (ci-après les «Informations»), établies conformément aux référentiels utilisés (les «Référentiels») par la société et disponibles sur demande au siège de la société Toupargel SA.

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 la conformité avec les règles déontologiques, les normes professionnelles et les textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations requises sont présentes dans le rapport annuel 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 et du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 (Attestation de présence)
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au référentiel retenu (Rapport d'assurance modérée)

ATTESTATION DE PRÉSENCE

Nous avons conduit les travaux conformément aux normes professionnelles applicables en France :

- nous avons comparé les Informations présentées dans le rapport annuel avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du code de commerce
- nous avons vérifié que les Informations 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
- en cas d'omission de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport annuel des Informations requises.

AVIS MOTIVÉ SUR LA SINCÉRITÉ DES INFORMATIONS RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux conformément à la norme ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements) et à la doctrine professionnelle applicable en France. Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à obtenir une assurance modérée sur le fait que les Informations ne comportent pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause leur sincérité, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

La mission a été réalisée entre le 9 mars et le 4 avril 2017 pour une durée de sept jours/hommes. Nous avons conduit onze entretiens auprès des responsables de la préparation des Informations RSE.

Nous avons effectué les travaux suivants :

- Nous avons apprécié le caractère approprié du référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa neutralité, sa clarté et sa fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.
- Nous avons vérifié la mise en place dans le Groupe d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations. Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations. Nous avons mené des entretiens auprès des personnes responsables du reporting social et environnemental.
- Nous avons identifié les informations consolidées à tester et déterminé la nature et l'étendue des tests en prenant en considération leur importance au regard des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité et aux caractéristiques du Groupe ainsi que de ses engagements sociétaux.
- Concernant les informations quantitatives consolidées que nous avons considérées les plus importantes:
 - au niveau de la société mère Toupargel SA et des entités contrôlées, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation de ces informations ;
 - au niveau des sites ou des filiales que nous avons sélectionnés (1) en fonction de leur contribution aux indicateurs consolidés, et d'une analyse de risque, nous avons :
 - mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions ;
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne plus de 50% des contributions aux données sociales et plus de 20% des contributions aux données environnementales.

- Concernant les informations qualitatives consolidées que nous avons considérées les plus importantes, nous avons mené des entretiens et revu les sources documentaires associées pour corroborer ces informations et apprécier leur sincérité.
- Pour les autres informations consolidées publiées, nous avons apprécié leur sincérité et leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société et, le cas échéant, par des entretiens ou la consultation de sources documentaires.
- Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence de certaines informations.

Conclusion

Sur la base de nos travaux nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Informations sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément au référentiel

(1) Sociétés sélectionnées pour les tests : Toupargel SASU