

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE



SOMMAIRE



P.03// STRATÉGIE

- P.03 ÉDITO
- P.04 HISTOIRE
- P.06 STRATÉGIE ET MÉTHODOLOGIE RSE
- P.09 INDICATEURS
- P.10 GOUVERNANCE RSE



P.11// ENVIRONNEMENT

- P.12 CHANGEMENT CLIMATIQUE ET QUALITÉ DE L'AIR
- P.14 ÉNERGIE
- P.17 ÉCONOMIE CIRCULAIRE
- P.18 BIODIVERSITÉ

Ont participé à la préparation de ce rapport: Régis Barnier, Luc Bazot, Christophe Comel, Tim Conrads, Matthieu Cornu, Cyril Delage, Noémie Feldbauer, Ghislain Fernandez, Cédric Frchet, Myriam Garin, Muriel Glad, Emmanuel Ledroit, Marion Martin, Hervé Pasquier, Christophe Schmitt, Clara Schmitt, Sébastien Videt — **Merci à nos partenaires pour leur collaboration:** Camille Manet (Emmaüs Défi), Stéphane Henry (Magie à l'hôpital) — **Dossier piloté par:** Antoine Guichard — **Conception & réalisation:** SO'CONTENT — **Impression:** Tool Print (Imprim'Vert)



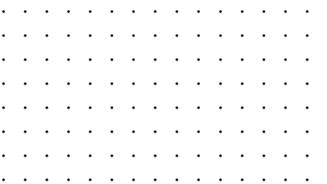
P.19// SOCIAL

- P.20 CAPITAL HUMAIN
- P.22 QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
- P.23 DIVERSITÉ ET RELATION DE TRAVAIL
- P.24 SANTÉ, SÉCURITÉ ET DIALOGUE SOCIAL

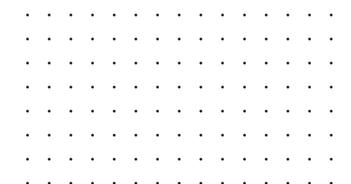


P.25// SOCIÉTAL

- P.26 ACHATS RESPONSABLES
- P.27 SATISFACTION CLIENTS
- P.28 ÉTHIQUE ET COMPLIANCE
- P.30 SOLIDARITÉ ET TERRITOIRES



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), a pour objectif d'accélérer la transition énergétique de notre activité.



EDITO

J'avais écrit, à l'occasion de notre premier rapport RSE, que la responsabilité d'une entreprise ne se décrétait pas, mais qu'elle se prouvait. C'est à un stress-test d'une exigence inouïe auquel nous avons soumis notre détermination à mener à bien nos transformations et c'est avec fierté que je peux désormais dire que nous avons su conserver notre cap et franchir de nouveaux jalons.

Garder notre cap car, bien que les énergies aient été en grande partie affectées à la gestion de la crise, nous avons tenu à ce que les transitions amorcées par le Groupe ne soient pas dérivées et que nous conservions notre stratégie de long terme. La conscience encore plus aiguë des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux nous conduit justement à y répondre sans attendre.

Franchir de nouveaux jalons à l'image de la décision de nous doter d'une raison d'être: "Encourager l'Esprit d'Entreprise". Révélée en 2020 et forgée après

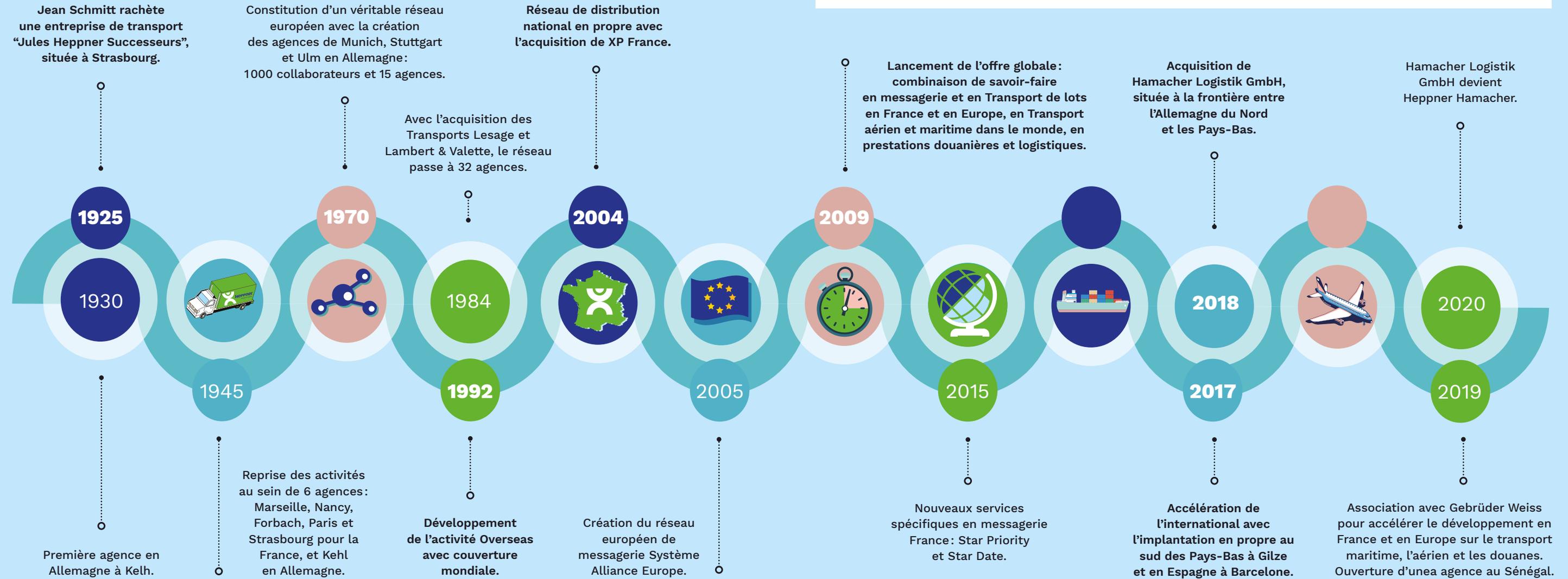
plus de six mois de travaux avec les collaborateurs du Groupe ainsi qu'avec nos parties prenantes internes et externes, elle vient puiser dans ce qui irrigue Heppner depuis son origine et sera notre boussole au quotidien.

Nous sommes fiers d'avoir été la première entreprise française du secteur des transports à l'inscrire dans ses statuts. Notre raison d'être nous permettra, par ailleurs, d'intensifier notre capacité à atteindre nos objectifs en mobilisant autour d'elle et en favorisant les initiatives. Plusieurs projets, dont certains sont présentés dans ces pages, sont issus de ces dernières.

Je remercie tous les collaborateurs Heppner. Ils sont ceux qui permettent, à travers leur engagement au quotidien, de rendre l'entreprise de plus en plus responsable. Je remercie également l'ensemble de nos partenaires et clients, qui nous poussent à aller toujours plus loin, ainsi que nos sous-traitants qui nous accompagnent Indéfectiblement.

JEAN-THOMAS SCHMITT,
Directeur général

PRÈS D'UN SIÈCLE d'aventure entrepreneuriale



+709 M€
de CA en 2020
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

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



UNE EXPERTISE MULTIMODALE

63 MILLIONS
de colis/an

16 MILLIONS
d'expéditions terrestres

10 000
tonnes/an en aérien

21 500
containers/an en maritime

LA RSE SE DIFFUSE à tous les niveaux du groupe

Pleinement intégrée à sa stratégie, la démarche de responsabilité sociétale d'Heppner 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

« Pour la deuxième année de notre politique RSE, nos réalisations portent leurs fruits et l'attribution de la médaille d'argent EcoVadis nous encourage. Cette reconnaissance reflète la qualité de notre système de gestion de la RSE et de nos ambitions. Et elles sont multiples.

La réglementation autour du décret tertiaire et de la taxonomie verte ainsi que la loi climat et résilience sont des enjeux de taille, mais viennent conforter les orientations prises et accélèrent l'intégration de la RSE dans notre modèle d'affaire. Au même titre, les attentes de nos clients et les aspirations de nos collaborateurs viennent renforcer nos convictions.

Malgré un contexte 2020 particulier, nous avons continué à accélérer le déploiement de notre stratégie RSE autour de ses cinq piliers. Tout d'abord, via le renforcement de la gouvernance, avec la mise en place d'une direction de la transition énergétique, afin d'adresser dans son entièreté et avec ambition cet enjeu majeur. Autre enjeu fondamental: le déploiement de notre flotte GNV et l'accompagnement à la conversion de notre sous-traitance pour atteindre et dépasser nos objectifs environnementaux. Aussi, l'amélioration de nos outils de tracking du CO₂ pour rendre une information plus fine et plus complète à nos clients. Enfin, le lancement du programme Great Place to Work (GPTW) qui nous permet de structurer nos actions auprès de nos salariés et au sein des territoires.»

Nos 5 piliers

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



COMMENT HEPPIER CONTRIBUE AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE?

Les 17 ODD des Nations unies représentent une vision universelle pour un monde durable. Chacun est assorti de cibles spécifiques à atteindre au cours des prochaines années, jusqu'en 2030.



Soutien logistique à l'association Emmaüs Défi (Banque Solidaire de l'Équipement et diverses associations): 200 palettes transportées en 2020.
Contribution locale: collecte de jouets pour l'opération Super Noël d'Emmaüs Défi (2 palettes constituées).



Soutien logistique de plusieurs de nos agences auprès des Restaurants du Cœur et des Banques Alimentaires: 100 tonnes de marchandises acheminées en 2020.



Soutien à l'association Magie à l'hôpital qui propose bénévolement des spectacles de magie, collectifs et/ou individuels, aux enfants hospitalisés et à leurs familles, en lien avec les équipes médicales. Heppner apporte son soutien logistique et financier à hauteur de 20 Ke/an.
Contribution locale de nos agences: soutien logistique aux associations, comme La Croix Rouge et Celluloses de Brocéliande.



Soutien financier à la fondation de l'Université de Strasbourg (50 K€ versés en 2020) pour la création de la Chaire en sciences des données et intelligence artificielle (SD&IA).
Mise en place d'un parrainage avec l'École Supérieure des Transports pour permettre aux étudiants de se confronter au monde professionnel et ainsi bénéficier d'un suivi ciblé.



Contribution à une meilleure qualité de l'air. Conversion de la flotte poids lourds en GNV: 50% d'ici 2025 (15 millions d'euros investissement).
Développement de solutions basses émissions dans de nombreuses villes de France: triporteurs, véhicules GNV, électriques, hybrides...



ANTOINE GUICHARD,
Responsable RSE

« Les objectifs de développement durable appellent à agir autour de dix-sept priorités mondiales à l'horizon 2030. Adoptés par l'assemblée générale des Nations unies, ils donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. Pauvreté, faim, santé, villes et communautés durables, paix, travail décent, changement climatique, biodiversité ou encore énergies propres... les ODD touchent des défis universels auxquels nous sommes collectivement confrontés. Ils représentent une formidable opportunité pour notre groupe parce qu'ils nous permettent d'innover et de repenser notre modèle d'affaires. Ces objectifs donnent encore plus de sens à ce que nous entreprenons et permettent aussi de sensibiliser nos parties prenantes aux impacts positifs que peut avoir l'entreprise et aux synergies que nous pouvons développer avec elles. Intégrés de manière progressive à notre stratégie. Les ODD font également le lien avec notre raison d'être et notre politique RSE. Ils nous encouragent à aller au-delà de notre responsabilité économique.»

HEPPNER S'ALIGNE SUR les principaux référentiels RSE

Le groupe répond volontairement à des engagements en matière de développement durable. Une volonté qui permet de formaliser et structurer sa démarche, de s'objectiver et de sans cesse progresser.



CHARTE OBJECTIF CO₂
Heppner adhère à cette charte de l'ADEME, depuis 2010, avec des objectifs de réduction des émissions de CO₂ liées à sa flotte de transport.



DISPOSITIF EVCOM
Heppner a été choisi pour faire partie des 10 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.



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



ECOVADIS
La société française EcoVadis développe 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.



CHARTE DE LA DIVERSITÉ
Heppner est signataire depuis 2006.



CHRISTOPHE SCHMITT,
Directeur des relations institutionnelles

«Notre adhésion à la charte CO₂, en 2010, nous a permis de faire transiter notre parc en quelques années vers des véhicules diesel les moins polluants du marché. Aujourd'hui, la modernisation de notre flotte propre est aboutie avec un parc à 98% aux normes Euro 5 et 6 pour aller maintenant vers le GNV encore moins polluant. La formation à l'écoconduite de nos conducteurs participe, elle aussi, à la démarche de réduction de notre impact environnemental. Engagées dès 2010, ces formations ont fait d'Heppner le précurseur en la matière, qui reste l'une des rares entreprises dans le transport à avoir un formateur interne dédié. Au-delà de la sensibilisation des conducteurs son rôle est notamment de rapprocher

les différentes données pour s'assurer que les formations sont bien efficaces. L'ensemble de nos conducteurs PL suivra, d'ailleurs, une mise à jour de la formation sur 2021 et 2022 pour mettre en œuvre un système de management de l'écoconduite en lien avec nos indicateurs environnementaux. Le suivi des consommations de carburant de façon individuelle viendra créer une émulation entre conducteurs poids lourds. Autre levier? L'optimisation des flux qui permet, de fait, de réduire nos kilomètres parcourus et donc nos émissions de CO₂. Au global, la signature de la charte a permis de structurer la démarche environnementale d'Heppner et de réduire de 7% nos émissions de CO₂ entre 2018 et 2020.»

ECO PROFIT: L'ENGAGEMENT ÉCOLOGIQUE D'HEPPNER À GRONAU, EN ALLEMAGNE

Depuis 2016, Heppner Hamacher est engagée dans "Eco Profit". Cette démarche part d'une idée simple: si toute consommation de ressources entraîne des coûts, toute mesure de réduction conduit donc à une situation gagnant-gagnant pour les entreprises et la nature. Lors de la première période d'engagement, notre filiale allemande a généré des économies écologiques par de petites et grandes actions: 139100 kWh d'électricité, 294000 feuilles de papier (encre d'imprimante comprise) et environ 30000 enveloppes (plus les émissions polluantes liées à l'envoi par courrier).



CHIFFRES CLÉS RSE 2020



ENVIRONNEMENT



64 % de taux de recyclage sur l'ensemble des **2 830** tonnes de déchets générées



98 % de notre flotte répond aux normes Euro 5 et Euro 6



428 000 tonnes de CO₂e: 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)



9 386 MWh d'électricité consommée dans toutes les agences



22 055 m³ d'eau consommée sur l'ensemble de nos agences



SOCIAL



2 669 salariés dans le monde, dont **2 270** en France



8 297 heures de formation effectuées



78/100 l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes



31,2 % de femmes dans l'effectif



50 % de nos alternants embauchés



46 nationalités



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



SOCIÉTAL



40 % de nos agences recourent aux entreprises de l'économie sociale et solidaire (ESS)



90 K€ reversés par les agences Heppner et les filiales à des associations sportives ou culturelle



82 K€ versés dans le cadre du mécénat



300 palettes transportées au bénéfice des associations



2^e année consécutive dans le top 20 du classement Choiseul pour sa contribution économique des territoires

LA RSE S'INTÈGRE AU PLUS haut niveau de la gouvernance

Considérer le développement durable dans l'ensemble des décisions est une priorité. C'est pourquoi, la responsabilité sociétale d'Heppner est considérée au plus haut niveau de sa gouvernance. Source d'opportunités et de maîtrise des risques, elle s'exprime à travers les cinq piliers stratégiques de l'entreprise : l'internationalisation, la digitalisation, la transition environnementale, l'expérience collaborateur et l'expérience client. Si la démarche RSE se déploie depuis de nombreuses années sur tous les territoires, elle figure, depuis 2019, dans la feuille de route des agences au rang des principaux objectifs communs à atteindre.

La transition énergétique s'offre une direction

Fin 2020, une direction du programme transition énergétique a été créée pour accélérer les engagements du groupe sur le sujet. Son rôle : déployer au sein du réseau français et à l'international les actions d'Heppner pour convertir sa flotte aux carburants alternatifs, notamment le GNV. L'enjeu de cette nouvelle direction est également de mobiliser les sous-traitants autour des ambitions du groupe en matière de transition énergétique.

La raison d'être s'invite dans les statuts : un choix inédit dans le secteur

Au terme d'un travail collaboratif de neuf mois ayant généré plus de 1200 contributions de ses parties prenantes, Heppner a formalisé sa raison d'être. Elle donne voix et corps à un état d'esprit qui irrigue l'entreprise depuis près de 100 ans et se résume ainsi : "Encourager l'esprit d'entreprise de nos collaborateurs, nos partenaires, clients et fournisseurs et des citoyens de toutes les générations au sein de l'ensemble des territoires où nous sommes actifs". Elle se concrétise sous de nombreux aspects : son modèle managérial décentralisé qui s'appuie sur des "intrapreneurs"; son programme de transition énergétique né de l'université Heppner et qui encourage ses partenaires, sous-traitants et fournisseurs à entreprendre leur mue environnementale et qui stimule le dynamisme des territoires en développant le réseau de stations d'avitaillement; l'accompagnement quotidien de ses clients pour leur trouver des solutions leur permettant de développer leurs entreprises à l'international. La formalisation de cette raison d'être est un exercice majeur puisqu'Heppner a fait le choix de l'inscrire dans ses statuts. Une première dans le secteur du transport et de la logistique.



GHISLAIN FERNANDEZ,
Directeur des filiales
internationales

« Nous avons initié, en 2020, l'intégration de nos filiales à notre stratégie RSE, en amorçant notre démarche sous l'angle des achats. Nous avons ainsi mutualisé certains besoins comme l'électricité, l'achat de véhicules, la consommation de carburant... La crise du Covid nous a permis de nous poser et d'avoir une vue assez précise sur notre point de départ. L'année 2020 a été celle de la révélation de nos enjeux et du déploiement d'actions de réduction de notre empreinte carbone en activant

tous les leviers possibles. Nous avons, par exemple, rationalisé notre parc de matériel roulant et travaillé sur notre consommation de carburant que nous mesurons tous les mois et challengeons. Nous sommes dans une dynamique d'amélioration continue. Les responsables de filiales prennent conscience que la politique RSE est un levier d'amélioration de notre performance, de notre empreinte et de notre rentabilité. Sur le volet social, nous avons valorisé des actions locales comme le déplacement de nos collaborateurs à vélo avec un système de location pour venir au travail. Côté santé, nous avons proposé à nos collaborateurs d'Allemagne du Nord la possibilité de pratiquer du sport en ligne via une plateforme. Cette initiative, particulièrement appréciée dans un contexte de home office, va être étendue à l'ensemble de nos équipes en Allemagne. »



MURIEL GLAD,
Directrice générale
déléguee France

« Malgré une situation pour le moins inédite, nos agences ont multiplié les initiatives en matière de RSE. Actions en faveur de la transition énergétique, de la solidarité, de la protection de la santé de nos collaborateurs ou encore de la qualité de vie au travail, via notamment des ateliers d'ostéopathie... ont été

déployées. Ce dynamisme illustre la forte capacité de résilience de notre réseau. Nous avons même observé une montée en puissance de son engagement. Notre programme de transition énergétique s'est déployé de manière significative et toutes les agences Heppner ont participé à notre campagne de reporting RSE. Le facteur de réussite de notre démarche RSE? L'implication pleine et entière de l'ensemble de nos agences. Elles ont l'envie d'entreprendre de plus en plus d'actions RSE et de partager leurs bonnes pratiques en la matière. Nous envisageons l'an prochain de mettre 2021, notamment, sous le signe d'un projet commun autour de la santé sécurité et de la qualité de vie au travail. »



HEPPNER ACCÉLÈRE pour réduire son empreinte carbone

En tant qu'acteur du transport, le groupe multiplie les initiatives pour limiter ses émissions de CO₂.



“CARBON TRACK” : L'INFORMATION CO₂ DES CLIENTS

Tous les clients sont informés de l'impact CO₂ de la prestation de services qu'Heppner réalise pour eux. Le système d'information permet de comptabiliser ces émissions et l'objectif est de réduire cet impact avec eux en leur proposant des solutions basses émissions.



RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO₂, MAIS PAS UNIQUEMENT

Les premiers véhicules GNV sont arrivés fin 2020. Si ce carburant a été choisi comme énergie alternative principale, Heppner continue à explorer et à mettre en place d'autres solutions alternatives, comme l'électrique, le triporteur et, sûrement demain l'hydrogène. En réduisant ses émissions de CO₂ liées à sa flotte, le groupe contribue également à diminuer de 50% les oxydes d'azote (NOx), de 95% les particules fines, mais aussi les composés organiques volatils (COV).



TRANSPORT MULTIMODAL, UN INTÉRÊT ENVIRONNEMENTAL

Décongestion des routes, diminution des émissions sonores, réduction de l'empreinte environnementale... le transport multimodal de marchandises présente de multiples avantages. Le recours aux barges fluviales et aux trains permet de réduire significativement l'intensité des gaz à effet de serre liés au transport “tout routier”. En 2020, l'agence de Nîmes a réalisé près de 700 transports en combiné rail-route. Elle développera, l'an prochain, un partenariat avec la plateforme GreenModal pour des expéditions entre la France et l'Allemagne. Au total, en 2020, 10 000 tonnes ont été acheminées en combiné rail-route et 5 300 en fluvial.

CARBON DISCLOSURE PROJECT : UN NOUVEAU RÉFÉRENTIEL

Dans le cadre de son partenariat avec L'Oréal, Heppner a réalisé sa première évaluation Carbon Disclosure Project (CDP) qui publie l'impact environnemental des plus grandes entreprises. Le groupe figurait ainsi dans la moyenne des sociétés de son secteur (D). Chaque année, le groupe repassera cette évaluation pour s'améliorer. Le CDP détient la base de données mondiale la plus importante relatives à la performance environnementale des villes et des entreprises. Cette organisation internationale incite les investisseurs, les entreprises et les villes à agir pour construire une économie réellement durable, en mesurant et en comprenant leur impact sur le climat, la biodiversité et l'eau.

98%
DE NOTRE FLOTTE
aux normes environnementales
les plus exigeantes Euro 5 et 6

15 000
TONNES DE MARCHANDISES
transportées en multimodal

-7%
DE NOS ÉMISSIONS CO₂
liées à notre flotte
entre 2018 et 2020

161
TG CO₂/TONNES-KM
en moyenne pour notre
flotte PL en 2020 (données HBEFA)

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

Chaque année, Heppner réalise son 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 les actions stratégiques de décarbonation de son activité liée à sa

flotte de véhicules, l'exploitation de ses sites, ses achats, sa sous-traitance, ses déplacements professionnels dans un unique but: les réduire. Sur le scope 1, la conversion de la flotte au carburant alternatif, l'écoconduite et le remplacement des énergies fossiles

pour le chauffage et les chariots figurent parmi les priorités. Sur le scope 2, Heppner intensifie ses actions de réduction des consommations, comme le relamping. Enfin, sur le scope 3, le groupe se concentre sur la conversion de nos sous-traitants au carburant alternatif.



ÉMISSIONS EN TCO₂e (TONNE ÉQUIVALENT CO₂) D'HEPPNER À LA LOUPE

Émissions directes	Scope 1 (transport)	9 200
	Scope 1 (hors transport)	2 300
Émissions indirectes	Scope 2 (électricité)	560
	Scope 3 (hors transport)	10 100
	Scope 3, transport sous-traité, dont:	405 100
	• terrestre	273 200
• maritime	37 100	
• aérien	94 800	



CHRISTOPHE REBULARD,
Directeur régional
Bretagne

« Nous avons démarré avec Les triporteurs de l'Ouest en 2017 sur le trafic de notre client Marionnaud en hyper-centre de Rennes, inaccessible après 11h aux poids-lourds. En jeu, plusieurs critères: l'élargissement de la plage de livraison, une distribution sécurisée et une solution écologique. Ce partenariat a permis d'acheminer les produits dans des caisses jusqu'à l'entrée du magasin sans que la marchandise ne soit manipulée entre l'entrepôt et le point de livraison. Le recours aux triporteurs nécessite, certes, un certain travail en amont, mais il offre une souplesse de distribution sans commune mesure. Au départ, nous avons dû élargir ce principe à une quinzaine de positions journalières pour le rendre

économiquement acceptable. Au final, le surcoût reste modéré au regard des gains qualitatifs et environnementaux de ce schéma de livraison urbaine. Dernièrement, pour couvrir l'intégralité de Rennes, Les triporteurs de l'Ouest se sont dotés de véhicules électriques qui permettent de livrer aussi bien des colis que des palettes, avec 200kg de marchandises à la fois. De 23 positions en phase de démarrage, nous en comptons, cette année, une quarantaine pour 35 tonnes de marchandises par mois. Nous envisageons d'augmenter le volume de 40 à 50% en 2021. Ce mode de distribution a depuis fait un certain nombre d'émules parmi les agences du groupe. »



TIM CONRADS,
Manager RH
et achats, Hamacher
Logistik GmbH

« En 2020, nous avons décidé de participer à “Ville en selle”, une opération organisée à l'initiative de l'Alliance pour le Climat pour inciter les citoyens à effectuer un maximum de trajets quotidiens à vélo durant 21 jours. L'objectif premier est de contribuer à la protection du climat, mais aussi à la pratique du vélo, bénéfique pour la santé et le bien-être en milieu urbain. De plus, nous y avons vu une façon intéressante de renforcer notre esprit d'équipe. À Gronau, ville dans laquelle est basé Heppner Hamacher, l'opération “Ville en selle 2020” s'est déroulée entre le 16 août et le 5 septembre. Sur ces trois semaines, 31 de nos collaborateurs ont parcouru 9 548 km, soit en moyenne 308 km pour chacun d'entre eux. Au total, cette performance a permis d'économiser 1 404 kg de CO₂ et nous a permis de remporter la deuxième place du défi (sur 92 équipes à Gronau), en termes de nombre de cyclistes participants. L'opération a été un succès total. Outre les trajets quotidiens (pour se rendre au travail, faire les courses...), des excursions à vélo ont été organisées, pour le plus grand plaisir de nos cyclistes. Nous y participerons à nouveau en 2021. »

*Stadtradeln en allemand.



LE GNV PROGRESSE sur les routes

Mise en place d'une station gaz, accompagnement des partenaires à la transition énergétique, réception de tracteurs GNV... Panorama des initiatives.



UNE STATION GAZ SEMI-PRIVATIVE AU MANS

Heppner s'est engagé avec GNVERT pour la mise en place d'une station gaz semi-privative à l'agence du Mans. Les travaux ont été lancés en 2020 et, dès 2021, la station permettra d'avitailier de façon optimale les 11 véhicules au gaz du site, mais aussi ceux des partenaires et des autres agences Heppner en transit sur ce hub.



DES TRACTEURS NOUVELLE GÉNÉRATION

Lorsque les 27 premiers tracteurs GNV ont été reçus en 2020, les conducteurs se sont formés à la prise en main de ces nouveaux véhicules par le constructeur ou par un formateur interne. Au cours de ces stages, les bases de l'écoconduite ont été rappelées et les spécificités propres aux véhicules GNV présentées. D'autres tracteurs sont en attente car les livraisons ont pris du retard en raison des différents confinements européens. 44 poids-lourds Iveco prévus pour 2020 arriveront ainsi d'ici la fin du premier semestre 2021.



NOÉMIE FELDBAUER, Directrice du Programme transition énergétique

«Notre programme auprès de nos sous-traitants se décline en deux temps. D'abord, la sensibilisation. Il s'agit d'expliquer à nos partenaires de distribution les principales raisons de s'équiper en véhicules à faibles émissions (GNV, électrique, hybride...): l'évolution des attentes clients qui cherchent à réduire leur empreinte carbone ainsi que les modifications de cadre réglementaire, notamment avec le développement des zones à faibles émissions par les métropoles. Nous leur présentons les avantages et les inconvénients des carburants alternatifs au diesel, les opportunités financières et fiscales et expliquons notre choix actuel pour le GNV. Ensuite, l'accompagnement. Nous leur proposons des tarifs négociés pour l'achat de véhicules GNV, du gaz en station publique ou privées. Nous les aidons également à élaborer leur plan financier et suivons l'identification du potentiel par agence et la conversion effective des véhicules. Ces rencontres et échanges sont principalement menés au niveau local, de façon à être au plus proche des considérations des territoires et à transférer la connaissance à nos responsables de sites. Ce programme commence à porter ses fruits et se développera fortement dans les prochains mois.»



RÉGIS BARNIER, Conducteur SPL, La Roche-sur-Yon

«L'acquisition de véhicules GNV a suscité à l'agence, il est vrai, une certaine appréhension parmi les chauffeurs : nouveaux camions, nouvelle énergie, craintes d'explosions... Heureusement, un technicien d'Iveco nous a dispensé une formation pratique en nous expliquant également les aspects sécuritaires liés au gaz, ce qui nous a rassuré. Au programme :

remplissage des réservoirs (on pourrait presque le faire avec des gants blancs), prise en main du véhicule selon ses spécificités, son autonomie... Contrairement au gasoil, le GNV provoque de petites latences d'arrivée de gaz, surtout lors des mises à quai, un peu comme avec une voiture automatique. Aujourd'hui, nous voyons les bénéfices: conduite plus souple, réduction du bruit, absence d'odeur lié au gasoil. Conduire des véhicules propres procure une certaine fierté. À titre professionnel, car les chauffeurs des autres sociétés de transport ainsi que nos clients nous interrogent beaucoup, mais aussi personnel: nous émettons 84% de particules fines en moins!»



CYRIL DELAGE, Directeur d'agence, La Courneuve

«Notre principal objectif est de passer notre parc de véhicules en propre au GNV, mais aussi celui de nos sous-traitants pour répondre à la réalité de notre profession dans les années à venir sur Paris et sa région qui s'orientent vers une zone à faible émission. Nous sommes déjà confrontés à des réelles problématiques de terrain: journées de circulation alternée, zones de stationnement en baisse, vidéooverbalisation... De cette transformation énergétique dépend la survie de notre activité de distribution. Aujourd'hui, notre mission est de déclencher une prise de conscience pour que nos partenaires réagissent vite. Il est dangereux de jouer la montre car entre la décision d'acheter un véhicule GNV et la livraison, ils peuvent se retrouver dans une situation où ils ne pourront plus exercer. On se doit de les accompagner pour que demain se construise avec eux. Nous avons, de ce fait, convenu d'un pacte de transition énergétique avec nos sous-traitants pour les aider à entreprendre. Nous leur garantissons entre autres une collaboration sur cinq ans s'ils investissent dans un véhicule GNV. Pour ceux qui achetaient des véhicules d'occasion en se projetant trop souvent sur le court terme, c'est un virage à 360°. Nous sommes là pour leur inculquer une vraie culture d'entrepreneur.»



LES PARTENAIRES ENCOURAGÉS À PASSER À UNE FLOTTE À FAIBLES ÉMISSIONS

Heppner a entamé son programme de sensibilisation auprès de ses sous-traitants. L'ambition est de leur exposer les opportunités et les contraintes liées à la conversion de leurs véhicules diesel en véhicules à faibles émissions. Défini par la direction du programme de transition énergétique et négocié par la direction des achats, ce projet d'accompagnement a été adopté par les directeurs d'agences, les responsables d'exploitation ou les correspondants qualité du réseau. L'objectif: convertir plus de 135 tournées diesel en faibles émissions d'ici fin 2021.

+35%
DE NOTRE FLOTTE en faibles émissions d'ici fin 2021

15 M€
INVESTIS pour convertir notre flotte au GNV

-20%
DE NOS ÉMISSIONS de nos émissions de CO₂e d'ici à 2025 (flotte en propre)

ENGAGEMENTS 2021

- Reception de 30 poids-lourds GNV supplémentaires.
- Conversion de 16% de nos tournées sous-traitées réalisées par des véhicules à faibles émissions.
- Lancement du programme à l'international avec nos filiales de Gilze (Pays-Bas), de Barcelone (Espagne) et en Allemagne. L'enjeu: comprendre la façon dont s'inscrivent ces pays en termes de transition énergétique, de restrictions de circulation ou d'accès pour les poids-lourds diesel pour définir la stratégie et le rythme pour adapter notre flotte à ces enjeux.

LES BÂTIMENTS SONT DE MOINS EN MOINS ÉNERGIVORES

Le décret tertiaire oblige à réduire de 40% la consommation énergétique des bâtiments d'ici 2030, de 50% en 2040 et de 60% en 2050 ou d'atteindre des seuils minimaux de consommation pour les bâtiments vertueux.



LE MANS, UNE AGENCE EN PHASE AVEC LES ATTENTES ENVIRONNEMENTALES

L'agence de La Chapelle-Saint-Aubin (proche du Mans) a déménagé à Yvré-l'Évêque. Ce site, entièrement neuf, répond aux dernières normes environnementales. 14 000 m² d'espaces verts ont été aménagés, 18 arbres plantés et la station de lavage poids-lourds équipée d'un système de recyclage des eaux. Par ailleurs, les bureaux et les quais sont équipés d'un éclairage LED à 100%.



LUC BAZOT,
Directeur des infrastructures

«Le service infrastructures intervient sur les travaux de constructions et de rénovations d'agences. Nous avons également un rôle en tant que référent technique lorsque les agences ont besoin d'installer ou de modifier certains équipements. Parmi nos initiatives, cette année: nous avons systématisé l'éclairage LED et les détecteurs de présence dans les agences en construction et en



CANÉJAN: PLUS VERT, PLUS CONFORTABLE

L'entrepôt de Canéjan (33), agrandi de 1000 m², bénéficie d'un éclairage LED. Le parking des véhicules légers a été séparé pour éviter les croisements de flux avec les poids lourds et offrir plus de confort et de sécurité aux collaborateurs. Les 300 m² de bureaux, eux, ont été rénovés et équipés d'éclairages LED et d'une nouvelle climatisation réversible. 300 m² de bureaux supplémentaires ont été créés selon les mêmes caractéristiques.

rénovation majeure. Parallèlement, nous avons équipé le toit de l'agence de Vitrolles en panneaux photovoltaïques et installé un système de recyclage des eaux de la station de lavage poids-lourds du Mans. À terme, nous déploierons ces deux actions sur toutes les agences en construction. Autre gros chantier: notre futur siège. Après un audit énergétique poussé, nous avons décidé de remettre à neuf le système de climatisation pour passer sur une pompe à chaleur centrale d'air double flux. Ce surinvestissement sera compensé par une économie d'énergie de l'ordre de 57% durant les années d'exploitation, sachant que le retour sur investissement devrait se faire sur quatre ans. Nous avons également opté pour un éclairage LED avec un double système de détection de présence et de variation de la lumière en fonction de la lumière naturelle. Une autre source d'économie significative.»

Dans les bâtiments logistiques qui doivent maintenir une température ambiante, l'éclairage représente la principale source de consommation d'électricité. En 2020, quelques agences, dont Vitrolles, Tours et Nice, ont renouvelé l'éclairage de leurs bureaux et/ou de leurs quais en LED avec détecteurs de présence et minuteries.

360 000 M²
D'ENTRÊPÔTS ET DE BUREAUX
en France et à l'international

108 KWH/M²/AN
d'électricité consommée

ENGAGEMENTS 2021

- ⊙ Mise en conformité avec les obligations de déclaration de nos bâtiments et de leur consommation énergétique.
- ⊙ Déménagements en série.
 - Installation du siège à Rosny-sous-Bois dans un bâtiment récent de 3 300 m². Bornes de recharge de véhicules électriques et abri à vélos équiperont l'espace de stationnement.
 - Emménagement de Saint-Avoid (agence de notre partenaire de longue date Woehl) et Forbach en septembre à Henriville sur un site de 6 000 m² en construction. La fusion des deux agences réduira notre consommation d'énergie globale. L'éclairage sera 100% LED et des panneaux photovoltaïques couvriront le toit.
 - Inauguration du nouveau site de Niort. Située dans une zone Natura 2000, l'agence s'engage à maintenir la diversité biologique de son environnement.

ÉCONOMIE CIRCULAIRE: un enjeu qui tourne rond

BioGNV, réparation des palettes, augmentation du taux de recyclage et synergies matières: les initiatives d'économie circulaire se développent au sein du réseau pour concilier croissance et environnement.



94%
DU BOIS
recyclés

2 830
TONNES
de déchets, dont
4% de déchets
dangereux

64%
DE TAUX
de recyclage
(contre 57%
en 2019)



HERVÉ PASQUIER,
Directeur d'agence,
La Roche-sur-Yon

«Auparavant, nous transportions notre papier trié chez un prestataire. Nous dégageons alors du CO₂ pour les voyages et n'avions que peu de visibilité sur l'utilisation du papier recyclé. Depuis fin 2019, nous livrons directement notre papier à Igloo, profitant de nos enlèvements quotidiens chez ce client. Plus besoin de moyens complémentaires

à mettre en place, ni d'obligation à livrer à date fixe. Nous constituons des palettes à partir des cartons déposés par nos salariés. Une fois la palette constituée, si nous avons de la place, nous l'emmenons le jour même chez Igloo. Le transport ne nous coûte rien. Par ailleurs, le fait de savoir que notre papier recyclable représente de la matière première pour l'un de nos clients, nous avons constaté que le volume de papier trié et donc recyclé était beaucoup plus important à l'agence en 2020. En décembre, un deuxième client, fabricant des meubles, nous a dit être intéressé pour récupérer nos déchets bois, qui représente un centre de coûts pour nous. Nous sommes en train de réfléchir à la façon dont nous pourrions nous accompagner mutuellement.»

Sortir d'une économie linéaire et s'inscrire dans un modèle économique plus durable, c'est pour ces raisons que l'entreprise s'engage progressivement dans un principe d'économie circulaire.

Le BioGNV: une énergie renouvelable en test

Le BioGNV est la version renouvelable du GNV. Il est obtenu à partir de la méthanisation de déchets organiques d'origine agricole, industrielle ou ménagère. Plusieurs des agences, notamment en région Maine-Touraine, utilisent cette énergie.

Palettes perdues: boucle bouclée!

Chargées, déchargées, transportées... les palettes, souvent malmenées, deviennent parfois inutilisables. Plutôt que de les jeter ou même d'en faire des déchets bois, de nombreuses entreprises proposent des solutions pour réparer ces palettes qui seront ensuite réutilisées. Douze agences du réseau recourent à cette alternative, privilégiant la réparation plutôt que le recyclage.

Recyclage: encore et toujours plus

Le recyclage est le mode de traitement prioritaire des déchets d'Heppner. L'objectif est d'augmenter le taux, notamment en ce qui concerne les déchets de bureau. En 2020, 89% des agences trient et recyclent les déchets de bureau. Le but est d'atteindre 100% d'ici 2023.

ENGAGEMENTS 2021

- ⊙ Prévision d'au moins un projet d'économie circulaire par région.

DES ÉCOSYSTÈMES PRÉSERVÉS, des bienfaits pour tous

Enjeu mondial, Heppner s'engage avec force et conviction pour limiter son impact et protéger la biodiversité à travers plusieurs initiatives.



PREMIÈRE RÉCOLTE DE MIEL À HOUPLINES

L'abeille est un maillon crucial dans la pollinisation, indispensable à la reproduction des plantes. Pour contribuer à la lutte contre sa disparition, plusieurs ruches ont vu le jour, notamment à l'agence d'Houplines en 2019 avec de premières collectes de miel en 2020. Résultat: 70 kg de cette substance sucrée ont été distribués à l'ensemble des collaborateurs. D'autres ruches ont vu le jour dans le réseau, cette année, comme au Mans. De nouvelles sont également prévues, mais aussi des hôtels à insectes pour préserver la biodiversité sur nos sites.



DES ARBRES EN GUISE DE CADEAUX CLIENTS

La région Vendée-Charente et Maine-Touraine a renouvelé, cette année, sa collaboration avec Reforest'Action. L'objectif de cette organisation: lancer des projets de reboisement pour restaurer des écosystèmes dégradés, sensibiliser à la préservation de la biodiversité forestière et développer les revenus des populations les plus défavorisées. Pour participer à la lutte contre le changement climatique, la région a offert des arbres à ses clients les plus fidèles, via les services de Reforest'Action.



REBOISEMENT DES COMMUNES FRANÇAISES: MULHOUSE MOBILISÉ

Fin 2020, la start-up Trees-Everywhere lance l'opération nationale "1 milliard d'arbres avec les communes de France" d'ici 2035 pour mobiliser le pays pour lutter contre le changement climatique. Première ville signataire de cette initiative, Mulhouse entend ainsi aménager un terrain de 8000 m² en forêt dense et variée. Où? Sur la promenade de la Doller, un site inscrit dans l'opération Mulhouse Diagonales qui permet de renouer avec l'eau et la nature en ville. L'agence locale fait partie des mécènes de ce projet de partenariat public-privé, dont l'intégralité des financements est assurée par des entreprises locales.



NIORT PARTICIPE AU RESPECT DE LA FAUNE ET DE LA FLORE DE SITES NATURELS D'EXCEPTION

Le réseau Natura 2000 rassemble des sites naturels ou semi-naturels de l'Union européenne avec une grande valeur patrimoniale, par la faune et la flore exceptionnelles qu'ils contiennent. La future agence de Niort, implantée sur l'une de ces zones, s'engage à maintenir la diversité biologique de son environnement et à s'inscrire dans une logique de développement durable et d'échange avec les parties prenantes concernées, comme le Parc Naturel du Marais-Poitevin.



L'HUMAIN EST ET RESTERA toujours le capital clé

Chez Heppner, chaque candidat, étudiant ou expérimenté et chaque collaborateur devrait vivre une expérience unique. Le rôle de l'entreprise est également d'offrir à chacun les clés de son parcours professionnel en lui assurant une montée en compétences et en agilité dans un monde toujours plus complexe.



HeppnerProgress Un dispositif de formation digital innovant

Lancée en mars 2020, la plateforme de formation digitale HeppnerProgress a permis au groupe de faire face aux enjeux de la formation dans le contexte sanitaire, peu propice au présentiel. Avec une centaine de contenus en différentes langues, ce dispositif s'adresse à tous les salariés d'Heppner, en France et dans les filiales. Module d'intégration, formations obligatoires, formations au poste et métiers, ou encore sur les bases managériales et le leadership, mais aussi sur l'acculturation de nos valeurs... les contenus sont très variés. En 2020, HeppnerProgress c'est 1825 apprenants, 2 418 connexions et 390 heures de formation.

1
UNIQUE PLATEFORME
de formation digitalisée

8 297
HEURES DE FORMATION
dispensées en 2020

NOUS TRAVAILLONS ACTUELLEMENT POUR QUE NOTRE PLATEFORME DE FORMATION DIGITALE HEPPNERPROGRESS PUISSE AUSSI ÊTRE ACCESSIBLE À NOS CHAUFFEURS ET À NOS PERSONNELS DE QUAIS. DES AGENCES RÉFLÉCHISSENT À ÉQUIPER DES SALLES D'ORDINATEURS POUR QU'ILS PUISSENT SE CONNECTER DURANT LEUR TEMPS DE TRAVAIL ET BÉNÉFICIER DES FORMATIONS.

Emmanuel Ledroit, DRH groupe

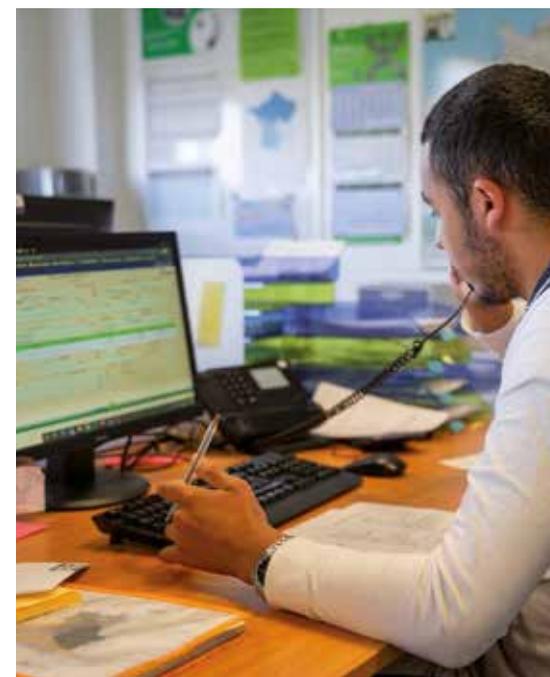


Innovation La formation plonge dans la réalité virtuelle

Pour les métiers terrain, Heppner va encore plus loin dans l'innovation avec son service qualité.

Le groupe a développé avec Artefacto, une société rennaise, un module de formation

en réalité virtuelle pour accompagner les équipes sur les quais aux techniques de chargement et de déchargement de nos camions.



Compétences Le groupe investit fortement dans les programmes d'alternance

En 2020, Heppner a accompagné plus de 40 jeunes à travers l'alternance, qu'ils soient Bac+2, Master 2 en vente, ingénieurs, issus des métiers du transport, de la supply chain ou de la logistique.

La moitié d'entre eux est embauchée au terme de son contrat. Avec 31% de jeunes femmes au sein de ses 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. C'est parce que l'entreprise souhaite accompagner les étudiants à devenir de véritables intrapreneurs du secteur du transport qu'elle a fait de certaines écoles spécialisées de véritables partenaires, renforçant avec elles des relations de proximité. Heppner a ainsi parrainé la promotion 2020 de l'École Supérieure des Transports. Auprès de plus de 200 étudiants en Titre 1 et 2, mais aussi en Executive MBA, la direction générale et les talents du groupe se sont engagés sur un format de mentoring pour les accompagner dans leur projet pédagogique. À travers cette expérience enrichie d'une conférence animée par le dirigeant d'Heppner et de rencontres autour des savoir-être, l'entreprise a mis ses valeurs et ses savoir-faire au service des étudiants. Avec cette confiance instaurée, le groupe entend créer des liens proches avec les enseignants et les étudiants.



Savoir-faire L'université made in Heppner développe des talents

L'université Heppner est également un moyen de développer les compétences en interne et de mettre en lumière ses talents. Les "universitaires", issus de tout le groupe, vivent la culture d'intrapreneur en travaillant sur un projet en équipe pluridisciplinaire qui, si le business plan et l'enjeu sont pertinents, pourra être retenu par la direction générale comme un projet stratégique. Cette mise en situation de gestion de projet est accompagnée de modules

de formation dispensés par des intervenants internes et externes. Depuis 2017, deux promotions de 90 collaborateurs ont été créées. Parmi elles: 30% de femmes et des "universitaires" venus également d'Allemagne et d'Espagne. L'entreprise marque ainsi l'attention qu'elle porte à ses talents et son ambition de partager ses savoir-faire et ses valeurs. Un principe efficace pour s'entraîner à travailler en réseau, en mode projet, en s'ouvrant à l'international.

ENGAGEMENTS 2021

- Augmentation de 50% de nos contrats d'alternance en 2021 et 2022.
- Lancement de la 3^e édition de l'université Heppner.

UNE POLITIQUE SOCIALE engagée et mesurée

La politique sociale chez Heppner c'est s'assurer que chacun se réalise dans son activité et être attentif aux équilibres de vie et au bien-être de chaque collaborateur.



EMMANUEL LEDROIT,
Directeur des ressources
humaines groupe

Qualité de vie au travail Heppner confirme sa place au Classement Capital

Dans le classement Capital des "500 meilleurs employeurs en France", Heppner est fier d'apparaître dans le top 10 des sociétés de transport et logistique où il fait bon travailler. Une distinction reçue pour la 3^e année consécutive qui illustre le sentiment des collaborateurs sondés pour l'occasion. Cette reconnaissance donne du sens aux actions du groupe, confirme le succès de son modèle managérial fondé sur l'intrapreneuriat et souligne également sa capacité à soutenir ses équipes dans un contexte inédit qu'est celui du Covid-19.

Une première enquête d'engagement Great Place to Work a été menée en 2020 pour mesurer et travailler sur les leviers d'engagement exprimés par les collaborateurs.

«L'enquête Great Place to Work qui répertorie les entreprises où il fait bon travailler a été lancée auprès des collaborateurs, en mars, en plein confinement. 59% personnes y ont répondu, soit 1368 salariés. Il s'agit d'un bon taux de participation au regard d'un premier questionnaire et du contexte sanitaire. Au-delà d'un index de confiance de 58%, qu'apprend-on? Qu'Heppner se situe au-dessus des standards quand 66% des collaborateurs se disent fiers de leur entreprise et de ce qu'ils font et que 60% accordent de la crédibilité à la vision du groupe et à son management. Par ailleurs, la convivialité et l'éthique affichent un score de 57%. Le taux est acceptable, mais l'accent doit être mis sur plus de solidarité entre services et l'organisation d'événements internes, notamment pour fluidifier la communication. En revanche, la progression sur deux critères s'impose: les formations utiles au développement professionnel (41% se déclarent satisfaits) et le cadre de vie au travail (40%). Le groupe est très confiant dans ses progrès l'an prochain, considérant la mise en place de sa plateforme de formation digitale HeppnerProgress, le déménagement de certaines agences dans des locaux neufs ou les actions de rénovation et d'aménagement. À ce titre, le siège quittera Noisy-le-Sec en 2021 pour des bureaux plus modernes à Rosny-sous-Bois.»



Crise sanitaire Le travail à distance nécessite un cadre positif

Face à la pandémie, le groupe a su s'adapter et mettre en place un télétravail suivi: équipement de PC portables, formation pour "bien télétravailler", accompagnement des personnes vivant plus difficilement l'isolement. Manager, c'est avant tout faire attention à l'autre et s'assurer que les équilibres de vie sont bien respectés.

ENGAGEMENTS 2021

- Nouvelle enquête Great Place to Work, en France toujours, mais également dans nos filiales étrangères.
- Mise en place d'une Semaine de la Qualité de Vie au Travail du 14 au 18 juin 2021.
- Nomination d'un référent qualité de vie au travail national.
- Exploitation des enseignements d'un télétravail sous contrainte pendant la crise sanitaire pour formaliser un dispositif alliant performance, flexibilité et qualité de vie au travail.

LA DIVERSITÉ ET LA PARITÉ se protègent au quotidien



Féminisation des effectifs Un taux largement supérieur à celui de la profession

Fortement engagé dans la promotion interne et l'équité de traitement, Heppner affiche un index égalité professionnelle femmes-hommes de 78/100. Un chiffre supérieur à celui attendu par la loi (75/100). Par ailleurs, la représentation des femmes au sein des effectifs (31,2%) reste largement supérieure à la moyenne du secteur (19%).

46 NATIONALITÉS recensées au sein du groupe. Un chiffre qui illustre l'engagement d'Heppner qui adhère à la charte diversité depuis 2006.



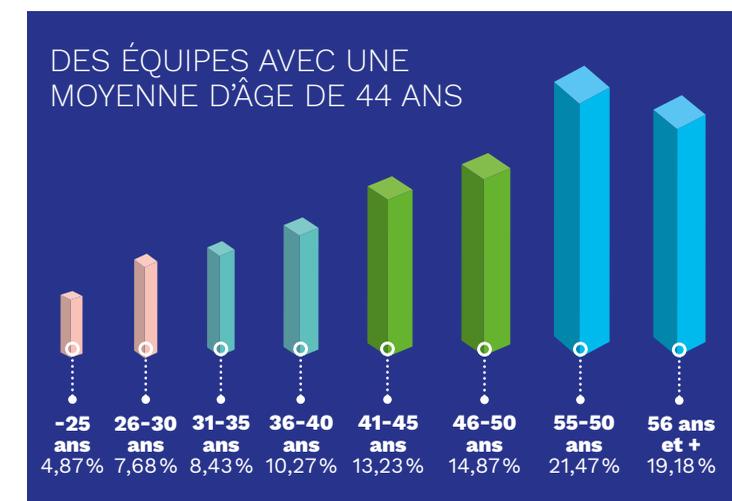
Handicap Un dispositif qui renforce l'inclusion

Avec la signature d'un accord Handicap, Heppner accélère son effort en faveur des salariés en situation de handicap. Politique volontariste d'embauche pour les années à venir, mais aussi d'intégration et d'insertion pour maintenir ces collaborateurs dans l'emploi et leur permettre de mieux vivre dans le monde de l'entreprise (aménagement de poste, d'activité...). En 2020, 3,5% de personnes en situation de handicap sont employées chez Heppner et l'ambition est d'atteindre 4,5% en 2023. Pour favoriser l'inclusion, des "référents Handicap" seront nommés dans chaque région du groupe en 2021.



Employeur-employé Un engagement nécessairement mutuel

Qu'est ce qui régit la relation employeur-employé? La réciprocité des droits et des obligations, tant dans l'intérêt d'Heppner que de ses collaborateurs. Le groupe a le devoir de protéger ses salariés et ses données personnelles, d'améliorer l'environnement de travail, de stabiliser l'emploi et de favoriser la diversité. Ces engagements se concrétisent sous différentes formes: 95% de CDI, création d'un code de conduite des affaires avec une remontée d'alerte, affichage systématique des règlements intérieurs ou investissements permanents pour assurer la sécurité.



LE TRAVAIL, C'EST la santé... à garantir

La politique sociale chez Heppner, c'est aussi prévenir la pénibilité et favoriser un environnement de travail en toute sécurité.



1,5 MILLION D'EUROS INVESTI POUR SÉCURISER LES QUAIS

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 métiers et 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 2020, de la certification ISO 9001 permet à Heppner de vérifier le respect des engagements pris. Plus d'1,5 million d'euros a déjà été investi, depuis 2012, pour sécuriser les quais.



DES SUPPORTS DE FORMATION INNOVANTS POUR MIEUX PRÉVENIR

Faire de la prévention sur les gestes et postures, recourir à la réalité virtuelle pour favoriser l'apprentissage des savoir-faire en organisant des Actions de formation en situation de travail (AFEST), renforcer l'information pour que les salariés prennent soin d'eux sur leur lieu de travail et durant leur temps personnel... sont autant de mesures innovantes, prises au plus près des territoires. Ces initiatives s'adaptent aux besoins de chaque population, dès lors actrice de son équilibre.



LA SANTÉ DES COLLABORATEURS: UNE EXIGENCE DE TOUS LES INSTANTS

Dans le cadre de sa politique qualité de vie au travail, Heppner a mis en place, en 2020, en partenariat avec une société spécialisée, plusieurs journées de soins d'ostéopathie et/ou de chiropraxie au sein de ses agences. Ce service à destination des conducteurs poids-lourds et des agents de quai permet de prévenir les troubles musculo-squelettiques et de traiter les souffrances du dos et des articulations. Ainsi, 80 sessions ont été organisées et dispensées à plus de 350 salariés. Dans le même registre, le groupe a enrichi l'offre de sa mutuelle en ouvrant la prise en charge d'actes de chiropraxie.

UN DIALOGUE SOCIAL RÉGULIER ET CONSTRUCTIF

La gestion de la pandémie a montré la qualité du dialogue social du groupe avec ses instances représentatives du personnel. Télétravail, pénibilité et équilibre de vie marquent l'engagement de l'entreprise pour favoriser un environnement propice à la réussite individuelle et collective. Grâce à un dialogue social de proximité via 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.

ENGAGEMENTS 2021

- 📍 Lancement de la 1^{ère} Journée Santé et Sécurité le 28 avril 2021, avec des actions de sensibilisation au sein de toutes nos agences en France et à l'international.

80
SESSIONS
d'ostéopathie-chiropraxie

18,4
DE TAUX DE FRÉQUENCE
(nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour par heures travaillées)

400
RÉUNIONS
autour du dialogue social



LA DIRECTION DES ACHATS part en campagne

Promouvoir le développement durable auprès de notre chaîne de valeur, s'assurer des pratiques loyales et environnementales de nos sous-traitants et changer nos pratiques, tels sont nos enjeux en matière d'achats.

La politique d'achats responsables du groupe se met progressivement en place: formalisation des objectifs, évaluation des fournisseurs sur leurs pratiques RSE, mise en place d'indicateurs, formation prochaine des acheteurs... Vecteur de sensibilisation et de changements des pratiques, internes et externes, la politique d'achats responsables figure parmi les priorités RSE d'Heppner.

Une meilleure gestion des consommables IT

Impression recto-verso, diminution de l'intensité de l'encre de 30% et choix systématique du noir et blanc sont autant de critères paramétrés, depuis 2020, sur l'ensemble des imprimantes du groupe. L'idée de cette action est de réduire de façon significative la consommation de papier et d'encre.

Parallèlement, la direction des achats a intégré la solution écoresponsable "OWA" de son partenaire Armor pour acheter et recycler cartouches et toners. Ce système, proposé à toutes les agences, permet d'augmenter le taux de recyclage, de favoriser encore davantage l'économie circulaire et d'économiser 30% sur l'achat des cartouches.

L'assurance de pratiques loyales et environnementales

Avant toute collaboration, Heppner vérifie la solidité financière et éthique de ses sous-traitants. Pour s'assurer de la conformité des locatiers, tractionnaires et partenaires locaux et nationaux, le groupe s'appuie sur la solution AndCo. Cette plateforme, qui mutualise collecte, contrôle et suit les documents légaux, garantit une relation de confiance.

Les pratiques environnementales des sous-traitants font également partie des priorités. Fin 2020, une enquête auprès de 150 d'entre eux a été réalisée pour évaluer leur niveau d'engagement en matière de transition énergétique.



12 000
SOUS-TRAITANTS
TRANSPORT
et 70 partenaires

31%
DE PAPIER
consommé est
écoresponsable
(FSC, Écolabel...)

40%
DE NOS AGENCES
recourent à des
entreprises de
l'économie sociale
et solidaire
(25% en 2019)



CHRISTOPHE COMEL,
Directeur des achats

«Lorsqu'il s'agit de RSE, la fonction achats est à la croisée des chemins, partie prenante sur les trois axes en collaboration avec d'autres directions.

Sur la partie environnementale, nous voulons être force de proposition et accompagner la direction de la transition énergétique, tout en préservant la rentabilité d'Heppner et celles de ses sous-traitants. Nous

avons échangé cette année avec nos fournisseurs sur la transition énergétique des chariots de manutention. Cela nous permettra, dès la fin d'année, d'avoir un parc beaucoup plus propre, nous avons plus de 400 chariots, dont 93 au gaz. Sur la partie sociétale, nous avons fait évoluer notre charte éthique achats en charte des achats responsables. Elle formalise une série d'exigences dans la relation avec nos fournisseurs. Les plus stratégiques sont appelés à la signer. Nous participons également à l'accompagnement de nos sous-traitants sur la transition énergétique. Un point fondamental car 80% de nos colis sont transportés par eux. Notre programme prévoit que les accords négociés avec nos fournisseurs, tarifs inclus, profitent à nos sous-traitants.»

LE PARCOURS CLIENT s'améliore en continu

Améliorer les interactions

En 2020, plus que jamais, les équipes relation client ont été au cœur de la résolution des problèmes des clients. Le partage des bonnes pratiques, les échanges entre responsables régionaux et la co-construction des évolutions des parcours clients représentent des leviers d'amélioration continue.



Un parcours client optimisé pour réduire les insatisfactions

En 2020, l'entreprise a œuvré sur la conception de son nouveau portail expéditeurs qui sera lancé en 2021. L'enjeu est de donner les moyens aux clients de piloter l'ensemble de leurs activités et d'avoir leurs documents de transport et un suivi facilité des anomalies et aléas. Cette nouvelle plateforme sera enrichie progressivement.

Déploiement d'une communication proactive

Pour tous les événements majeurs, le groupe a communiqué par e-mail à ses clients en France et à l'étranger. Le principe: être le plus proactif et le plus transparent possible sur les impacts liés au contexte sanitaire. La proximité installée avec les clients et le contact humain quotidien font partie des éléments différenciants du groupe.

Systématisation de la prise en compte des retours clients

Même si la situation n'a pas permis à Heppner de répéter le baromètre NPS annuel, un pilote a été développé avec notre partenaire Feedier pour collecter et analyser la satisfaction des clients destinataires. Parmi les enseignements: une satisfaction moyenne des destinataires bien plus élevée que celle des expéditeurs. Le motif principal d'insatisfaction (près de 50%) est lié à l'horaire de livraison et/ou aux horaires proposés. Puis, 25% des autres mécontentements concernent les modalités de livraison et 25% le respect de la commande.



SÉBASTIEN VIDET,
Directeur marketing
et communication groupe

«En 2020, dans un contexte économique relativement morose, le e-commerce a connu une accélération sans commune mesure et il impose plus que jamais ses standards en termes d'expérience client: toujours plus de canaux digitaux, une course à l'instantanéité et la complétude des échanges d'informations et une position toujours plus

centrale du client final. Fidèles aux engagements pris, nous avons cherché en 2020 à mieux communiquer, de manière proactive, et à optimiser la qualité de nos réponses aux réclamations clients. Nous avons, par ailleurs, préparé notre nouveau portail client qui sera lancé en 2021. Parallèlement, nous avons profité de cette année singulière pour travailler sur l'avenir en remettant à plat nos priorités et notre plan de marche pour améliorer la satisfaction de nos clients. Parmi nos enjeux majeurs sur les trois prochaines années: la digitalisation de la chaîne d'information du transport et sa distribution à nos expéditeurs et destinataires, nos parcours de prises de rendez-vous et de livraison et nos processus d'anticipation et de gestion des indemnités.»

+ ENGAGEMENTS 2021

- Amélioration du processus d'indemnisation et des parcours clients spécifiques à la livraison particuliers.
- Construction d'indicateurs, tableaux de bord et d'analyses.
- Lancement du baromètre NPS 2021 sur tous nos clients expéditeurs.

LA CONFORMITÉ DU GROUPE gagne du terrain

En 2020, Heppner poursuit ses actions en matière de lutte contre la corruption en renforçant notamment l'intégration de ses filiales étrangères dans le dispositif.



MATTHIEU CORNU,
Secrétaire général
du groupe Heppner

« Le rattachement de la fonction conformité au secrétariat général illustre la dimension transverse que revêt cette fonction au sein du groupe et le caractère central que souhaite lui donner la direction générale. Élément essentiel de la réussite du dispositif anti-corruption, la fonction conformité participe également à la sécurisation de nos performances dans un environnement concurrentiel où les valeurs de probité et le comportement éthique sont essentiels. Ce souci de conformité accompagne d'ailleurs le groupe dans l'ensemble de ses projets et notamment dans ceux de croissance externe. À cet égard, la dimension "conformité aux réglementations anti-corruption" a été intégrée dans les questionnaires de due diligence. »

Données sous bonne garde

La sécurité et la confidentialité des données personnelles sont une priorité pour le groupe 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 d'Heppner veille au respect des règles en vigueur et à la mise en place des mesures de sécurité adaptées selon la sensibilité des données.

+ ENGAGEMENTS 2021

- 🕒 Déploiement du parcours de sensibilisation à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt, tant en France que dans nos filiales internationales, sous un format digitalisé.
- 🕒 Diffusion du code de conduite des affaires du groupe auprès des collaborateurs de nos filiales étrangères.

Heppner poursuit son internationalisation et se doit plus que jamais d'intégrer cette dimension dans son programme de conformité.

Un code de conduite pour tous

Le code de conduite des affaires, élément majeur de la politique de conformité du groupe, réactualisé et traduit en anglais en 2019, est dorénavant disponible en allemand. L'idée est de le rendre toujours plus accessible au plus grand nombre. Le code de conduite des affaires fera l'objet d'une large diffusion en 2021. Chaque collaborateur reçoit un exemplaire et s'engage à s'y conformer.

Corruption: zéro tolérance

Pour assurer la diffusion de la culture de lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts à

tous les échelons de l'entreprise, Heppner a choisi de sensibiliser l'intégralité de ses équipes à ces sujets. Un parcours de formation digitalisé, accessible et didactique a été imaginé. Adapté à un large public, il sera déployé dès 2021.

Des outils de contrôle renforcés

Soucieux de s'assurer de la conformité de ses principaux prestataires aux règles de lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts, Heppner a renforcé sa vigilance. Inscrites dans la charte achats responsables du groupe, les fournisseurs doivent s'engager à respecter ces règles. L'entreprise s'appuie également à diffuser un questionnaire relatif à la corruption et aux conflits d'intérêts à ses principaux prestataires.

UNE SOLIDARITÉ sans précédent

Engagement auprès d'actions humanitaires, soutien à des missions d'intérêt général, dynamisation du tissu économique local... Heppner multiplie les initiatives pour participer à la solidarité entre les citoyens, mais aussi au sein des territoires.



CLARA SCHMITT,
Directrice générale déléguée

« Malgré les contraintes liées à la crise sanitaire, le contexte a poussé Heppner et ses collaborateurs à redoubler d'efforts. Nous avons observé un vent de solidarité à l'image de la situation : inédit. Des collectes spontanées pour venir en aide aux personnes dans le besoin, des prêts de matériels, des soutiens logistiques, des dons de temps... sont autant d'initiatives qui ont été maintenues et qui se sont naturellement développées. Parallèlement, nous avons décidé, cette année, de soutenir la chaire Science des Données & Intelligence Artificielle. Cette démarche de mécénat s'inscrit dans la continuité de nos actions conduites depuis 2015. Notre marché étant en pleine transformation technologique, lui-même bousculé par l'explosion du e-commerce, l'intelligence artificielle fait partie intégrante de notre feuille de route digitale. L'idée est ainsi de capitaliser pour développer, d'une part, des moyens d'exploitation et des tournées et, d'autre part, la connaissance de nos clients et l'anticipation de leurs attentes. Ce soutien est pleinement en ligne avec notre vision qui s'est traduite en 2018 avec le programme Magellan, qui s'articule autour de quatre piliers : l'expérience client, l'excellence opérationnelle, l'expérience collaborateurs et la disruption. »

Le contexte sanitaire n'a rien facilité. Pourtant, en 2020, le réseau a su démultiplier les actions solidaires, tant au niveau du groupe que des régions. À titre d'exemple, les agences franciliennes ont, pour la première année, participé à l'opération "Le Super Noël" d'Emmaüs Défi. Grâce à leur implication, deux palettes de jouets ont été remises à Emmaüs Défi, partenaire du groupe, pour que la collecte soit redistribuée à des personnes dans le besoin. En 2020, comme depuis plusieurs années, des agences ont mis à disposition des espaces de stockage ou des véhicules pour récupérer des vêtements et des jouets, mais aussi des denrées auprès des banques alimentaires et du Secours Populaire. L'agence niçoise a, pour sa part, dédié un véhicule durant trois jours pour livrer du matériel aux populations victimes des intempéries qui ont ravagé les Alpes Maritimes en octobre. Parallèlement, Heppner a maintenu, cette année, ses engagements de solidarité et de mécénat, notamment auprès des associations Magie à l'Hôpital et Jeunesse et Entreprise, mais aussi auprès de certains de ses collaborateurs engagés dans des actions

solidaires. Par ailleurs, la Région Est a organisé une belle chaîne de solidarité avec son client Weleda pour acheminer des produits d'hygiène pour les femmes et les enfants et la région Sud-Est s'est mobilisée pour venir en aide aux sinistrés.

Rapprocher la recherche de haut niveau et l'entreprise

2020 ne déroge pas à la règle. En effet depuis dix ans, Heppner, en tant qu'acteur local, soutient la Fondation de l'Université de Strasbourg. Au total, 500 000 euros lui ont été versés. Au centre d'un secteur aujourd'hui en pleine mutation technologique, le groupe a souhaité soutenir la création de la chaire Science des données et intelligence artificielle (SD&IA) de la fondation, devenant ainsi l'un des plus importants contributeurs. Par cet engagement, Heppner entend ainsi encourager la convergence entre l'IA et la data, mais aussi contribuer à la montée en compétences des étudiants face à l'émergence de ce domaine. En s'impliquant dans ces travaux de recherche, l'entreprise entend ainsi favoriser la disruption et l'arrivée de nouveaux services pour les clients et destinataires.



100 tonnes de denrées ont été transportées pour les Banques Alimentaires et les Restos du Cœur. Comme chaque année, plusieurs agences ont mis à disposition un véhicule pour le transport et la collecte de denrées alimentaires. Une action en faveur de la lutte contre la faim et le gaspillage.



CAMILLE MANET,
Responsable des partenariats entreprises, La Banque Solidaire de l'Équipement, Emmaüs Défi

« Notre programme d'équipement de la maison, créé au sein du chantier d'insertion d'Emmaüs Défi, permet à des familles d'équiper un premier logement après avoir vécu dans un habitat précaire. Heppner collecte les équipements neufs pour la maison que les entreprises nous donnent et les déposent sur notre plateforme de stockage. À titre d'exemple, alors qu'une société à Toulouse venait de nous faire un don d'électroménager, Heppner est allé les chercher, les a stockés pour ensuite compléter leurs camions de nos 30 palettes et nous les livrer à notre entrepôt de Rungis. Ce mécénat de transport a été initié en septembre 2020 et continue chaque mois. C'est vraiment précieux pour nous que la chaîne de solidarité aille jusque-là. Heppner nous a également aidés lors de notre opération "Super Noël". En période de fêtes, notre grand magasin parisien, qui fait travailler des personnes en insertion, se vide de ses produits de toutes sortes pour être remplacés par des jouets neufs et d'occasion qui nous sont donnés. Cela permet aux familles avec peu de moyens d'avoir un Noël comme tout le monde. En 2020, avec le télétravail, nous avons peiné à obtenir des articles auprès de nos partenaires. Heppner a été formidable et a collecté au sein de ses agences des jouets et nous les a livrés avec un camion GNV. »



Une mobilisation en faveur des enfants hospitalisés

Mécène de Magie à l'hôpital depuis une dizaine d'années, Heppner a renforcé son implication en faveur des enfants hospitalisés en organisant avec l'association une course de relais lors de sa convention annuelle. Pendant 1h30, 210 collaborateurs se sont mobilisés, récoltant ainsi 20 000 euros reversés à l'association pour accompagner les enfants en court et en long séjour à l'hôpital. « Ces dons ainsi que le soutien qu'Heppner apporte depuis quatre ans aux financements de notre spectacle "Au Tours du rire" et de nos actions majeures. Ils permettent d'abord d'acheter des cadeaux magiques que nos magiciens bénévoles offrent aux enfants hospitalisés. Lors du confinement, quand les visites étaient

interdites dans les hôpitaux, ces dons ont permis de développer nos ateliers de magie en distanciel. Nous avons pu acheter des ordinateurs et des tablettes, notamment. Ces fonds servent également à prendre en charge la réalisation des rêves des enfants. L'association organise des rencontres entre les enfants et leur personnalité préférée », explique Stéphane Henry, directeur de Magie à l'hôpital. Malgré la crise sanitaire, l'association a pu réaliser 25 rêves en présentiel en 2020. D'autres ont été réalisés en visioconférence. Grâce à l'association, un concert privé de « Billal Hassani avec quelques musiciens a été offert à une jeune fille hospitalisée à l'hôpital Necker à Paris en cancérologie », précise-t-il avant d'ajouter qu'Heppner apporte également un soutien logistique en transportant des palettes pour eux.

Classement Choiseul Heppner dans le Top 20 pour la deuxième fois



L'Institut Choiseul a dévoilé la 2^e édition de son classement "Les nouveaux conquérants de l'économie", étude classant les 100 principales entreprises françaises inscrites dans une dynamique de conquête sur leur marché. Heppner est, pour la deuxième fois consécutive, positionné dans le Top 20 pour sa contribution à l'emploi dans les territoires, ainsi que pour sa politique RH ambitieuse et innovante.



MYRIAM GARIN,
Directrice de l'agence Lorient

« Le lycée des métiers Marie Le Franc de Lorient nous a contacté pour transporter un colis. Le fret ? Des chutes de cheveux destinées à Coiffeurs Justes. À partir de cette matière, l'association fabrique des perruques pour les personnes atteintes de cancer et les utilise également comme solution dépolluante, grâce à ses propriétés absorbantes. En effet, une fois placés dans des boudins, eux-mêmes plongés dans la mer ou les rivières, les cheveux captent les hydrocarbures. J'ai alors proposé de les accompagner dans cette démarche en prenant en charge le transport. Par ailleurs, nous avons reconduit notre engagement avec notre client Celluloses de Brocéliande (fabricant de couches culottes) qui soutient l'association Safe Cocottes et pour laquelle nous avons livré des produits d'hygiène féminine. Nous avons également mené, cette année, deux actions en faveur de La Croix Rouge en récupérant les refus des boîtes de cadeau de naissance destinées aux sages-femmes libérales. Il s'agit de produits neufs (biberons, couches, crèmes pour bébés...). Cela représente plusieurs palettes à l'année que nous livrons ensuite à la Croix Rouge. »



Recherche Une course au bénéfice de la lutte contre le cancer du sein

Chaque année en octobre, l'association Ruban Rose engage une campagne de lutte contre le cancer du sein à travers des animations

de sensibilisation et de mobilisation. Le 18 octobre, l'agence de Ludres a participé à la course solidaire "Octobre Rose".

40%
DE NOS AGENCES
agences recourent à des entreprises de l'économie sociale et solidaire (contre 25% en 2019)

300
PALETTES
transportées au bénéfice d'associations

82 000
EUROS versés, à la Fondation de l'Université de Strasbourg et aux associations Magie à l'hôpital et Jeunesse et Entreprise



Heppner mobilisé contre la pollution des océans

En 2020, Heppner a soutenu Océ'EM, association d'étudiants éco-volontaires de l'EM Strasbourg qui lutte contre la pollution des plages et des océans en Asie. La contribution financière du groupe permettra à Océ'EM d'engager des actions avec l'association Zero Plastic Lembongan qui cherche à contrer ce fléau en initiant un programme d'éducation marine.



MARION MARTIN,
Acheteuse, Noisy-le-Sec

« Quand j'ai entendu parler d'un stock de téléphones portables destinés à la destruction, j'ai pensé qu'il pouvait intéresser l'association pour laquelle je suis bénévole. J'ai soumis l'idée de les récupérer à Heppner qui a aussitôt accepté. "L'école sous l'arbre humanitaire France" intervient au moins dans six pays d'Afrique: le Cameroun, la Centrafrique, le Tchad, le Niger, le Sénégal et de temps à autres au Mali. Ses axes d'intervention ?

L'éducation, le sanitaire et l'environnement. Constructions et rénovations d'écoles, soutien aux orphelinats et aux universités, édifications de maternités en milieu rural, dons de matériel médical, mais aussi création de coopératives agropastorales et piscicoles pour atteindre l'autosuffisance alimentaire et générer des activités sources de revenus pour les femmes et les jeunes... sont autant d'actions que nous développons. Les téléphones récupérés auprès d'Heppner, que nous avons remis en état, ont permis d'équiper des délégués dans les villages, chargés de collecter des données sur la santé, l'éducation et l'état civil. Sur les 152 téléphones, certains ont aussi été distribués aux délégués des camps de réfugiés centrafricains à l'Est du Cameroun. »

+ ENGAGEMENTS 2021

🕒 Lancement d'un trophée "Initiatives Solidarité et Territoires" pour soutenir financièrement une initiative personnelle et solidaire d'un de nos salariés. L'action retenue sera choisie par un jury de collaborateurs.

**ENCOURAGER
L'ESPRIT
D'ENTREPRISE**
de nos collaborateurs, de
nos partenaires, clients et
fournisseurs, et des
citoyens de toutes les
générations au sein de
l'ensemble des territoires
où nous sommes
actifs