



# Recueil de bonnes pratiques 2020

## DISTRIMALO

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site [www.produitenbretagne.bzh](http://www.produitenbretagne.bzh)

## Gouvernance responsable

### Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

**RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE** L'ambition du Groupe Ame Haslé est de conjuguer performances économiques, sociales et environnementales. Notre engagement se décline autour de quatre axes fondamentaux : 1) Nos engagements d'employeur Nous nous engageons à agir en employeur responsable par le biais d'une politique des ressources humaines bénéfique à nos collaborateurs et de lutte contre l'exclusion et les discriminations sur le marché du travail. 2) Nos engagements citoyens Nous nous engageons à agir en acteur citoyen par le soutien d'associations et l'organisation d'actions caritatives ; ainsi que par la promotion des enjeux RSE auprès de nos parties prenantes. 3) Nos engagements environnementaux Nous nous engageons à mettre en place des actions pour maîtriser notre empreinte écologique. 4) Nos engagements comportementaux Nos démarches qualité nous ont permis d'optimiser notre responsabilité sociétale en mettant en place, notamment, un management plus participatif. L'état d'esprit de notre Groupe passe aussi par la transparence, le respect de la légalité, le comportement éthique de chacun, et la prise en compte à chaque étape de nos activités de l'intérêt de nos parties prenantes.

### Informations des parties prenantes

Diffusion des indicateurs clés aux salarié(e)s via notre mensuel (journal interne) et le CSE, et aux clients via les dossiers de réponse aux appels d'offres. Exemples d'actions spécifiques : Création et première diffusion de nos données RSE via ce rapport de progrès à nos différentes parties prenantes. En cours de création : une page LinkedIn Groupe pour y publier des communications spécifiques RSE (entre autre).

### Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

Participation aux rencontres départementales et commissions RHD ; réalisation du tract, du rapport de progrès...

## Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

### Sensibilisation / communication

La Direction a souhaité la reconnaissance d'une Unité Economique et Sociale (UES) auprès du Tribunal d'Instance de Rennes le 19 décembre 2003 pour les raisons suivantes : - cette organisation permet une concentration des pouvoirs de direction, - les activités supports (RH - Comptable - Finance - Qualité - Marketing et Communication) sont centralisées, - il existe une permutabilité des postes au sein des structures, facilitée grâce à la mise en œuvre d'une convention de mise à disposition de salarié(e)s entre les structures, - l'ensemble des collaborateurs bénéficient des mêmes avantages : accord de participation aux résultats commun, contrats de prévoyance, de mutuelle, de retraite communs, - elle permet la mise en place d'un CSE au sein de l'UES.

### Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Nous satisfaisons à notre obligation d'employer des personnes porteuses de handicap à hauteur de 6% de nos effectifs, et ce, sur toutes les structures du Groupe. Notre politique Ressources Humaines est basée sur l'égalité des chances : toutes les candidatures pour un poste à pourvoir sont analysées sans discrimination. Nous déclenchons systématiquement un travail en collaboration avec la Médecine du travail afin d'identifier les aménagements requis aux postes confiés. Pour cela, nous mettons en place des aménagements techniques, organisationnels. Ainsi, nous avons investi dans les éléments suivants afin de maintenir l'employabilité des personnes porteuses de handicap : - Achat d'un véhicule commercial adapté (boîte automatique, rehaussement du véhicule...) - Achat de matériels adaptés au handicap du personnel entrepôt concerné - Adaptation du temps de travail en fonction de l'aptitude de la personne - Aide à l'aménagement de situation de travail : siège pour un commercial, machine à jus pour un animateur commercial Lors des entretiens annuels et professionnels, le service RH est présent et invite les collaborateurs/trices en difficulté de santé ou reconnu(e)s handicapé(e)s à se déclarer afin qu'il puisse mettre en place toutes les mesures utiles pour les maintenir dans l'emploi. La volonté des membres du service RH du Groupe est que la porte de leur bureau soit toujours ouverte pour les collaborateurs/trices qui le

souhaitent. D'autre part, nous organisons des échanges réguliers avec les salarié(e)s concerné(e)s pour faire le point sur leur situation. En e et, l'état de santé peut varier dans le temps, ainsi que les besoins de compensation nécessaires.

### **Parité professionnelle homme / femme**

Nous avons mis en place deux plans d'actions relatif à l'Égalité Professionnelle au sein de deux structures de l'UES. Par ses plans d'actions, la Direction s'engage à promouvoir la mixité de ses recrutements en engageant activement des actions spécifiques : - rédaction des offres d'emploi et des fiches de poste sans distinction de sexe, - égalité de traitement des candidatures. La Direction souhaite, à travers ces plans, également un accès identique à la formation professionnelle. Ce dernier est un vecteur de l'évolution professionnelle qui est essentiel à ses yeux. Aussi le principe de l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes pour un même travail constitue un élément essentiel à la dynamique d'égalité professionnelle et de mixité des emplois, indispensable au développement de nos sociétés. Certes, nous avons seulement deux plans d'actions sur cinq structures, mais nous appliquons les mêmes principes et règles sur les trois autres entités de l'UES. Indicateur clé : Index d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (pour l'année 2021 au titre des données 2020) : 98/100.

### **Emploi des jeunes / emploi des seniors**

Recruter un jeune en Contrat Initiative Emploi (CIE) nous permet de former un(e) salarié(e) à nos méthodes, nos pratiques et notre culture d'entreprise. Cela constitue une réelle opportunité de s'engager pour l'insertion professionnelle d'une personne, d'anticiper l'évolution de nos métiers et compétences, et le remplacement des collaborateurs partant à la retraite. Ce contrat permet, à des jeunes sans emploi, de s'engager dans une expérience professionnelle et d'être suivis par un référent chargé de leur insertion. Le CIE Jeunes a pour objectif de développer, dans le cadre d'une activité professionnelle, des compétences transférables ou mobilisables dans un autre environnement. Outre le statut de salarié(e), le demandeur d'emploi bénéficie de l'aide d'un tuteur désigné parmi nos collaborateurs/trices, en capacité de suivre le parcours d'insertion et notamment de : - participer à l'accueil, aider, informer et guider le salarié en parcours emploi compétences, - contribuer à l'acquisition de savoir-faire professionnels, - assurer la liaison avec le référent Pôle Emploi nommé dans le Cerf a. La Direction continue sa politique de développement de l'alternance au sein des Différentes entreprises de l'UES. Détail des actions pour l'emploi des seniors : - entretiens réguliers, - assurer la transmission des savoirs et des compétences via des formations "tutorat", - favoriser les demandes de passage de travail de nuit à un travail de jour si le collaborateur le souhaite. Une procédure est alors mise en place.

### **Respect de la vie privée**

Les collaborateurs/trices et managers des différentes entités de l'UES sont sensibilisé(e)s au respect du droit à la déconnexion qui vise à assurer le respect des temps de repos et de congés, garantir l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et familiale, et à protéger la santé des salarié(e)s. Chacun s'engage donc, au quotidien, à respecter au mieux ce droit.

## **Conditions et relations de travail**

### **Qualité de vie au travail**

A leur arrivée, chaque collaborateur/trice, stagiaire ou alternant(e) se voit attribuer un compte client qui lui permet d'acheter à un tarif grossiste l'ensemble des produits que nous proposons. De la musique, au choix du personnel, est utilisée dans nos différents entrepôts. Sur notre site de Melesse (sur lequel travaille la majorité des collaborateurs du Groupe) une salle de sport entièrement équipée a été créée dans le but de contribuer au bien-être et à la bonne santé de nos salariés. Elle est en accès libre 24h/24 sur les temps de pause et avant/après la prise de fonction des salariés. Aucune participation financière n'est demandée. Le comité d'entreprise propose ponctuellement aux salariés de s'inscrire à des événements sportifs (Marathon Vert en équipe, Mud Day...) et prend à sa charge une partie des frais d'inscription. A la demande des collaborateurs, une salle de repos est en cours (inauguration retardée pour cause COVID). Elle permettra aux salariés de s'y détendre durant leurs pauses-déjeuner dans des conditions agréables (fauteuils, transats, TV, jeux...). Un espace plus calme permettra aux personnes qui le souhaitent de faire des siestes. Du fait des difficultés engendrées par une absence au domicile à des horaires inhabituels pour un ou plusieurs jours, les contraintes familiales sont parfois des freins à l'accès à la formation. A ce titre, les formations sur place et locales seront privilégiées, de manière à réduire les contraintes liées au déplacement. Prise en compte de contraintes familiales : demande de journée de repos spécifique, passage de travail de nuit à un travail de jour. Pour ce dernier point, une procédure existe. La demande doit se faire par écrit par le salarié et être remise au responsable hiérarchique. Une réponse écrite lui sera faite dans un délai d'un mois. Mise en place de campagne d'affichage et de communication via notre journal interne "Le Mensuel" sur les avantages de la mutuelle, lutter contre le harcèlement. Indicateurs clés : - Nous favorisons les embauches en Contrats à Durée Indéterminée (CDI). En 2020, 55% des collaborateurs/trices sont embauché(e)s en CDI. A noter, que nous avons un surcroît d'activité d'avril à septembre. 89 % de nos CDD sont des contrats de travail saisonniers, qui courent sur cette période. - L'ancienneté moyenne des collaborateurs/trice de l'UES est de 9,64 ans.

### **Santé et sécurité au travail**

Nos entreprises, soucieuses de préserver la santé de ses salarié(e)s, ont débuté en 2018 une politique de PREVENTION DES RISQUES liés aux Troubles Musculo-Squelettiques. En e et, la sécurité de nos collaborateurs/trices est une préoccupation essentielle au sein de l'UES c'est pourquoi : - Les deux entités de notre UES les plus confrontées à ces risques ont signé un contrat de prévention des risques professionnels auprès de la CARSAT. Les objectifs de ces contrats sont la réduction ou l'élimination des risques professionnels. En complément, des formations PRAP IBC, des formations de référents de risques professionnels, de sensibilisation des opérateurs aux risques déjà mis en place, nous avons initié des séances d'éveil musculaire, suite à des formations spécifiques. Tout ce que nous mettons en œuvre pour la sécurité que ce soit via un contrat de prévention ou non, nous le déployons systématiquement sur les autres structures de l'UES. Exemple d'action spécifique : Le service RH incite les salarié(e)s en arrêt de travail à effectuer une visite de pré-reprise auprès de la Médecine du travail afin de leur proposer des reclassements adaptés, et ainsi, faciliter leur retour au travail au

travers d'aménagement de poste et les maintenir dans l'emploi. Indicateurs clés : Investissement contrats de prévention : 140 K€ HT + 114 K€ HT (2020) Achat d'une peleuse (50 K€ -2020) pour limiter les TMS et réduire les risques d'accidents du travail ou de maladie d'origine professionnelle. Moyenne taux de gravité des accidents du travail : 72,00 Moyenne taux de fréquence accidents du travail : 1,44 Le taux de fréquence est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois par million d'heures de travail. Le taux de gravité représente le nombre de journées indemnisées pour 1 000 heures travaillées. Les actions de formation réalisées en 2020 sont articulées autour de deux axes principaux : - Prévention Hygiène et Sécurité : 40% des stagiaires et 38% des heures - Logistique Transport : 27% des stagiaires et 32% des heures

### **Formation des salariés**

La formation professionnelle est un vecteur de l'évolution professionnelle qui est essentiel à nos yeux. La Direction de l'UES réarme ses engagements suivants : - assurer l'égalité entre les hommes et les femmes dans l'accès à la formation professionnelle, tout en prenant en compte les contraintes liées à la vie familiale. Ainsi, privilégier les actions de formation liées à l'emploi principalement dans les locaux de l'entreprise, ou proche, et pendant le temps de travail - désigner parmi les publics prioritaires aux actions de formation, les femmes reprenant une activité professionnelle après un congé de maternité, et les hommes et les femmes après un congé d'adoption ou un congé parental, en cas de changement de techniques ou de méthodes de travail. - avoir un égal accès des femmes et des hommes : . aux dispositifs de formation, de validation des acquis de l'expérience ou de bilan de compétences, . aux contrats et périodes de professionnalisation, - d'assurer un suivi annuel de l'accès à la formation professionnelle hommes / femmes à travers le bilan emploi / formation. La Direction de l'UES se porte garante que ses plans de formation ainsi que les actions de formation projetées, tant pour le développement professionnel de chacun que pour l'adaptation aux évolutions de l'entreprise, bénéficient aussi bien aux femmes qu'aux hommes. A n que nos plans de formation soient cohérents et en adéquation avec les besoins de formation de nos collaborateurs/trices, nous avons décidé d'effectuer un entretien professionnel chaque année. Dans ce dernier, nous échangeons sur les missions des collaborateurs/trices, son évolution au sein des sociétés de l'UES et de ses besoins en formation. Nous souhaitons que nos collaborateurs/trices puissent monter en compétences à travers nos plans de formation. Nos indicateurs clés 2020 : 69 stagiaires formés 654 heures de formation

### **Développement du capital humain / employabilité**

La politique salariale de notre UES : - un entretien professionnel est effectué une fois par an avec chaque collaborateur/trice. Nous faisons un point sur l'année écoulée, nous évaluons la performance individuelle du collaborateur/trice en lui fixant des objectifs qui sont atteignables et réalisables. --> mise en place d'un système de prime - nous pratiquons également des revalorisations salariales individuelles au mérite, - il y a un accord de participation commun au sein de l'UES, - ainsi qu'un régime de protection sociale pour la prévoyance et la santé, offrant des garanties supérieures à celles demandées par la convention collective. Indicateurs clés : Les entretiens professionnels pour chaque salarié(e) sont réalisés une fois par an et non une fois tous les deux ans comme stipulé par la loi. En plus de celui-ci, un entretien annuel est proposé à toutes les équipes ; il permet de suivre les dossiers, les projets en cours et les objectifs futurs. Indicateurs clés : Nous recevons régulièrement des stagiaires pour des périodes plus ou moins longues, et ce, dans tous les services. Sur 2020, à titre d'exemple : . 15 stagiaires (compte tenu de la crise sanitaire) . 2 contrats de professionnalisation

### **Lutte contre le travail précaire sur le territoire**

Nous avons peu recours à l'intérim. Au sein de l'UES AME HASLE, en 2020, l'intérim a représenté moins de deux Equivalent Temps Plein (ETP) ce qui fait moins de 1% de nos effectifs en ETP. Par ailleurs, la plupart de nos recrutements se font en CDI. Ainsi, en 2020, le nombre d'heures travaillées en CDI représente 98 % du nombre d'heures travaillées au total.

### **Information du personnel / entretiens annuels**

Au quotidien, les différents responsables de services sont disponibles et à l'écoute des collaborateurs/trices pour répondre à toute question, échanger sur les sujets qui font l'actualité de notre activité etc. Des réunions et points réguliers sont aussi organisés pour échanger sur le quotidien et les actions et projets en cours. Entretiens annuels : La Direction souhaite que chaque collaborateur/trice bénéficie d'un entretien annuel a n de faire le point sur l'année écoulée, savoir comment ils/elles l'ont vécu, perçu... Il est organisé tel un moment d'échange constructif et de partage avec le/la supérieur(e) hiérarchique, ainsi que la RRH. Information du personnel : Chaque mois une lettre d'information (journal interne) est distribuée aux collaborateurs/trices. Chaque responsable de service est invité(e) à y insérer des éléments qui concernent leurs équipes respectives.

### **Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs**

Un protocole d'accueil est dé ni au sein des différents services et les nouveaux collaborateurs/trices suivent un parcours d'intégration : Le 1er jour de son embauche, chaque collaborateur/trice (embauché(e) en CDD ou CDI) bénéficie d'un entretien d'environ 1h avec la RRH pour qu'elle explique tous les documents relatifs à son embauche. Ainsi, la RRH va lire à haute voix le contrat de travail et expliquer les clauses pour qu'il n'y ait pas d'ambiguïté. Elle va également remettre un ensemble de documents : - le livret d'accueil, - le guide de sécurité dans l'entrepôt, - le livret de sensibilisation aux bonnes pratiques, - le règlement intérieur, - le descriptif d'emploi & référentiel de compétences, - le dossier de mutuelle, - le dossier de prévoyance... Il s'agit là d'un moment privilégié avec le nouveau collaborateur. Il/elle peut poser toutes les questions qu'il/elle souhaite. Chaque collaborateur/trice bénéficie d'une visite sur le site dans lequel il/elle va travailler. Il/elle va ensuite suivre une formation en interne au sein du service dans lequel il/elle va être accueilli(e) et être formé(e) par un tuteur. Tout au long de son intégration, il/elle sera vu(e) dans le cadre d'un entretien informel avec son/sa supérieur(e) hiérarchique a n d'échanger sur son intégration au sein du service, la relation avec ses collègues, la formation, son travail, ses missions... Le supérieur hiérarchique va pouvoir lui fixer des petits objectifs d'ici son prochain entretien, le but étant de le faire évoluer dans ses compétences tout au long de son parcours d'intégration. (ex : pour un préparateur de commandes ou un chauffeur). Exemples d'actions spécifiques : - Les nouveaux collaborateurs/trices font une visite du site qu'ils intègrent et sont présentés aux différents services par notre responsable qualité, - A leur arrivée les nouveaux chauffeurs accompagnent un chauffeur

expérimenté sur sa tournée a n de s'en imprégner et d'en connaître les spécificités avant de la faire seul. - Les nouveaux commerciaux sont parrainés par un « ancien », les visites de clientèles sont réalisées en doublon, etc.

## Préservation de l'environnement

### Gestion et optimisation des énergies

Nous nous tournons vers de nouvelles orientations au niveau de nos équipements pour réduire leur impact environnemental avec : - l'utilisation de systèmes réfrigérants des bâtiments froid, d'eau glycolée, - la mise en place de matériel de manutention avec batteries sèches, - le renouvellement de l'éclairage en LED, - le renouvellement de la flotte de véhicules existante avec un passage à la norme EURO 6 (moins polluante).

### Gestion et optimisation de l'eau

Chaque mois nous suivons notre consommation d'eau. La mobilisation des équipes passe par l'encouragement à intégrer dans leur activité quotidienne quelques éco-gestes simples, efficaces et de surcroît économiques. On peut constater une baisse de notre consommation d'eau entre 2019 et 2020 qui résulte de la sensibilisation de notre personnel. Indicateurs clés : Consommation 2019 : 3 590 m<sup>3</sup> Consommation 2020 : 2 705 m<sup>3</sup>

### Gestion et optimisation des matières premières

Nous favorisons le retour au sol de la matière organique. En e et, nos déchets fruits et légumes fermentescibles sont collectés dans de grandes bennes et deviennent, avec l'intervention de notre prestataire Veolia, un fertilisant agricole. Indicateur clé : 2020 : 58,1 tonnes de bio déchets sur 10 700 tonnes de fruits et Légumes achetés sur l'année

### Réduction, tri et recyclage des déchets

Depuis 2010 nous avons formalisé notre politique de tri et recyclage des déchets : - Déchets végétaux : compost sur nos sites, - Polystyrène : compactage et reprise par un prestataire, - Recyclage des cartouches d'encre (imprimantes et photocopieurs) via une prestation de service proposée par nos fournisseurs, - Les déchets de la marée sont triés puis collectés par un prestataire qui les valorise en produisant des huiles et des farines de poissons qui répondent aux besoins en composants nutritionnels des fabricants d'aliments pour l'aquaculture, - Nos viviers qui permettent le stockage des crustacés sont en circuit fermé ce qui nous permet de gérer et de recycler notre eau de mer, - Sensibilisation des différentes équipes à des éco-gestes simples, efficaces et de surcroît sources d'économies tels que l'impression recto-verso, l'utilisation de brouillons, l'éco-conduite via des messages réguliers, des rappels ponctuels, de l'affichage... Depuis le 1er janvier 2017, nous avons accentué nos actions en termes de tri. En e et, en plus des déchets cités ci-dessus que nous trions déjà, les cartons, les films plastiques ainsi que le papier le sont désormais aussi. Une collecte de ces déchets a été mise en place par notre prestataire Veolia. Indicateurs clés : Données 2019 : 192,25 t de déchets collectés Données 2020 : 172,27 t de déchets collectés Répartition des tonnages par famille de matière (2020) : Bois : 11,01t Papiers cartons : 48,29t Plastiques : 12,70t Déchets en mélange 100,27t

### Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)

Notre principale source d'émissions de gaz à e et de serre demeure la consommation de carburants par la flotte de livraison, aussi nous travaillons avec notre prestataire transport sur des actions responsables et durables à plusieurs niveaux : · Avoir des véhicules propres : Nous suivons l'évolution de la législation depuis les premières normes, devançant le plus souvent les dates légales de mise en application. Aujourd'hui, nos véhicules neufs que nous utilisons sont tous à la norme Euro 6 (moins polluante). · Agir pour une technologie propres : C'est la technologie SCR qui est utilisée : elle permet d'intervenir sur la ligne d'échappement des véhicules par vaporisation sur les gaz résiduels d'un agent réducteur de polluants appelé AdBlue. Il a pour principe actif la captation des particules de d'oxydes d'azote et leur transformation en vapeur d'eau et azote (composant principal de l'air), cela grâce au catalyseur SCR. Cette solution réduit jusqu'à 80 % des polluants dans les gaz d'échappement des poids lourds à moteur diesel. De plus, l'utilisation de cette solution permet de réduire de 3 % notre consommation de gasoil . · D'autres éléments contribuent à réduire notre impact sur l'environnement : - Notre parc de véhicules est récent : nos camions bénéficient donc des dernières avancées technologiques en termes de sécurité routière, réduction du bruit de fonctionnement, lutte contre l'e et de serre par la réduction des émissions... - Nos véhicules sont équipés de pneumatiques AGILIS : grâce à leur durée de vie rallongée, notre consommation est réduite - Les pneumatiques usagés et les huiles de vidange sont collectés et envoyés à des prestataires chargés de leur traitement - Les pièces détachées et les caisses frigorifiques des véhicules en n de vie (accidentés ou à céder de par leur âge) sont récupérées si leur état le permet - Toutes les batteries usagées sont mises dans des bacs usagées et l'enlèvement est assuré par un prestataire. · Actions concertées avec nos clients pour améliorer l'efficacité de notre chaîne logistique et diminuer son impact énergétique et sonore - travail quotidien d'optimisation des tournées et d'amélioration du taux de remplissage des camions, de réduction du nombre de livraisons et dépannages - développement du transport conjoint de denrées alimentaires variées - récupération des emballages / palettes lors des livraisons et réutilisation si possible - respect des contraintes de livraison : protocole de sécurité, règles de conduite, limitation du bruit... Signataire de la charte objectif CO2 depuis 2018, cet engagement nous a permis d'être efficace, chacun devait se sentir concerné, aussi nous avons mis en place des indicateurs visibles à court terme. Nous avons enregistré une forte baisse de notre consommation de gazole entre 2018 et 2020. Indicateurs clés : Fin 2018 : 27,32 L de gasoil consommé / 100 km Fin 2019 : 26,03 L de gasoil consommé / 100 km Fin 2020 : 25,98 L de gasoil consommé / 100 km

### Prévention et protection contre les atteintes à l'environnement naturel et à la biodiversité

Nous intégrons dans notre quotidien des actions qui visent à réduire les impacts sur l'environnement qui découlent de notre activité : - > avec des actions en partenariat avec l'amont : 1. Prise en compte, dans nos outils de sélection / évaluation des fournisseurs, d'un volet « environnemental et développement durable » a n d'inciter nos fournisseurs à réduire l'impact de leur activité sur l'environnement 2. Référencement de fournisseurs garantissant et pouvant démontrer la non présence d'OGM dans les produits commercialisés (avec des attestations signées) 3. Accompagnement de nos producteurs de proximité vers la certification Haute Valeur Environnementale (HVE) -> avec des actions en partenariat avec nos clients : Préserver la biodiversité par la promotion et la distribution locale : - de produits issus d'un approvisionnement local et respectueux de la saisonnalité - de produits issus de l'agriculture biologique pour soutenir la filière BIO mais aussi produits porteurs de Signes d'Identification de la Qualité et de l'Origine (SIQO) et répondre à une demande en forte croissance - de produits issus du commerce équitable en leur permettant l'accès au marché français à des prix équitables

### **Gestion et optimisation des déplacements professionnels**

Les équipes commerciales qui sont amenées à se déplacer sur les routes sont invitées à se déplacer en binômes (un(e) commercial(e) produits de la mer accompagné(e) d'un(e) commercial(e) fruits et légumes par exemple) pour éviter deux déplacements pour une seule tournée de visites clientèle. Ces visites entrent d'ailleurs dans une organisation planifiée à l'avance a n d'optimiser les trajets sur les routes.

### **Optimisation du fret matières premières / produits finis**

Création de notre filiale transport (2003) a n de maîtriser au mieux le transport de nos produits et favoriser la distribution groupée de l'ensemble de nos gammes Plusieurs actions font partie intégrante de notre organisation : - Les ramasses : lorsque cela est possible, au retour de leurs tournées de livraisons clients, nos chauffeurs se rendent chez nos fournisseurs et producteurs pour collecter la marchandise que nous leur avons commandée. Cela diminue les indices carbone, optimise notre logistique, renforce notre réactivité et permet une réduction des coûts de transport. - Via les dépannages (livraisons complémentaires) effectués chez nos clients nous pouvons également compléter nos ramasses chez nos producteurs. - Les camions complets : nous optimisons le remplissage des camions de nos fournisseurs en leur faisant nous livrer des camions complets pour les produits tels que les agrumes dans le but de minimiser les impacts sur l'environnement liés à nos approvisionnements.

## **Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs**

### **Politique de respect des fournisseurs**

- Nous nous engageons à respecter les délais de règlement de nos fournisseurs - Une partie des légumes bretons sont achetés au cadran auprès d'expéditeurs conventionnés. qui a pour but de trouver l'équilibre entre l'offre et la demande pour proposer des prix justes aux producteurs. Chaque lot est vendu au moyen d'enchères dégressives : le prix fixé au départ diminue jusqu'à ce qu'un acquéreur valide l'achat. Un barrage, fixé par les producteurs, indique le prix en dessous duquel un lot ne peut pas être vendu. - Nous avons initié un accompagnement de nos producteurs locaux historiques vers la certification Haute Valeur Environnementale (HVE)

### **Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact**

Nous respectons les 10 principes du Global Compact

## **Intérêts des clients et consommateurs**

### **Politique qualité / écoute clients**

Le système qualité du groupe AME HASLE est conçu et mis en œuvre pour permettre à notre organisation de répondre aux attentes de nos clients : - Diversité, disponibilité, qualité, maturité et fraîcheur de nos produits, - Fiabilité, Régularité et efficacité des services rendus, - Réactivité, Proximité et Professionnalisme de nos équipes. ÉCOUTE CLIENT, COMPRÉHENSION DES BESOINS ET ATTENTES : Associées à une veille réglementaire continue réalisée par la Direction Qualité CRENO, diverses dispositions permettent d'identifier et comprendre les besoins et attentes implicites et explicites de nos clients : - Rencontres des clients potentiels, - Elaborations d'offres et contrats sur mesure, - Accueil nominatif et personnalisé lors de la prise de commande, - Conseils produits, - Communication aux fonctions concernées des exigences permanentes ou ponctuelles. DÉFINITION ET MISE EN ŒUVRE DES PROCESSUS : Mise en application et mise à jour des dispositions requises sur les processus clefs : - Clients : Offres / Contrats / Commandes, - Achats et Approvisionnements : de la sélection / évaluation des fournisseurs, à l'agrégation des produits et leur mise en stock, - Entrepôt : Gestion des stocks, Préparation et la mise à disposition des commandes pour chargement, - Logistique : de l'organisation des tournées à la livraison clients, - Gestion des infrastructures et Equipements, - Gestion des compétences, - Maîtrise des documents et des données, L'ensemble des critères d'exécution est établi, décrit et communiqué au travers d'un système documentaire à l'ensemble de nos collaborateurs. Un processus planifié et suivi de maintenance et entretien de nos infrastructures et équipements permet d'assurer conformité et disponibilité de ces derniers. Un système de suivi des qualifications et de formation permet d'assurer la compétence et le professionnalisme de nos équipes. CONTRÔLES PRODUITS ET PROCESSUS : Tout au long du traitement de la commande du client, un ensemble de vérifications permet de s'assurer du respect des attentes identifiées ainsi que des exigences réglementaires applicables : - Contrôle des quantités, poids, calibres, conditionnements, identification, aspects, et fraîcheur des produits, et Contrôles fibrix (taux de sucre) / fermeté des fruits et légumes, - Tests traçabilité, - Surveillance des températures et conditions d'entreposage, - Tests capteur de qualification des moyens de maîtrise de la chaîne du froid, - Surveillance des horaires et conditions de livraison. TRAITEMENT DES ANOMALIES – GESTION DES RÉCLAMATIONS : Les vérifications permettent d'identifier et de traiter au plus tôt tout constat induisant un risque de non conformité produits / services. Un système rigoureux d'identification et

d'enregistrement assure un traitement rapide des anomalies constatées. Toute réclamation écrite reçue fait l'objet d'une réponse écrite. Un suivi quotidien des réclamations est réalisé. ANALYSE DES DONNÉES ET TABLEAUX DE BORD : Le système d'information de chaque site permet de collecter et synthétiser l'ensemble des données utiles au pilotage de nos activités : - Statistiques et données relatives à la performance commerciale, - Taux de service clients et Résultats des enquêtes de satisfaction Clients, - Conformité des produits, - Indicateurs d'évaluation et de suivi des fournisseurs, - Synthèse des audits internes et externes (clients, DD(CS)PP, organismes de certification...) ACTIONS D'AMÉLIORATION PRODUIT/PRESTATION/PROCESSUS : A partir des données collectées, le service qualité coordonne la mise en œuvre des actions d'amélioration de la satisfaction des clients et de l'efficacité des processus.

## **Sécurité, santé des clients et consommateurs**

La sécurité des aliments est une des dimensions incontournables de la qualité des produits achetés et distribués par le groupe AME HASLE. Ceux-ci doivent répondre aux normes les plus strictes et à une réglementation toujours plus exigeante. Suite à un processus de référencement rigoureux, les produits sont sélectionnés, réceptionnés, approvisionnés et contrôlés au sein de nos établissements. Notre objectif est de proposer des produits et des services sûrs, sains et de qualité irréprochable pour cela plusieurs dispositifs sont en œuvre et concourent à la maîtrise de la sécurité alimentaire, en respectant la réglementation en vigueur: Plan de maîtrise sanitaire / Plan HACCP : Formalisation et application du Plan de maîtrise sanitaire élaboré selon les directives réglementaires, par activité et famille de produits. Formation des opérateurs aux Règles d'hygiène et à la sécurité alimentaire Nos opérateurs signent une charte d'engagement du respect des règles d'hygiène. Les audits hygiène sont intégrés dans nos audits qualité. Veille réglementaire et surveillance des alertes sanitaires Européennes : La veille réglementaire permet d'identifier les nouvelles exigences applicables aux produits que nous commercialisons et à nos activités. Notre Direction Qualité CRENO est référencée auprès des autorités compétentes (DGAL, bureau des alertes...), et est ainsi informée immédiatement des alertes en vigueur. Le suivi des alertes sanitaires européennes nous permet d'ajuster nos plans de contrôle produits, et déclenchement de contrôles renforcés sur les produits à risque. Sélection / Evaluation des fournisseurs / produits : Nos fournisseurs/produits sont sélectionnés au travers de : - questionnaire de référencement, avec collecte des copies des certifications en vigueur - signature de cahiers des charges et/ou de charte d'engagement - signature d'attestation non OGM, non ionisés - signature de la charte de transparence pour les poissons d'élevage - signature d'attestation de conformité des emballages au contact alimentaire - déclaration des allergènes, y compris des contaminations croisées potentielles - déclaration des auxiliaires et additifs utilisés par les fabricants (notamment glutamates et dérivés, et colorants azoïques...). Contrôle des produits achetés : Un agréage des marchandises et des conditions de transport amont est réalisé pour chaque réception Des plans de contrôle produits sont également mis en œuvre, afin de vérifier leur conformité sanitaire : - plan de contrôle phytosanitaire et autres contaminants sur fruits et légumes - plan de contrôle physico-chimiques et microbiologiques sur les produits de la mer et autres produits frais Surveillance de nos activités : Tout au long de notre activité, des auto-contrôles et des enregistrements sont réalisés afin de pouvoir attester : - de la préservation des produits afin de maintenir leur qualité - du maintien de la chaîne du froid jusqu'à la livraison chez nos clients - du respect des plans de nettoyage / désinfection des équipements et installations Traçabilité amont et aval : Un dispositif d'identification des lots achetés / vendus est mis en place sur AME HASLE. Ce dispositif de traçabilité, nous permet, en cas de besoin, de retrouver le(s) fournisseur(s), le(s) client(s), ainsi que les résultats des contrôles réalisés sur le lot. Nous déclenchons également périodiquement des tests traçabilité auprès de nos fournisseurs (fruits / légumes 1ère gamme, Produits élaborés, Produits de la mer et autres produits frais). Indicateurs clés : - nombreux audits internes et externes réalisés par nos clients, les organismes certificateurs et les services clients. - Plans de Maîtrise sanitaire (PMS) - Cahiers des charges fournisseurs et clients - Plans de contrôles des produits : Des synthèses de nos plans de contrôle sont réalisées périodiquement. - Nos agréateurs sont formés et leurs compétences sont régulièrement évaluées par des tests.

## **Développement local et intérêt général**

### **Achats locaux en Bretagne**

Engagés depuis toujours dans le soutien de l'économie de proximité, nous effectuons en priorité nos achats de produits à l'échelle locale et régionale, puis dans un second temps pour être en mesure de proposer une gamme complète au fil des mois, nous élargissons notre zone d'approvisionnement au national puis à l'import. Nous avons concrétisé cet engagement de valorisation et de soutien à la production locale par la création en 2010 de notre marque JARDIN D'ICI afin de mettre en avant les fruits et légumes qui sont cultivés près de chez vous En 2012, création de notre marque BONNE PÊCHE, une démarche responsable et durable pour soutenir la pêche française et répondre aux enjeux environnementaux (protection des ressources halieutiques et de la biodiversité marine) En 2015, adhésion à la charte Pavillon France afin de mettre en avant et valoriser les produits issus de la pêche française : produits de qualité, de première fraîcheur et de savoir-faire. Indicateur clé : En 2020, nous avons fait appel à 290 fournisseurs de fruits, légumes, produits de la mer, produits carnés et autres, situés en Bretagne et départements limitrophes. Cela représente un volume de 5 792 tonnes, soit 34% de nos achats totaux.

### **Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général**

Nous soutenons divers événements liés au sport, à la culture, sous forme de dons financiers, de dons de marchandises ou d'aide logistique. A titre d'exemples : - Manger des fruits et des légumes, c'est bon pour la santé : lancé en 2001 par le gouvernement, le Programme National Nutrition Santé s'efforce de faire passer le message auprès des Français. Pourtant, la consommation de fruits et légumes frais ne cesse de diminuer, et les 20 - 30 ans mangent aujourd'hui 8 fois moins de fruits et légumes que leurs parents au même âge. Ce constat a conduit les professionnels de la filière fruits et légumes à se mobiliser pour tenter d'inverser la tendance. Parmi les actions menées en ce sens, l'interprofession INTERFEL organise courant juin la Semaine de la Fête des Fruits et Légumes Frais qui met à l'honneur leur consommation dans toutes les régions de France. Chaque année, nous apportons notre soutien par le biais de dotations de marchandises, et par l'organisation d'événements. - Nous réalisons aussi des dons à des associations caritatives tels que le Secours Populaire, les Restos du Coeur...

## **Savoir faire / Certifications**

### **Education et formation sur le territoire**

Nous mettons régulièrement des actions en place avec des établissements scolaires, comme des visites de nos locaux et présentation de nos métiers, la participation aux jury d'examens... Nous effectuons régulièrement des animations sur les temps de repas dans les restaurants scolaires pour sensibiliser les jeunes convives (écoles primaires, collèges) sur les bienfaits des fruits et légumes frais, leurs saisonnalités etc. Nous participons aussi chaque année à la Fête des Fruits et Légumes Frais, évènement national initié par l'interprofession.

### **Certifications qualité / environnementales**

Nous avons mis en place des certifications Qualité pour répondre à la demande de nos clients ou pour l'anticiper : . ISO 9001 depuis 1997 . Agriculture Biologique depuis 2005 . MSC/ASC depuis 2015 . Pavillon France depuis 2015 . Objectif Co2 depuis 2018 . Fel engagement puis Fel Partenariat depuis 2017