Heppner
Transport & Logistics

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

2019
-
2020

SOMMAIRE

P.03 // NOTRE STRATÉGIE

P.03 ÉDITO

P.04 NOTRE HISTOIRE

P.06 NOTRE STRATÉGIE ET MÉTHODOLOGIE RSE

P.09 NOS INDICATEURS

P.10 NOTRE GOUVERNANCE RSE

P.11 // ENVIRONNEMENT

P.12 CHANGEMENT CLIMATIQUE ET QUALITÉ DE L'AIR

P.15 ÉNERGIE

P.16 ÉCONOMIE CIRCULAIRE

P.18 BIODIVERSITÉ

Ont participé à la préparation de ce rapport: Lauric Clauw, Noémie Feldbauer, Cédric Frachet, Muriel Glad, Antoine Guichard, Jean-Luc Leaper, Sébastien Loddé, Marie-Laure Merville, Marc Pirès, Dominique Podesta, Christophe Schmitt, Clara Schmitt, Bénédicte Souplet, Sébastien Videt, Gérald Wissenberg - **Dossier piloté par:** Marie-Laure Merville et Antoine Guichard — **Merci à notre client et à nos partenaires pour leur collaboration:** Alexandre Cavallini (L'Oréal), Olivier Dutrech (Fraikin), Jean-Philippe Perrin (Normatrans). **Conception & réalisation:** SO'CONTENT – **Impression:** Rivaton (Imprim'Vert)

P.19// SOCIAL

P.20 CAPITAL HUMAIN

P.22 EMPLOI ET RELATION DE TRAVAIL

P.23 QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET DIVERSITÉ

P.24 SANTÉ, SÉCURITÉ ET DIALOGUE SOCIAL

P.25// SOCIÉTAL

P.26 LIENS DURABLES AVEC LES PARTIES PRENANTES

P.28 SATISFACTION CLIENTS

P.29 ÉTHIQUE ET COMPLIANCE

P.30 SOLIDARITÉ ET TERRITOIRES

JEAN-THOMAS SCHMITT,
Directeur général

WE SUPPORT

UN GLOBAL COMPACT

Je suis heureux d'affirmer notre engagement volontaire en faveur de la RSE, via notre adhésion aux principes du Global Compact et à l'intégration progressive des dix-sept objectifs de développement durable (ODD) en vue d'accélérer la transition énergétique de notre activité.

La responsabilité d'une entreprise ne se décrète pas, elle se prouve. C'est l'ambition de notre rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) 2019-2020. D'autant plus que, pour sa première édition, notre rapport RSE s'inscrit dans un contexte économique et sanitaire inédit. La crise que nous traversons nous oblige à faire preuve de résilience et de capacité de projection. Elle renforce également la nécessité de poursuivre une démarche RSE qui nous ressemble, ancrée dans nos fondamentaux entrepreneuriaux et qui porte fièrement nos valeurs d'Entreprise : la loyauté, l'audace, l'engagement, l'excellence et la responsabilité.

La responsabilité d'une entreprise est un chemin à parcourir ensemble : collaborateurs, clients, partenaires, fournisseurs et actionnaires. Ce premier rapport illustre les nombreux accomplissements déjà réalisés au sein d'Heppner et les pistes d'amélioration pour les années à venir. Tout au long de l'année 2019, la France nous a servi de territoire pour structurer nos ambitions vers une transition écologique et sociétale à la hauteur de notre détermination. Et parce que nos engagements n'ont pas de frontière, les filiales ont vocation à être intégrées dans nos prochains rapports.

La responsabilité d'une entreprise est un levier d'innovation, de performance et de compétitivité. Nous nous investissons dans cette voie pour répondre aux exigences nouvelles de nos clients et de la société en général. Je suis convaincu que les entreprises les plus performantes demain seront aussi les plus responsables.

La responsabilité d'une entreprise est enfin un formidable outil de cohésion. Nous avons fait le pari gagnant de mobiliser les collaboratrices et les collaborateurs Heppner, à tous les échelons de l'entreprise, pour déterminer ensemble les enjeux fondamentaux d'une croissance durable de notre entreprise afin de formaliser une politique RSE partagée par le plus grand nombre.

Je remercie toutes les collaboratrices et les collaborateurs Heppner qui, chaque jour, contribuent à ce que nous sommes et à ce que nous devenions une entreprise encore plus responsable.

HEPPNER: PRÈS DE 100 ANS **d'aventure entrepreneuriale**

1925
Jean Schmitt rachète une entreprise de transport "Jules Heppner Successeurs", située à Strasbourg.

1930
Première agence en Allemagne à Kelh.

1945
Reprise des activités au sein des 10 agences: Marseille, Nancy, Forbach, Paris et Strasbourg pour la France. Frankfort, Munich, Stuttgart, Kehl et Ulm en Allemagne.

1965
Constitution d'un véritable réseau européen: 1000 collaborateurs et 15 agences.

1984
Avec l'acquisition des Transports Lesage et Lambert & Valette, le réseau passe à 32 agences.

1992
Développement de l'activité Overseas avec couverture mondiale.

2004
Réseau de distribution national en propre avec l'acquisition de XP France.

2005
Création du réseau européen de messagerie Système Alliance Europe.

LA CERTIFICATION DE NOS ENGAGEMENTS

SÉCURITÉ
- Certification Qualité ISO 9001
- Certification des produits de santé
- Certification des produits chimiques

ENVIRONNEMENT
- Signature de la charte ADEME
- EcoVadis Silver pour la RSE

SÛRETÉ
- Opérateur économique agréé
- Accord de reconnaissance mutuelle UE-USA

751 M€
de CA en 2019

60 %
du CA réalisé à l'international

10 000
clients

3 100
collaborateurs répartis sur 5 pays

70
sites en France, 10 agences en Allemagne, implantations aux Pays-Bas, en Espagne et au Sénégal

157
pays desservis

2009
Lancement de l'offre globale : combinaison de savoir-faire en messagerie et en Transport de lots en France et en Europe, en Transport aérien et maritime dans le monde, en prestations douanières et logistiques.

2015
Nouveaux services spécifiques en messagerie France : Star Priority et Star Date.

2017
Accélération de l'international avec l'implantation en propre au sud des Pays-Bas à Gilze et en Espagne à Barcelone.

2018
Acquisition de Hamacher Logistik GmbH, située à la frontière entre l'Allemagne du Nord et les Pays-Bas.

2019
Association avec Gebrüder Weiss pour accélérer le développement en France et en Europe sur le transport maritime, l'aérien et les douanes.
Ouverture d'une agence au Sénégal.

2020
Hamacher Logistik GmbH devient Heppner Hamacher.

UNE EXPERTISE MULTIMODALE

72 MILLIONS
de colis/an

16 MILLIONS
d'expéditions en terrestre

12 000
tonnes/an en aérien

27 500
containers/an en maritime

UNE DÉMARCHE RSE **ambitieuse**

Pleinement intégrée à tous les niveaux de notre stratégie, notre démarche de responsabilité sociétale entend créer durablement de la valeur sur l'ensemble des champs d'application de la norme internationale ISO 26000.

CÉDRIC FRACHET,
Directeur des opérations terrestres

La RSE permet d'accélérer et d'harmoniser l'ensemble de nos démarches

« Nous avons articulé notre stratégie RSE autour de sept questions centrales : la gouvernance, les droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux clients consommateurs et l'ancrage territorial. Elles représentent une véritable boussole puisque c'est à partir de ces thématiques que nous fixons nos priorités et déployons nos actions.

Pour Heppner, la RSE est un outil majeur : elle permet d'accélérer et de mettre de la cohérence sur l'ensemble de nos démarches qu'elles soient environnementales, sociales et sociétales. Notre première action a été de déterminer nos enjeux en nous basant à la fois sur le référentiel de la logistique durable et sur l'analyse de matérialité que nous avons menée en associant l'ensemble de nos parties prenantes. À chaque révision de notre politique RSE, nous répéterons en toute logique cet exercice.

Parmi ces enjeux, nous avons distingué deux catégories : ceux prioritaires à la fois pour les donneurs d'ordre et pour Heppner, et ceux opérationnels qui font partie intégrante de notre stratégie RSE et qui n'engagent que notre groupe. »

ANTOINE GUICHARD,
Chargé de projet RSE

Associer l'ensemble de nos parties prenantes à notre démarche RSE

« Parce que le dialogue avec les parties prenantes (clients, fournisseurs, sous-traitants partenaires et collaborateurs) constitue un facteur de réussite d'une démarche RSE, il représente un axe stratégique fort pour Heppner. Collaborateurs, directions supports, agences, directions métiers… chacun participe activement à la mise en œuvre de cette stratégie. Plusieurs groupes de travail ont été constitués réunissant des salariés pour déployer notre plan d'action et répondre aux engagements signés par le groupe (EcoVadis, EVcom, Objectif CO_2…). Nos parties prenantes externes seront également acteurs de cette démarche. »

De nos enjeux prioritaires...

- Changement climatique et pollution de l'air
- Énergie
- Pratiques loyales en matière d'information et de contrat
- Service après-vente et résolution des litiges
- Santé et sécurité au travail
- Développement du capital humain
- Liens durables avec les clients et sous-traitants partenaires
- Intégration de la RSE dans la stratégie

... découlent nos enjeux opérationnels

- Biodiversité
- Économie circulaire
- Protection des données des clients : consommateurs
- Conditions de travail et Qualité de Vie au Travail (QVT)
- Emploi et relations de travail
- Dialogue social
- Corruption et fraude
- Emploi local et solidarité

Environnement | Enjeux relatifs aux clients consommateurs | Social | Loyauté des pratiques | Gouvernance | Développement des territoires

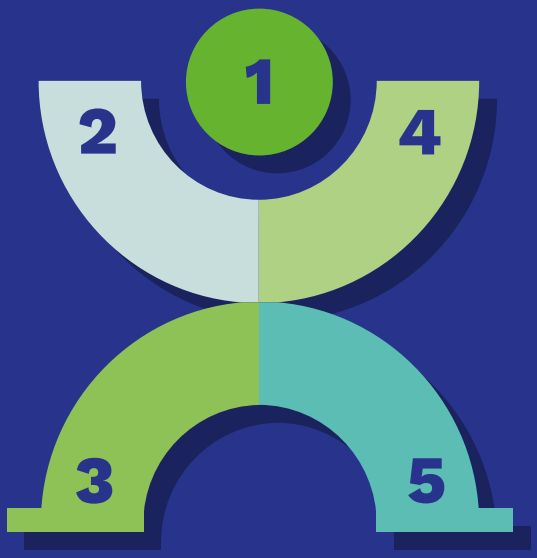
Nos 5 piliers

S'engager et créer de la valeur durable seront le cap de notre démarche RSE jusqu'en 2023.

1 LA GOUVERNANCE
Intégrer les principes du développement durable dans l'ensemble de nos décisions.

2 LES CLIENTS
Proposer des solutions durables, sécurisées, éthiques en adéquation avec notre politique qualité.

3 L'ENVIRONNEMENT
Réduire notre empreinte environnementale et préserver les ressources naturelles.



4 LES COLLABORATEURS
Promouvoir la parité, la diversité, la sécurité au travail et être un employeur de choix.

5 LE TERRITOIRE
Être un acteur solidaire et local, mais aussi promouvoir le développement durable à toutes les étapes de notre chaîne de valeur.

DES ENGAGEMENTS VOLONTAIRES **pour mesurer, piloter et transformer**

S'aligner sur des référentiels RSE ne constitue pas une fin en soi. Ces outils nous permettent avant tout de cadrer notre démarche, de nous évaluer, de nous objectiver et, au final, de progresser.

Heppner adhère, depuis 2010, à la **CHARTE OBJECTIF CO_2** de l'ADEME avec des objectifs de réduction de ses émissions de CO_2 liées à sa flotte de transport.

Le groupe utilise et met en œuvre le référentiel RSE de la logistique durable basé sur la norme **ISO 26000**.

Heppner est signataire de la **CHARTE DE LA DIVERSITÉ** depuis 2006.

Heppner a été choisi pour faire partie des dix primo engagés dans le **DISPOSITIF EVCOM**. Quatre axes de progrès : notre flotte de Transport, les clients, les fournisseurs et la mise en œuvre de la RSE.

ECOVADIS est une plateforme de notation de la performance sociale et environnementale des chaînes d'approvisionnement mondiales. Heppner, médaille d'argent depuis 2018, est passé du top 50 % au top 25 % des entreprises évaluées par EcoVadis et se situe 12 points au-dessus de la moyenne du secteur avec un score de 54/100 (+8 points par rapport à 2018).

Heppner est signataire du **GLOBAL COMPACT** depuis 2019.

Heppner est signataire du Global Compact et s'engage à contribuer aux 17 objectifs de Développement Durable (ODD)

CHRISTOPHE SCHMITT,
Directeur des relations institutionnelles

L'engagement d'Heppner dans EVcom s'inscrit dans la continuité

« EVcom est destiné aux commissionnaires pour les accompagner dans la réduction de l'impact environnemental de leurs transports. Nous avons commencé à élaborer ce dispositif, en 2018, lors des commissions de TLF auxquelles Heppner participe avec d'autres professionnels avant de le mettre en œuvre avec l'ADEME. C'est donc assez naturellement que nous avons intégré, en septembre 2019, le groupe pilote de dix primo engagés. Nous nous sommes lancés dans un plan d'actions sur trois ans, avec un programme de suivi. Les actions sont mises en œuvre selon quatre axes : la flotte propre, les achats de Transport, la collaboration clients et la RSE avec l'utilisation de référentiels et de normes. D'ici 2022, EVcom a pour ambition d'engager 60 entreprises dans le dispositif, soit plus de 120 000 tonnes de CO_2e* économisées au global.
En tant que signataire de la charte Objectif CO_2 depuis 2010, l'engagement du groupe dans EVcom s'inscrit dans la continuité. Heppner a des engagements très forts dans des groupes de travail que ce soit au niveau d'EVcom ou de projets divers comme l'installation de stations gaz, l'adaptation des territoires à de nouvelles énergies… »

*Estimation ADEME.

NOS CHIFFRES CLÉS **RSE 2019**

ENVIRONNEMENT

57 % de taux de recyclage sur l'ensemble des **2 750** tonnes de déchets générées

97 % de notre flotte répond aux normes Euro 5 et Euro 6

523 000 tonnes de CO_2e : scope 1 (émissions de gaz à effet de serre directes), scope 2 (émissions indirectes liées à la consommation d'électricité) et scope 3 (autres émissions indirectes)

8 704 MWh d'électricité consommée dans toutes les agences

23 400 m^3 d'eau consommée sur l'ensemble de nos agences

SOCIAL

3 079 salariés dans le monde, dont **2 373** en France

12 106 heures de formation effectuées

89/100 l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes

31 % de femmes dans l'effectif

90 alternants

46 nationalités

3,5 % de taux d'emploi des personnes en situation de handicap au sein d'Heppner

SOCIÉTAL

25 % de nos agences recourent aux entreprises de l'économie sociale et solidaire (ESS)

42 K€ reversés aux associations sportives

73 K€ versés dans le cadre du mécénat

23 associations sportives ou culturelles et **2** fondations soutenues par Heppner

1ère édition du baromètre Heppner-Harris Interactive "Les jeunes et les métiers du Transport et de la logistique"

UNE DÉMARCHE RSE **intégrée au Comex**

Source de défis, d'opportunités et de maîtrise des risques, notre démarche RSE s'intègre au plus haut niveau de notre gouvernance et s'exprime à travers nos cinq piliers stratégiques : l'internationalisation, la digitalisation, la transition environnementale, l'expérience collaborateur et l'expérience client. Si elle se déploie depuis de nombreuses années sur tous les territoires, elle figure, depuis 2019, dans la feuille de route de nos 70 agences au rang des principaux objectifs à atteindre.

Comité RSE : le choix du pluridisciplinaire

Notre comité RSE est composé de collaborateurs aux expériences multiples, issues du transport ou non, avec une vision claire et engagée en matière de RSE. Il se réunit plusieurs fois par an et de manière hebdomadaire sur certains chantiers pour avancer sur les objectifs communs, suivre le déploiement de la politique RSE et partager les expériences et les bonnes pratiques initiées dans le groupe.

Une gouvernance pour encourager les initiatives régionales

La RSE fait partie des objectifs principaux de chaque direction régionale et toutes nos agences sont impliquées dans notre reporting pour collecter les données environnementales et partager leurs bonnes pratiques.

NOS ENGAGEMENTS 2020

- **Révélation de notre Raison d'Être, véritable ambition d'intérêt général du groupe.**
- **Intégration des filiales dans notre démarche RSE et prise en compte de celle-ci dans notre process de décision (infrastructures, RH, excellence opérationnelle…).**

JEAN-THOMAS SCHMITT,
Directeur général

La RSE doit se déployer au sein de nos filiales pour infuser l'intégralité du groupe

« Nous en sommes convaincus : la RSE est un levier fondamental pour transformer durablement notre société et Heppner, dont les activités sont internationales, se veut partie prenante de cette transformation. C'est pourquoi la direction générale accorde toute sa place à la RSE dans la vision, les valeurs, puis les actions de notre Entreprise. Depuis 2019, elle figure ainsi parmi les sujets les plus fréquemment abordés en comité exécutif à travers de nombreux projets stratégiques pour l'Entreprise et elle l'est également en assemblée du groupe.
Parce que la RSE est l'affaire de tous, elle doit se déployer au sein de nos filiales pour que chaque entité d'Heppner contribue à la réussite de cette transformation au cœur de notre Entreprise et, plus largement, au sein de la société dans laquelle nous vivons. »

MURIEL GLAD,
Directrice générale
déléguée France

Nos objectifs RSE stimulent les initiatives au sein des territoires

« Heppner n'a pas attendu 2019 pour avoir une démarche RSE. L'introduction de celle-ci dans la feuille de route des régions marque la volonté de tous d'identifier la RSE comme socle important de notre transformation. Nos valeurs fortes d'intrapreneurs, ouvrent la porte à toutes initiatives locales des Directeurs de région. Au-delà des intentions centrales du groupe, leur objectif est d'initier une action ou plusieurs actions RSE concrètes, fiables et pérennes dans chacune de leurs agences. La collecte de ces initiatives locales en matière de RSE, nous permet de relever les meilleures pratiques et de partager les expériences. Des actions complètement inédites et innovantes pourront ainsi inspirer d'autres régions, voire donner des idées au groupe pour un déploiement plus large. Ainsi, après l'audit sur la réduction énergétique d'un de nos sites, cette initiative locale a été reprise et généralisée par le groupe. Notre force est qu'à aucun moment nos territoires ne perçoivent ces objectifs RSE comme une contrainte, mais comme une source d'innovation, de richesse, de recherche… qui reste l'affaire de tous. »

– 1 –
ENVIRONNEMENT

AGIR, INNOVER POUR RÉDUIRE **notre empreinte carbone**

Le transport par barges fluviales permet de réduire significativement les émissions de CO_2 et les émissions de polluants.

-12 %
DE NOS ÉMISSIONS de CO_2e par km liées à notre flotte depuis 2010

1200
TONNES DE CO_2 évitées grâce au transport multimodal, en 2019

157
G CO_2/TONNES-KM en moyenne, pour notre flotte PL en 2019 (données HBEFA)

UN RECOURS MAXIMAL AU GNV

Heppner a choisi, pour les dix prochaines années, le Gaz Naturel pour Véhicule (GNV) comme énergie principale, tout en continuant à mettre en place des solutions alternatives au diesel, comme l'électrique, le Bio-GNV, le triporteur et reste conscient des opportunités que l'hydrogène pourra représenter à l'avenir.

L'UTILISATION DES VOIES FERRÉES OU DES FLEUVES

Le Transport multimodal de marchandises, grâce à la capacité plus importante des barges fluviales et des trains, permet de réduire significativement l'intensité du CO_2 nécessaire au Transport.
En 2019, Heppner a acheminé 6500 tonnes de marchandises par barges, principalement sur les axes Le Havre-Paris/Anvers-Strasbourg et Fos-sur-Mer-Lyon et 12000 tonnes de marchandises en mixant rail et route.

PRÉFÉRER LES SOLUTIONS ALTERNATIVES POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'AIR

En abaissant ses émissions de CO_2 liées à sa flotte et en ayant recours au GNV, Heppner contribue également à la diminution des oxydes d'azote (NOx), des particules fines et des composés organiques volatils (COV). Grâce au Gaz Naturel pour Véhicule, on parvient à réduire les particules fines de 95 % et de 50 % les NOx.
Ainsi, pour les véhicules légers, Heppner a mis en place une "car policy verte". Elle permet aux collaborateurs de choisir des véhicules électriques ou hybrides et prévoit la mise en place progressive de bornes électriques dans nos agences.

L'ADOPTION DE LA CHARTE OBJECTIF CO_2

Heppner est signataire depuis 2010 de la charte objectif CO_2 et agit sur plusieurs axes pour réduire ses émissions de CO_2 et ses polluants atmosphériques : le véhicule (flotte modernisée, carburants alternatifs, déflecteurs aux camions), le carburant (suivi précis des consommations), le conducteur (sensibilisation à l'écoconduite) et l'organisation du flux de Transport (chargements optimisés). Grâce à ces initiatives, les émissions CO_2 par km de notre flotte poids lourds ont baissé de 12 % depuis 2010.

"CARBON TRACK" : L'INFORMATION CO_2 POUR NOS CLIENTS

Tous nos clients sont informés de l'impact CO_2 de la prestation de services que nous réalisons pour eux. Notre système d'information permet de comptabiliser ces émissions et notre objectif est de réduire cet impact avec eux en leur proposant des solutions basse émissions.

« COMPTER POUR SAVOIR, SAVOIR POUR AGIR, AGIR POUR RÉDUIRE »

Heppner a réalisé son premier bilan carbone sur les scopes 1, 2 et 3 pour comptabiliser ses émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre.

Cette comptabilisation permet d'orienter nos actions stratégiques de décarbonation de notre activité liées à notre flotte de véhicules, l'exploitation de nos sites, nos achats, la sous-traitance, les déplacements professionnels et des collaborateurs dans un unique but : les réduire. Après la comptabilisation, nous fixerons nos objectifs de réduction à 2030.
Notre engagement est, bien sûr, de diminuer nos émissions directes, mais aussi de sensibiliser et d'accompagner nos sous-traitants dans la réduction de leur propre impact carbone.

NOS ÉMISSIONS EN TCO_2e (TONNE ÉQUIVALENT CO_2) À LA LOUPE

Émissions directes	Scope 1 (Transport)	**9 700**
	Scope 1 (hors Transport)	**1 500**
Émissions indirectes	Scope 2 (achat d'électricité)	**500**
	Scope 3 (hors Transport)	**11 400**
	Scope 3, Transport sous-traité, dont :	**511 000**
	• terrestre	305 000
	• maritime	51 500
	• aérien	154 500

Rejets polluants : une flotte à 97 % aux normes les plus exigeantes

Entre 2018 et 2019, notre flotte poids lourds est passée de 92 % à 97 % aux normes Euro 5 et 6. Notre objectif est d'atteindre 100 % d'ici fin 2021.

Heppner, pilote du dispositif EVcom

Heppner s'engage en intégrant le dispositif EVcom de l'ADEME et figure parmi les dix entreprises primo engagées en faveur de la transition écologique. C'est en travaillant ensemble pour que chaque typologie d'acteurs du Transport et de la logistique puisse intégrer ses spécificités qu'un cap sera franchi en faveur de la réduction de l'empreinte carbone de notre secteur.

SÉBASTIEN LODDÉ,
Directeur régional
Vendée-Charente
& Maine-Touraine

10 triporteurs circulent déjà en centre-ville

« Nous avons, depuis 2019, deux porteurs hybrides en sous-traitance à Angers et à Cholet et nous recevrons, au dernier trimestre 2020, cinq camions 12 tonnes GNV au Mans, quatre véhicules à Nantes, dont deux tracteurs routiers, et cinq tracteurs à La Roche-sur-Yon. Par ailleurs, fin 2020-début 2021, le groupe inaugurera sa première station gaz en propre à l'agence mancelle. Nos sous-traitants pourront l'utiliser et bénéficier de nos tarifs négociés, l'idée étant de les convertir à l'utilisation du GNV. Nous souhaitons embarquer notre sous-traitance sur le chemin de la décarbonisation dans toutes nos agences et installer une seconde station en propre dans notre agence de Nantes.

Nous déployons également les livraisons en triporteurs sur la région. Une première expérience a démarré en 2018 en sous-traitance. Prochainement, nous compterons une dizaine de livraisons par jour avec ce mode de transport en Maine-et-Loire et nous augmenterons éventuellement à terme le nombre de livraisons. Nous étudions la possibilité d'utiliser ce moyen alternatif sur Nantes en centre-ville. Au-delà du bénéfice environnemental, les triporteurs permettent de livrer sur des plages horaires plus larges dans les hypercentres et les centres-villes où la circulation et le stationnement se complexifient. »

QUAND LES COLLABORATEURS **accélèrent la transition énergétique**

DÉVELOPPER LE GNV TOUT EN CONSERVANT LE MIX ÉNERGÉTIQUE

D'ici fin 2020, de nombreuses agences Heppner seront équipées de véhicules GNV.

- **Véhicules électriques:** Strasbourg
- **Véhicules hybrides:** Angers
- **Triporteurs:** Lorient, Saint-Omer, Lille, Rennes, Angers, Montpellier
- **Véhicules GNV:** La Courneuve, Gonesse, Lieusaint, Strasbourg, Lyon, Rennes, Rungis, Saint-Étienne, La Roche-sur-Yon, Metz, Nantes, Le Mans, Rouen, Dax, Toulouse

Agences avec véhicules faible émission en 2019

Agences avec véhicules faible émission début 2021

+ DE 70 VÉHICULES (principalement des tracteurs de 44 t et des poids lourds de 12, 16 et 19 t) rouleront au gaz naturel dès 2021

15 M€ INVESTIS pour la conversion de 50 % de notre flotte au GNV

430 TONNES/AN de CO_2e c'est ce que représentera la réduction de nos gaz à effet de serre

La transition énergétique est une priorité pour notre entreprise. Développer massivement le GNV, telle est l'ambition du projet d'accélération de la transition énergétique de l'Entreprise. Née de la promotion 2019 de l'université Heppner, cette initiative vise à convertir, à horizon 2025, 50 % de notre flotte au gaz naturel qui fonctionne pour une majorité au diesel, aujourd'hui. Le renouvellement des véhicules sera volontariste: dès début 2021, 25 % de notre flotte fonctionnera au GNV et l'objectif est d'atteindre 50 % d'ici 2025. Ce plan de renouvellement tient compte de certains contrats de location, mais surtout des plannings de mise en place de Zones à Faibles Émissions et de l'ouverture progressive sur le territoire de stations publiques d'avitaillement. Pour autant, les premiers bénéfices en termes de réduction d'émissions de CO_2 et de particules fines seront mesurables dès fin 2020 avec les premiers véhicules en service.

Aussitôt présenté, aussitôt lancé

Présenté en juin 2019, ce projet a été retenu par la direction générale parmi six propositions. Réduction de notre empreinte carbone, accompagnement de nos clients dans leur transition énergétique, sécurisation de nos moyens d'opérer dans les zones urbaines réglementées, amélioration des conditions de travail des conducteurs PL sont autant d'aspects que revêt notre projet d'accélération de la transition énergétique. Dès juillet 2019, la démarche est passée du projet d'université au projet d'Entreprise: définition du mode d'approvisionnement en gaz naturel, négociation d'accords commerciaux avec des constructeurs et des fournisseurs de gaz, sensibilisation et accompagnement de nos sous-traitants pour qu'ils puissent opérer leur conversion environnementale.

NOÉMIE FELDBAUER, Responsable du projet de transition énergétique

Convertir 50 % de notre flotte au gaz naturel

«Au-delà de l'aventure humaine partagée avec le groupe de l'université Heppner, pouvoir impulser l'accélération de la transition énergétique de notre groupe procure une réelle fierté en tant que collaboratrice, mais aussi en tant que citoyenne. C'est une vraie chance d'avoir l'opportunité d'agir pour la planète au sein de son Entreprise.»

LA MEILLEURE ÉNERGIE **est celle que l'on ne consomme pas**

La gestion énergétique représente un enjeu fondamental et stratégique pour notre groupe. Une préoccupation tant économique, qu'environnementale et sociale.

MAÎTRISER LA CONSOMMATION DE CARBURANT POUR RÉDUIRE LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Un suivi mensuel par agence et par camion de notre consommation est réalisé grâce à notre top/flop carburant piloté par notre direction achat.
Notre partenaire Fraikin a équipé notre flotte de la solution Masternault. Ce système de télématique embarquée remonte directement certaines informations depuis nos véhicules, comme l'utilisation et le style de conduite pour optimiser la gestion et le suivi de notre flotte.

INVESTIR POUR ÉCONOMISER NOTRE ÉCLAIRAGE

En 2019, les audits énergétiques "transport" et "bâtiment" réalisés par Heppner ont permis d'identifier les leviers à mettre en place pour réduire considérablement nos consommations d'énergie notamment la partie éclairage. Pour réduire ce dernier poste, le relamping en LED et un meilleur pilotage de l'énergie font, depuis 2019, partie des actions systématiquement mises en place.
Ainsi, à titre d'exemples :

- Un tiers de nos agences est équipé d'éclairages LED et/ou de systèmes de détection de présence. Cette action est automatiquement déployée, depuis 2019, dans nos nouvelles agences et intégrée dans la modernisation des sites actuels.
- Le toit de l'entrepôt de l'agence de Vitrolles est équipé de 3 000 m² de panneaux solaires.

L'éclairage LED participe également au bien-être de nos collaborateurs et à l'efficacité de leur travail.

8 740
MWH D'ÉLECTRICITÉ CONSOMMÉS AU TOTAL EN 2019, soit **108** kWhep (kilowatt/heure d'énergie primaire)/m²/an.

Heppner se situe dans la moyenne basse des consommations moyennes du secteur selon le baromètre de l'immobilier durable 2019 : 243 kWhep/m²/an.

3,8
MILLIONS DE LITRES DE CARBURANT CONSOMMÉS EN 2019

L'arrivée de nos véhicules GNV en 2020 diminuera considérablement ce chiffre dans les années à venir. Consommation moyenne de diesel/100 km en 2019 vs 2018 = **-1,03 %**.

Notre objectif est d'accélérer la diminution de notre consommation de carburant notamment avec la mise en place de l'écoconduite et de notre nouvelle car policy.

S'INSCRIRE **dans une économie circulaire**

Approvisionnement durable, réparation, limitation du gaspillage, recyclage… sont autant de résolutions que nos agences initient progressivement pour concilier croissance et environnement. Le point sur nos actions pour s'inscrire dans une économie plus durable.

57 %
DE DÉCHETS
recyclés en 2019

85 %
DU BOIS
recyclés en 2019

18 %
DE PAPIER DIT VERT
(Écolabel, PEFC, FSC) utilisés en 2019

2 500
PALETTES
réparées en 2019

4 %
DU TONNAGE
déclassé en 2019

Depuis décembre 2019, i-lunch s'est installé au siège d'Heppner, proposant un système de consigne des plats. L'objectif ? Supprimer le tout plastique à la cantine.

Réduire l'impact environnemental de notre activité est une priorité pour notre entreprise. En nous désengageant progressivement des énergies fossiles les plus impactantes sur le plan environnemental, notamment au travers de l'accélération de notre transition énergétique, nous limitons notre impact CO_2 en réduisant l'usage du diesel. D'autres actions sont également en place pour réduire nos consommations de matières premières, réutiliser les matériaux et favoriser le recyclage des déchets.

Une utilisation plus responsable et citoyenne de nos véhicules

Des solutions de véhicules de distribution à très faibles émissions sont proposées à nos clients dans plusieurs villes de France (véhicule électrique à Strasbourg, triporteurs à Rennes et Angers). L'éco-conduite viendra en 2021 également diminuer l'impact de nos services. Depuis 2019, tous nos véhicules sont systématiquement équipés de déflecteurs permettant des économies de carburant. Notre objectif : diminuer l'impact CO_2 de nos services. Depuis 2011, l'empreinte carbone de notre flotte en g CO_2 évités/km a diminué de 12 % et notre projet d'accélération de la transition énergétique de l'Entreprise nous permettra de diminuer de 430 tonnes de CO_2 par an d'ici 2025.

Une initiative territoriale et coopérative pour recycler les déchets papiers

L'Écologie Industrielle et Territoriale permet de stimuler les échanges de ressources (énergie, matières, co-produits…) entre entreprises. Des projets sont à l'étude sur certains territoires, notamment en Pays de la Loire. Une initiative de notre agence de La Roche-sur-Yon est actuellement lancée avec l'un de nos clients : elle consiste à récupérer nos déchets papier pour fabriquer de la ouate de cellulose pour l'isolation.

Réparer est toujours mieux que recycler

En 2019, nos agences, ont valorisé près de 2 500 palettes auprès d'entreprises locales qui les réutilisent et/ou les réparent.

2 tonnes de déchets de bureau recyclées chaque année

Le recyclage est notre mode de traitement prioritaire des déchets. Notre objectif est d'augmenter notre taux de recyclage, notamment en ce qui concerne nos déchets de bureau. Fin 2019, le siège d'Heppner a fait appel à l'entreprise solidaire Les Joyeux Recycleurs pour recycler plusieurs déchets de bureau du site : bouteilles en plastique, canettes en aluminium, gobelets, papier, piles, cartouches et bouchons de bouteille. Ce sont ainsi près de 2 tonnes de déchets de bureau qui seront recyclées chaque année au siège. Pour chaque centaine de kilos de déchets collectés, les Joyeux Recycleurs reversent une part à l'Association Ares Atelier, œuvrant pour l'insertion professionnelle.

2750
TONNES
de déchets générées en 2019

12 %
DE BAISSE
du gCO_2e/km, depuis 2010

16
VILLES desservies avec des véhicules moins polluants (triporteur, hybride, électrique et GNV) à fin 2020

8,3 tonnes de matériel informatique récupérées et réparées par des structures solidaires

Pour tous nos déchets d'équipement électriques et électroniques, Heppner sollicite Les Ateliers du Bocage, membre du mouvement Emmaüs, entreprise d'insertion et adaptée. Chaque année, 8,3 tonnes de matériel informatique sont ainsi récupérées et réparées par leurs soins.

QUID DU TRAITEMENT DE NOS DÉCHETS

GÉRALD WISSEMBERG,
Directeur régional Lorraine

Nos palettes abîmées transformées en bois-énergie

« Au lieu de détruire les palettes abîmées, nos agences de Metz et de Forbach les recyclent, depuis novembre 2019, et Nancy s'associera à cette démarche dès 2021. L'idée nous a été proposée par Didier Perrin, responsable exploitation Messagerie France à Metz. Ainsi, chaque mois, un auto-entrepreneur récupère nos palettes abîmées, soit 400 environ pour la Lorraine. Après un tri, il reconditionne celles qui peuvent l'être pour en faire des produits aussi performants que des palettes neuves. Et celles qui ne sont pas récupérables restent destinées au broyage et sont transformées en bois-énergie par un autre partenaire. »

NOS ENGAGEMENTS 2020

- **Déployer la mise en place du tri des déchets de bureau du groupe et augmenter notre recyclage pour atteindre un taux de 60 % à fin 2020 et 70 % à fin 2023.**
- **Sensibiliser les agences au bon tri des déchets liés à l'activité pour diminuer notre taux de déclassement et atteindre 2 % en 2020 et 0 % d'ici 2023.**
- **Identifier et amplifier les synergies matières et services avec nos parties prenantes pour avoir, a minima, un projet d'économie circulaire par régions d'ici 2023.**

SENSIBILISER NOS COLLABORATEURS **aux enjeux de la biodiversité**

Veiller à la biodiversité, soigner les espaces naturels autour des bâtiments, sensibiliser au reboisement… Heppner nourrit également sa préoccupation environnementale à travers de belles initiatives.

JEAN-LUC LEAPER,
Directeur de
l'agence d'Houplines

Sensibiliser les enfants des salariés en présentant le rôle de l'abeille aux futures générations

« L'objectif premier, quand l'idée est venue d'installer des ruches à Houplines, était de porter une toute petite pierre à l'édifice de la préservation de l'environnement. Si chacun fait un geste, nous pouvons durablement et efficacement agir pour protéger la biodiversité. Au-delà de l'aspect écologique, l'idée est également de fédérer les salariés autour de ce projet et de sensibiliser leurs enfants en présentant le rôle de l'abeille aux futures générations.
La société Bee City s'occupera de leur entretien et récoltera le miel. Les 70 kilos que nous visons seront distribués aux salariés, puis à nos clients lors d'une manifestation qu'organisera notre directeur commercial régional, où d'autres thèmes seront abordés comme le passage au gaz d'une partie de nos camions. »

Depuis mars 2019, deux ruches sont installées à l'entrée de l'agence d'Houplines.

Des alpagas entretiennent les espaces verts de l'agence Heppner Hamacher.

DES RUCHES ET DES ARBRES POUR L'ÉQUILIBRE DE L'ÉCOSYSTÈME

- Des ruches sont installées dans nos agences, comme à Houplines dans le Nord.
- La région Vendée-Charente et Maine-Touraine a contractualisé avec Reforest'Action, dont les projets de reboisement visent notamment à restaurer des écosystèmes dégradés. En envoyant ses cartes de vœux, la région a offert des arbres à ses clients les plus fidèles.

L'ÉCOPÂTURAGE ET LES ALPAGAS

- Heppner souhaite transformer ses espaces verts en refuges de biodiversité et de bien-être.
- En 2019, Heppner Hamacher a sollicité des alpagas pour entretenir de manière écologique ses espaces verts.
- Cette technique permet également de fédérer les collaborateurs autour d'un projet environnemental original.

– 2 –
SOCIAL

LE CAPITAL HUMAIN **au cœur de notre démarche RSE**

Chez Heppner, chaque candidat, étudiant ou expérimenté, et chaque collaborateur doit vivre une expérience singulière. Le rôle de l'Entreprise est également d'offrir à chacun les clés de son parcours professionnel pour lui assurer une montée en compétences et en agilité dans un monde complexe. Entretien avec Dominique Podesta, DRH Groupe.

En 2019, Heppner entre au classement Capital des "500 meilleurs employeurs en France"

Ce palmarès, publié par Capital, a pour objectif de mettre en lumière les entreprises françaises de plus de 500 salariés où il fait bon travailler, en sondant la satisfaction des salariés vis-à-vis de leur employeur.

DOMINIQUE PODESTA,
Directrice des ressources humaines groupe

Heppner investit fortement dans l'alternance. Pour quelles raisons ?
Parce que l'alternance est un excellent moyen pour identifier et intégrer nos futurs talents. Pour preuve : en 2018, les contrats en apprentissage et de professionnalisation représentaient 20 % de nos embauches. En 2019, ces mêmes contrats représentaient 22 % des recrutements.
Chaque année, près de 60 alternants nous rejoignent, soit une augmentation de plus de 39 % en trois ans. Au quotidien, Heppner accompagne ainsi en permanence près de 90 jeunes, avec des profils allant du Bac+2 au Master 2 en vente, ingénieur, métiers du transport, de la supply chain et de la logistique. La moitié d'entre eux est embauchée au terme de leur alternance. Je tiens, par ailleurs, à souligner qu'avec 31% de jeunes femmes au sein de nos promotions, le

groupe assure ainsi le maintien, voire la progression, de la présence féminine au sein de ses effectifs.
Pour développer l'alternance, Heppner a noué avec certaines écoles des relations de proximité, comme l'université de Nantes en licence professionnelle de transport et logistique, l'université d'Aix-en-Provence ou encore l'Institut supérieur de transport et de la logistique internationale (l'ISTELI) à Lyon. Grâce à l'instauration de cette confiance, nous entendons créer des liens proches avec les enseignants et les étudiants. Ainsi, chaque année, Heppner participe à des salons de recrutement, dont notamment celui organisé par l'École supérieure du commerce extérieur (l'ESCE). L'agence de Strasbourg a, par ailleurs, été, en 2019, lauréate du challenge "Osons l'alternance", organisé par le Medef Grand-Est.

Avez-vous développé une approche innovante à l'intention des étudiants de l'enseignement supérieur ?
En effet, pour accompagner les étudiants à devenir de véritables intrapreneurs du secteur transport-logistique, nous avons fait de certaines écoles spécialisées de véritables partenaires, en renforçant avec elles des relations de proximité. Heppner parraine ainsi les promotions d'étudiants et de professionnels de l'École Supérieure des Transports qui seront diplômées en 2020.
Avec ce partenariat, le groupe valorise ses savoir-faire et ses savoir-être et propose une expérience collaborateur nouvelle aux étudiants, pour les préparer à intégrer le marché du travail et à apprivoiser les codes et les exigences professionnelles. Auprès de plus de 200 étudiants en Titre 1 et 2, mais aussi en Executive MBA, la direction générale et les talents d'Heppner s'engagent sur un format de mentoring pour les accompagner dans leur projet pédagogique. À travers cette expérience enrichie d'une conférence animée par notre dirigeant et de rencontres autour des savoir-être, Heppner met ses valeurs et ses savoir-faire au service des étudiants et célébrera fin 2020 leur diplôme.

L'université Heppner est également un moyen de développer les compétences en interne. Comment fonctionne-t-elle ?
Heppner a été très innovant en créant sa propre université pour mettre en lumière ses talents. Depuis 2016, deux nouvelles promotions, composées de 90 collaborateurs venus également d'Allemagne et d'Espagne, ont été créés. Âgés de 42 ans en moyenne, avec sept ans d'ancienneté, les "étudiants" sont représentés par 30 % de femmes. Le groupe marque ainsi l'attention qu'il porte à ses talents et son ambition de partager ses savoir-faire, ses valeurs et de les entraîner à travailler en réseau, en mode projet, en s'ouvrant à l'international.
Ils auront la chance de choisir, comme des intrapreneurs, un projet qui, si le business plan et l'enjeu sont pertinents, pourra être retenu par la direction générale comme un projet stratégique.

90
ALTERNANTS
en 2019, dont 50 % embauchés en CDI

11
ALTERNANTS
dans notre école des ventes et 12 en école d'affrètement Heppner

12 016
HEURES
de formation en 2019

30 %
DE FEMMES
dans nos promotions 2019 de l'Université Heppner

30 %
TEL EST NOTRE OBJECTIF
d'augmentation du budget formation en 2020

L'agence de Strasbourg a, en 2019, été lauréate du challenge "Osons l'alternance", organisé par le Medef Grand-Est.

NOS ENGAGEMENTS 2020

- Faire une politique RH pour l'ensemble des équipes avec, comme axe : les compétences et les talents, sur tous les territoires et tous les métiers.
- Augmenter le budget formation de 30 % par rapport à 2019 et investir dans une plateforme d'e-learning HeppnerProgress. Près de 100 sessions accessibles à tous sur le lieu de travail.
- Développer les AFEST (actions de formation en situation de travail) avec le lancement d'une formation en réalité virtuelle sur nos savoir-faire en matière de chargement et de déchargement.
- Enrichir la politique talents de nouvelles approches auprès du comité exécutif et d'un programme co-construit avec une grande école de commerce régionale.

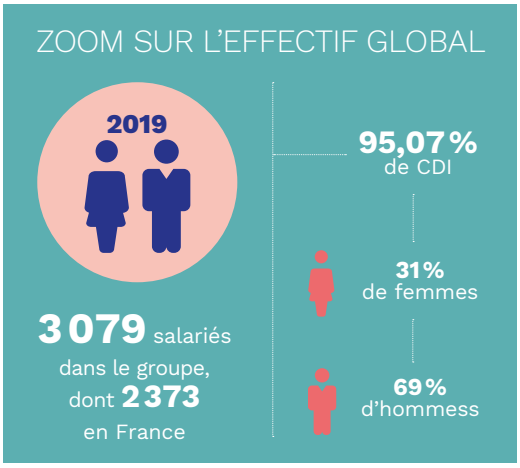
PRÉVOIR AUJOURD'HUI **les compétences de demain**

Heppner multiplie les initiatives pour mieux anticiper les attentes de ses équipes et l'évolution de ses métiers.

Au-delà d'un indispensable et permanent dialogue, au plus près du terrain dans les agences, avec les représentants du personnel et les organisations syndicales, Heppner bâtit sa Fabrique des Emplois pour conduire une politique d'emploi, de qualification et de formation professionnelle ambitieuse et agile. Cette démarche vise à optimiser la compétitivité de l'entreprise pour faire face aux changements et les anticiper, dans une optique gagnant-gagnant où le collaborateur est considéré comme contributeur, en quête, lui aussi, de stabilité, de sécurité et d'évolution. Avec 94 fonctions repères réparties en 12 familles de métiers, le groupe produit des indicateurs qui favorisent la prospective métier pour avoir une connaissance fine des compétences attendues dans les métiers de la supply chain et de la relation client, procéder à des analyses des métiers et ainsi anticiper les évolutions du marché.

Favoriser l'insertion et la polyvalence dans les territoires

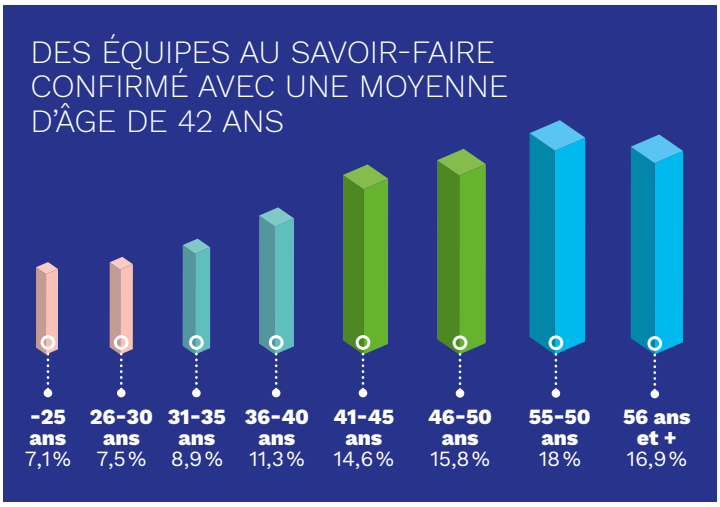
Parmi les actions déployées en 2019, Heppner a également mis en place des initiatives d'emplois au cœur des territoires grâce au programme "Conducteurs" en partenariat avec Pôle emploi et les missions locales. L'idée ? Permettre à des candidats de se former au métier de conducteur et d'intégrer Heppner en contrat à durée déterminée. Parallèlement, pour favoriser l'adaptation des équipes, la création du programme interne "mi-quai" a permis de former les premiers collaborateurs manutentionnaires au permis poids lourds et ainsi développer leur polyvalence.



La réciprocité : socle de la relation employeur-employé

La relation employeur-employé confère des droits et des **obligations tant à Heppner qu'à ses salariés** et ce, dans l'intérêt des deux parties. Ainsi, notre groupe s'attache à protéger ses salariés et ses données personnelles, à améliorer son cadre de travail, à stabiliser l'emploi et à favoriser la diversité. Ces engagements se concrétisent sous différentes formes : 95 % de salariés en CDI, 31 % de femmes dans l'effectif, la création d'un code de conduite des affaires avec une remontée d'alerte, les investissements permanents pour assurer la sécurité de tous.

En tant que signataire du Global Compact, Heppner s'engage à respecter les normes internationales de travail, à observer la liberté d'association et de négociation collective, à contribuer à l'élimination de toute forme de discrimination au travail, de travail forcé et à abolir le travail des enfants.



UNE POLITIQUE SOCIALE DYNAMIQUE **pensée autour de la prévention**

LA POLITIQUE SOCIALE CHEZ HEPPNER C'EST AUSSI PRÉVENIR LA PÉNIBILITÉ, FAVORISER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SÉCURITAIRE SUR LE PLAN PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE, ÊTRE ATTENTIF AUX ÉQUILIBRES DE VIE.

Égalité femmes-hommes
Un index supérieur à la moyenne

Fortement engagés à favoriser la promotion interne et l'équité, nous le démontrons avec notre index égalité femmes-hommes qui atteint pour la deuxième année 89/100, soit deux points au-dessus de la moyenne des entreprises de plus de 1000 salariés

2006
C'EST L'ANNÉE à laquelle Heppner adhère à la charte diversité

46
NATIONALITÉS recensées au sein du groupe

3,5%
DE PERSONNES en situation de handicap employées chez Heppner

Formation
Appliquer les principes de la RSE à notre management d'équipe

Acteurs majeurs de la prévention et de la sécurité, les managers suivent dès 2019 un programme de formation au management, qui s'étalera sur 2020 et 2021.
- Plus de 100 managers de proximité concernés en 2020.
- L'ingénierie pédagogique développée en 2020 permettra d'accompagner près de 200 managers, en 2021, autour du leadership, de la gestion des émotions et de l'engagement.

NOS ENGAGEMENTS 2020

- **Heppner sollicitera une société de services de soins, dont la mission est d'agir notamment en prévention par des soins d'ostéopathie et/ou de chiropraxie plusieurs journées par an au sein de nos agences.**
- **Ce service permet de prévenir les troubles musculo-squelettiques (TMS) et de traiter les souffrances du dos et des articulations.**

LA PRÉVENTION RESTE **la meilleure des dispositions**

La sécurité figure parmi les priorités d'Heppner. Prévention des risques professionnels, réduction de la pénibilité au travail, renforcement de la communication, lancement de formations innovantes… sont autant d'actions déployées pour tenir cet engagement.

Près d'1,5 million d'euros investi pour sécuriser nos quais, dont 283 K€ en 2019

Les directions de l'excellence opérationnelle et des ressources humaines travaillent de concert aux côtés des régions pour investir dans des locaux adaptés aux contraintes des métiers et aux enjeux de sécurité. Dans chaque région, un correspondant qualité sécurité s'assure que tout nouveau salarié ou intérimaire est formé aux procédures qualité-sécurité et au port des équipements de sécurité. Le renouvellement, en 2019, de la certification ISO 9001 nous permet de vérifier le respect des engagement pris.

Déjà plus d'1,5 million d'euros a été investi, depuis 2012, pour sécuriser nos quais, dont 283 000 en 2019. Ainsi, chaque trimestre, un comité de la sécurité regroupant les directions des ressources humaines, de l'excellence opérationnelle et des infrastructures passe en revue nos principaux indicateurs et nos axes d'amélioration.

Adapter les supports de formation pour mieux prévenir

Autres priorités : la diversité et la qualité de vie au travail qui s'articulent autour du télétravail et de la prévention des accidents au travail. Former en réalité virtuelle pour favoriser l'apprentissage des savoir-faire en organisant des Actions de formation en situation de travail (AFEST), amener la prévention des gestes et postures, accentuer l'information pour que les salariés prennent soin d'eux sur leur lieu de travail et durant leur temps professionnel… sont autant de mesures innovantes, prises au plus près des territoires. Ces initiatives s'adaptent aux besoins de chaque population qui devient dès lors actrice de son équilibre de vie.

« Diversité et qualité de vie au travail sont abordées en négociation en accord avec les instances représentatives du personnel. Télétravail, pénibilité et équilibre de vie marquent l'engagement d'Heppner pour favoriser un environnement propice à la réussite individuelle et collective. » **DOMINIQUE PODESTA**

UN DIALOGUE SOCIAL CENTRALISÉ ET LOCAL

Grâce à un dialogue social de proximité au travers des comités sociaux et économiques (CSE) et des commissions santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT), Heppner veille à la mise à jour des documents uniques et des mesures de prévention.

- En matière de risques psychosociaux, le groupe a créé une procédure Harcèlement en 2019.
- Plus d'une centaine de collaborateurs participent chaque mois aux instances représentatives locales et centrales.
- Quatre organisations syndicales représentatives dialoguent avec la direction générale dans le respect des contraintes et des priorités économiques à long terme.
- En 2019, 396 réunions autour du dialogue social ont eu lieu.

NOS ENGAGEMENTS 2020

- **Une première enquête d'engagement Great Place to Work sera menée en 2020 auprès de l'ensemble des salariés pour mesurer et travailler sur les leviers d'engagement exprimés par les collaborateurs.**
- **L'analyse des résultats de cette enquête sera suivie de plans d'actions représentatifs des besoins et des attentes des salariés, sur les territoires.**
- **Heppner a positionné l'expérience collaborateur parmi ses cinq axes stratégiques.**

– 3 –
SOCIÉTAL

Heppner
Transport & Logistics
JE COURS
POUR LES ENFANTS
Magie l'hôpital
Heppner
71
72
71

NOS SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS **participent à notre démarche RSE**

Promouvoir le développement durable et viser l'excellence opérationnelle dans l'ensemble de notre chaîne de valeur font partie de nos priorités.

Avec plus de 10 000 clients et 12 000 sous-traitants pour acheminer nos marchandises, entretenir des liens durables avec nos parties prenantes est primordial. Ainsi, chaque année, lors de son séminaire annuel, Heppner décerne le prix de l'excellence à l'un de ses partenaires pour valoriser son savoir-faire et sa qualité opérationnelle. La sous-traitance ayant un impact significatif sur notre empreinte carbone, nous les sensibilisons et les accompagnons vers un nouveau modèle écologique. C'est pourquoi, sous l'impulsion de notre projet d'accélération de transition énergétique de l'Entreprise, une importante campagne de sensibilisation aux carburants alternatifs sera initiée en 2020 auprès de nos sous-traitants pour promouvoir le GNV et les assister dans l'acquisition de ces nouveaux véhicules.

Une performance RSE mesurée et partagée avec nos clients

En toute transparence, nous partageons notre fiche d'évaluation EcoVadis de performance RSE avec une quarantaine de nos clients qui, chaque jour, nous challengent pour bénéficier de services de qualité alignés sur leur propre politique RSE. En s'engageant dans cette démarche, Heppner entend être un fournisseur responsable pour ses propres clients.

Une charte achats pour responsabiliser nos fournisseurs

Intégrer les principes de développement durable dans nos l'ensemble de nos décisions impacte nécessairement nos process d'achats. Pour créer un véritable cadre de référence, Heppner a ainsi élaboré une charte spécifique destinée à toutes les équipes achats. Cet outil permet de promouvoir le développement durable auprès de nos parties prenantes et, plus particulièrement, auprès de nos fournisseurs dont Heppner attend, quels que soient les pays dans lesquels ils sont implantés, qu'ils respectent les droits de l'Homme, les exigences éthiques, environnementales et les normes internationales du travail, fondamentales et indispensables à une bonne collaboration.

Deux solutions spécifiques pour s'assurer des pratiques loyales

Avant le lancement de toute collaboration, Heppner a la responsabilité, et chacune agences avec, de vérifier la solidité financière et éthique de ses sous-traitants. Pour s'assurer de la conformité des locatiers, tractionnaires et partenaires locaux et nationaux, Heppner s'appuie sur la solution AndCo qui garantit une relation de confiance. Cette plateforme qui mutualise la collecte, le contrôle et le suivi des documents légaux permet de suivre et de contrôler au quotidien la conformité de nos relations contractuelles avec nos sous-traitants et nos partenaires. Pour la gestion des affrétés, Heppner utilise un système similaire, GedTrans.

ALEXANDRE CAVALLINI,
Transport manager France, L'Oréal

Choisir un transport plus vert nécessite un effort partagé

« L'Oréal est fondamentalement engagé pour réduire ses émissions de CO_2. Pour preuve : notre groupe vise une nouvelle baisse de 50 % à horizon 2030 par rapport à notre taux de 2016 à travers notre programme "L'Oréal pour le Futur". Notre engagement s'applique également à réduire les émissions liées au transport, externalisé en totalité. Lors de notre dernier appel d'offre, L'Oréal a ainsi explicitement demandé à ses prestataires de l'accompagner dans cette démarche. Évidemment, Heppner, déjà engagé dans une démarche d'éco-transport, a répondu favorablement à nos attentes. Nous avons vu monter dans sa flotte, ces dernières années, des véhicules aux normes Euro 6. L'idée à travers cette collaboration renouvelée était d'aller encore plus loin, en partageant les efforts d'une prestation qui requiert un réel investissement. Ainsi, depuis 2019, notre choix d'utiliser les camions bio-GNV d'Heppner, pour nos enlèvements, a permis de réduire nos émissions de CO_2 de 64 % sur ce segment. »

JEAN-PHILIPPE PERRIN,
Président de Normatrans

Deux camions au GNV voyagent entre nos deux agences

« En tant qu'entreprise citoyenne, Normatrans attend de ses partenaires qu'ils soient en phase avec ses engagements. On le souhaite de la part de toutes nos parties prenantes, dont Heppner avec lequel nous avons une collaboration importante et significative : nous nous remettons réciproquement des marchandises à livrer. Ce partenariat ne peut se faire que si nos exigences et nos valeurs sont compatibles. Lors de la convention annuelle d'Heppner, où nous avons d'ailleurs reçu pour la deuxième année consécutive le prix du meilleur partenaire dans la catégorie qualité, nous avons engagé une discussion sur l'intérêt du GNV. Après analyse avec notre comité environnemental, nous avons décidé d'acquérir deux véhicules GNV en 2021 qui feront les allers-retours entre Caen et Le Mans. Nous ferons le plein à l'agence d'Heppner du Mans, cette dernière étant équipée d'une station-service adaptée. »

OLIVIER DUTRECH,
Directeur de l'innovation, Fraikin

Verdir sa flotte à 50 % est un engagement vertueux

« Heppner a sollicité Fraikin en 2019 pour que nous les accompagnions, en tant que partenaire, dans leur réflexion sur l'accélération de leur transition énergétique. Leur souhait était de travailler de façon collaborative autour de cinq étapes. Lors de la première, nous avons partagé nos convictions sur les différentes énergies alternatives, via des exemples opérationnels et des retours d'expérience. Dans un second temps, nous avons challengé les équipes d'Heppner lors de workshops sur des sujets sur lesquels nous avons des expertises. La troisième a été consacrée à la contractualisation de nouveaux véhicules GNV, dont les premiers arriveront fin 2020 après une étape de formation des équipes. La dernière phase concerne le monitoring de cette flotte assorti de différents indicateurs au deuxième semestre 2020. Verdir 50 % de sa flotte d'ici 2025 est une ambition significative dans le monde du transport. »

10 000
CLIENTS

12 000
SOUS-TRAITANTS
terrestres

70
PARTENAIRES
nationaux et internationaux

Pour chaque ordre de transport de nos clients, les émissions de CO_2 sont calculées à partir de différents critères : origine, destination, masse de la marchandise, activité et mode de transport.

UNE ORGANISATION PENSÉE **pour optimiser l'expérience client**

À chaque région, son spécialiste de la relation client

En 2019, Heppner a mis en place dans chaque région du groupe un responsable régional de la relation client. Directement rattaché au directeur régional, il pilote le service relation client de la région et met tout en œuvre pour améliorer la satisfaction client à court et moyen terme. Notamment, il suit et qualifie en continu les raisons d'appel afin de comprendre la nature des insatisfactions ou problématiques client et de proposer des solutions d'amélioration de l'expérience client dans la durée.

Mesurer pour mieux comprendre les irritants de nos clients et toujours mieux les satisfaire

Pour la 2e année consécutive, Heppner a lancé, en 2019, son baromètre NPS (Net Promoter Score). Le principe est d'évaluer la qualité perçue par nos clients de notre service et de la relation que nous entretenons avec eux. Ce baromètre nous permet d'identifier les sujets sur lesquels Heppner doit agir en priorité, mais aussi sur lesquels prendre des mesures préventives pour aller toujours plus loin dans l'amélioration de l'expérience client.

SÉBASTIEN VIDET,
Directeur marketing
et communication groupe

Notre objectif : la satisfaction client

« Quand un client nous confie sa marchandise, nous nous devons d'être irréprochable : pour respecter les engagements que nous prenons auprès de lui, mais aussi pour respecter les engagements que lui-même prend auprès de son destinataire. Nous sommes un maillon de sa chaine logistique et véhiculons son image en même temps que son fret. Notre rôle est ainsi de satisfaire nos clients chargeurs aussi bien que nos clients destinataires. Face à cet enjeu, nous avons lancé, fin 2018, le programme #ClientFirst, dont l'objectif est d'améliorer en continu l'expérience de nos clients. Parmi les réalisations de l'année 2019, nous avons rapproché le client de notre gouvernance afin que sa satisfaction soit pleinement intégrée dans le pilotage de l'activité d'Heppner. L'idée est que la voix du client soit entendue tant à l'échelon de nos comités de direction régionaux qu'au sein de notre Comex afin de prévenir les causes d'insatisfaction, de traiter au plus vite et au mieux ses réclamations, de mettre en place des actions de correction et de piloter les évolutions de l'Expérience Client. Ceci poursuivant l'unique objectif de satisfaire les clients d'Heppner. »

#CLIENT FIRST

Culture client : une formation pour tous et en ligne

Depuis septembre 2019, Heppner propose à l'ensemble de ses collaborateurs le parcours Client First, une formation en ligne accessible depuis la plateforme HeppnerProgress. L'idée : permettre à chacun de mieux s'approprier la culture et les problématiques client. Au programme : optimiser la satisfaction client, gérer les insatisfactions et booster sa productivité. Une formation de plus de 300 h, dont 172 personnes ont déjà bénéficié. Plus largement, HeppnerProgress propose également des modules courts de formation, toujours au service de la relation client.

NOS ENGAGEMENTS 2020

- **Mieux communiquer, de manière proactive sur les difficultés de notre réseau.**
- **Améliorer la qualité de nos réponses aux réclamations client sur le suivi transport.**
- **Travailler sur la digitalisation de notre relation client en améliorant notre portail, avec une interface plus ergonomique.**

UNE COMPLIANCE POUR LUTTER **contre la corruption**

En 2019, Heppner étend les missions de sa direction juridique à la compliance. Un signe fort qui traduit l'importance que le groupe apporte à la matière.

Management, ressources humaines, politique commerciale... c'est parce que l'éthique intervient à tous les niveaux qu'Heppner sensibilise ses collaborateurs à l'importance d'adopter un comportement responsable. Cet engagement permet d'assurer la sécurité du groupe, sa réputation et la pérennité de son développement.

Respect de la conduite à tenir : zéro alerte
Premier vaisseau amiral d'une politique de conformité, Heppner a réactualisé son code de conduite des affaires en 2019. En le signant, chaque collaborateur signifie son adhésion. En cas de non-respect, Heppner a prévu un dispositif d'alerte professionnel pour ses collaborateurs. En 2019, la ligne interne dédiée n'a reçu aucun signalement.

Corruption : les risques sont identifiés
Le groupe s'est doté, dès 2018, d'un programme de conformité basé sur une cartographie des risques de corruption. Il a été co-construit avec l'assistance d'un professionnel du secteur qui s'est notamment appuyé sur des entretiens individuels.

Un outil pour détecter les pays à risque
Soucieux d'assurer son activité en conformité avec les sanctions internationales, Heppner s'est doté d'un outil de screening des clients/destinataires pour être en mesure d'identifier et bloquer la desserte de pays sous embargo ou la livraison de certaines marchandises à ces États ou aux entités visés par ces sanctions.

BÉNÉDICTE SOUPLET,
Directrice de la compliance
et des affaires juridiques

Notre déontologie ne se limite pas seulement à respecter la loi

« Confier la compliance à la direction des affaires juridiques, en 2019, ne signifie pas qu'elle n'existait pas jusque-là dans le groupe. Il s'agit d'une évolution qui permet d'accorder plus de visibilité et de force à la fonction. La compliance occupe une place à part entière dans l'intégration des nouveaux collaborateurs. Au-delà de la conformité aux lois, notre politique de compliance s'ancre dans nos modes de fonctionnement et vise des actions concrètes au quotidien. Elle se distille à tous les niveaux de l'entreprise et dans toutes ses dimensions, y compris au sein de nos filiales. Au même titre que le juridique revêt désormais une dimension internationale, la compliance accompagne, elle aussi, le développement du groupe à l'étranger. »

Données sous haute protection

La sécurité et la confidentialité des données personnelles sont une priorité pour Heppner qui a renforcé ses engagements à l'occasion du Règlement Général 2016/679 de l'Union européenne, entré en vigueur le 25 mai 2018, sur la protection des données personnelles (RGPD). Un Délégué à la Protection des Données du groupe a été nommé avec pour objectif de veiller au respect des règles en vigueur et à la mise en place des mesures de sécurité adaptées selon la sensibilité des données.

NOS ENGAGEMENTS 2020

- **Concevoir des formations de sensibilisation aux risques de corruption pour l'ensemble des collaborateurs du groupe. Ces formations, adaptées aux métiers d'Heppner et à leurs problématiques propres, seront dispensées à tous les niveaux de l'entreprise et adaptées en fonction du public concerné.**
- **Les formations seront déployées en 2021.**

UNE SOLIDARITÉ **au cœur de nos territoires**

Si nous soutenons des missions d'intérêt général et des actions humanitaires de certains de nos collaborateurs, nous opérons également pour dynamiser le tissu économique local, renforcer l'attractivité de notre secteur d'activité et faciliter la solidarité au sein de nos territoires.

25 %
DE NOS AGENCES
recourent à des entreprises de l'Économie Sociale et Solidaire

70K€
VERSÉS, EN 2019,
à la Fondation de l'Université de Strasbourg, la Fondation Recherche Médicale et à l'Association Jeunesse et Entreprise

42K€
REVERSÉS
à des associations sportives en 2019

Heppner dans le Top 20 du classement Choiseul "Les nouveaux conquérants de l'économie", catégorie "Emplois dans les territoires"

L'Institut Choiseul a dévoilé la 1ère édition de son classement "Les nouveaux conquérants de l'économie", étude classant les 100 principales entreprises françaises s'inscrivant dans une dynamique de conquête sur leur marché. Heppner est positionné dans le Top 20 pour sa contribution à l'emploi dans les territoires, ainsi que pour sa politique RH ambitieuse et innovante.

L'association R-AIDS, soutenue par Heppner, distribue fournitures scolaires, jouets, produits d'hygiène... dans des villages marocains.

Encourager l'enseignement médical et la recherche

En tant qu'acteur local, Heppner soutient la Fondation de l'Université de Strasbourg, à laquelle 500 000 euros ont été versés depuis 2010. Reconnue d'utilité publique, cette fondation de coopération scientifique a trois objectifs principaux :
-contribuer au développement et à l'excellence de l'Université de Strasbourg et des hôpitaux universitaires de la ville, en soutenant leurs projets ;
- accroître leur rayonnement pour renforcer leur attractivité et développer des programmes de recherche, de formations et de soins innovants
- améliorer l'accueil des étudiants, patients, chercheurs, médecins et personnels.
Parallèlement, le groupe s'engage au niveau national, depuis 2015, auprès de la Fondation pour la Recherche Médicale, à hauteur de 10 000 euros par an. En tant que mécène, le groupe peut ainsi suivre périodiquement l'avancée d'un programme de cette fondation qui permet aux travaux les plus prometteurs d'aboutir au plus vite et de concourir au développement d'une recherche médicale française innovante et pionnière sur toutes les pathologies : cancers, maladie d'Alzheimer et de Parkinson, maladies cardiovasculaires ou infectieuses, diabète, sclérose en plaques, maladies rares.

Denrées alimentaires, jouets, vêtements... nos agences redoublent de solidarité

Au-delà des actions de mécénat lancées par le groupe, les agences multiplient en local des initiatives solidaires depuis longtemps. Ainsi, chaque année, plusieurs d'entre elles mettent à disposition des espaces de stockage ou des véhicules pour collecter des denrées auprès des banques alimentaires et du Secours Populaire ou pour offrir vêtements ou jouets et les distribuer. À titre d'exemple, les agences de Lezennes et d'Houplines, dans le Nord, ont organisé, cette année, pour la troisième fois, une collecte de jouets et de vêtements auprès des collaborateurs pour une association d'orphelinats en Pologne et se sont mobilisées, avec ses sous-traitants, pour que la palette soit gracieusement transportée à Varsovie. Autre action, toujours dans le Nord, des jouets ont été distribués aux Restos du Cœur en 2019.

Heppner reconnu pour promouvoir le maillage entrepreneurial et territorial

En 2019, Heppner a été sélectionné pour faire partie du top 100 des “Nouveaux conquérants de l’économie”. Ce classement de l’Institut Choiseul salue notre contribution à l’emploi et à l’économie des territoires. «*Il m’apparaît essentiel aujourd’hui de défendre et de promouvoir ce maillage entrepreneurial et territorial en France*», souligne Jean-Thomas Schmitt, directeur général d’Heppner.

Parallèlement et toujours dans l’idée de dynamiser son secteur d’activité, Heppner a lancé avec Harris Interactive, en juin 2019, un baromètre inédit autour de l’attractivité de ses métiers. Plus de 1000 jeunes français âgés de 18 à 29 ans ont ainsi partagé leur vision sur le secteur du transport et de la logistique et exprimé leur souhait d’en savoir plus quant aux perspectives offertes par la filière.

Tous les ans, des agences Heppner proposent des espaces de stockage ou des véhicules pour collecter des denrées auprès des banques alimentaires.

Se mobiliser pour réaliser les rêves d’enfants malades

Le 21 novembre 2019, les équipes tourangelles d’Heppner ont, pour la cinquième année, convié plus de 150 clients, enfants malades et parents au Grand Théâtre de Tours pour la 3e édition du festival “Au Tours du Rire”. Organisé par Magie à l’Hôpital, cette association sollicite des artistes pour alléger le quotidien difficile des enfants hospitalisés ou réalise les rêves des petits malades… Ces 2 h 30 de détente ont permis à l’association de réaliser dix rêves d’enfants!

CLARA SCHMITT,
Directrice générale déléguée

Prêter main forte à des orphelinats roumains

«Au fil de son histoire, Heppner a toujours initié des actions de solidarité. Je me souviens, à titre d’exemple, qu’au lendemain de la chute du mur de Berlin, en 1989, après que des collaborateurs de notre agence strasbourgeoise nous ont sensibilisés à la délicate situation d’orphelinats en Roumanie, nous avons organisé une collecte de dons. Dans la foulée, nos équipes et mon oncle Michel ont mis sur pied un convoi pour acheminer les dons par camion jusqu’en Roumanie. Deux autres transports ont suivi cette initiative, toujours avec nos équipes et avec deux de mes cousins.»

LAURIC CLAUW,
Directeur régional Nord

Lutter contre le gaspillage alimentaire en récoltant des denrées

«Voilà neuf ans que nous sommes en lien avec l’antenne de la banque alimentaire de La Chapelle-d’Armentières. Chaque année, en fonction de l’estimation des dons et donc de l’étendue de leurs besoins, nous mettons à disposition un ou deux véhicules et deux de nos salariés interviennent à titre bénévole: un chauffeur et une personne pour aider à charger et à décharger les denrées alimentaires. Sur un ou deux week-ends en hiver, nous nous rendons ainsi sur les différents points de collecte de la banque alimentaire et rapportons ensuite l’ensemble de dons à l’agence d’Houplines. Une fois la marchandise reconsolidée, nous livrons l’entrepôt de l’association.»

MARC PIRÈS,
Credit manager, La Courneuve

Un défi sportif et solidaire pour apporter de l’aide aux populations locales

«Notre association R-AIDS participe à des rallyes raids, sous l’angle social en apportant de l’aide aux populations rencontrées au fil des étapes. Heppner a aussitôt accepté de parrainer notre premier événement en finançant 90% du projet et en nous accompagnant en termes de communication pour susciter l’adhésion des personnes en interne et en externe. Grâce à ces conseils, plusieurs collègues ont d’ailleurs manifesté leur envie d’aider en faisant des dons. Durant les différentes étapes de la course, qui s’est déroulée au Maroc du 17 au 28 octobre 2019, nous avons ainsi distribué à des associations des produits d’hygiène et cosmétiques destinés aux femmes et à six écoles des fournitures scolaires, instruments de musique et ballons de football. Au-delà de l’aide matérielle, nous avons échangé avec les populations des villages que nos onze voitures ont traversés.»

Heppner
Transport & Logistics

LOYAUTÉ
AUDACE
RESPONSABILITÉ
ENGAGEMENT
EXCELLENCE

112-122, rue Paul Vaillant Couturier — 93130 Noisy-le-Sec

www.heppner.fr

SO'CONTENT CONCEPTION & RÉALISATION – IMPRESSION : RIVATON