



# Recueil de bonnes pratiques 2023

## SUBERY ET FILS

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

Depuis 1974, l'entreprise SUBERY s'est donné pour mission de distribuer et expédier des produits alimentaires en respectant la sécurité des personnes et des biens, de manière profitable et collaborative.

C'est avec cette volonté que Claude, Christiane, Franck et Sébastien Subéry ont transmis leurs valeurs à l'ensemble des sociétés du Réseau SUBERY : SUBERY CLAUDE ET FILS, BIO RENNES, et LA CRIEE RENNAISE.

Depuis leur création, les trois sociétés ont mis les bases de leur travail sur 3 piliers : l'Humain, l'Ecologie, et l'Economie. Et, depuis 50 ans, tous ont œuvré en mettant en avant les acteurs et les produits locaux. Conscients également des enjeux futurs en termes d'environnement, et de bonnes pratiques, la direction a souhaité mettre en place en Mai 2023 un pôle RSE, ainsi qu'un pôle communication. Le but majeur de ses pôles est et sera d'accentuer, de développer et mettre en place les actions en lien avec nos Responsabilités Sociétales et Environnementales ; de faire savoir que nous avons intégré les préoccupations sociales et environnementales à nos activités commerciales et nos relations avec les parties prenantes. En d'autres termes, que le Réseau SUBERY a bien pris en compte sa contribution aux enjeux du développement durable. Le pôle communication intervient en tant que facilitateur d'échange entre les membres du Réseau SUBERY, et les différentes parties prenantes.

### Informations des parties prenantes

Depuis 1974, le Réseau SUBERY a acquis une relation de confiance avec l'ensemble de ses parties prenantes. Les relations humaines sont au cœur de notre métier. En tant qu'entreprise familiale, nous avons mis un point d'honneur sur le respect de nos valeurs et de nos engagements.

La première partie prenante de l'entreprise est l'ensemble des équipes qui travaillent pour le réseau. Notre souhait a toujours été d'être proche d'eux. Depuis plus de 10 ans, nous avons créé une Unité Economique et Sociale, permettant à chaque salarié d'être reconnu, grâce à un lien privilégié avec les instances représentatives du personnel, par l'intermédiaire du Comité d'Entreprise, puis du CSE.

En relation permanente avec nos clients, nos fournisseurs, et toutes les parties prenantes du Réseau, par mail et par téléphone, nous souhaitons pouvoir leur apporter toutes les informations dont ils ont besoin. Nous sommes aussi présents sur les réseaux sociaux : Facebook, Instagram et LinkedIn, où nous partageons nos actualités. Afin d'améliorer les échanges avec les différentes parties prenantes, en 2023, nous avons fait le choix de moderniser notre site internet.

Notre politique et nos actualités sont transmises à tout le personnel, en même temps qu'elles sont affichées dans nos locaux dans les endroits visibles de tous.

Aussi, nous organisons régulièrement des événements sur site afin de renforcer nos liens, notamment les portes ouvertes du 04 Octobre 2022 permettant la rencontre entre les clients, les fournisseurs et les membres du Réseau SUBERY.

En tant que coopérateur du Réseau VIVALYA, notre apporteur d'affaires au niveau national, nous apportons une réponse locale à un certain nombre de clients grands comptes, qui ont un développement national et international : SODEXO, ELIOR, CONVIVIO... L'accès à la plateforme « La vie à du goût » développée par VIVALYA renforce notre engagement, et permet la création de différents supports pour les restaurants grands comptes qui le souhaitent (affiches, court-métrage, listing des produits locaux actuels), et favorise le lien entre les producteurs locaux et les convives. Un volet statistique est aussi apporté aux clients, renforçant l'engagement de chacun au niveau local.

Nos engagements et notre politique en faveur du développement durable sont communiqués à nos fournisseurs par l'intermédiaire d'un cahier des charges, dans lequel les principes sur les achats responsables, la protection de l'environnement, la sécurité, et les conditions de travail sont mentionnés.

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

En 2005, fort de notre ancrage local, nous avons fait le choix d'adhérer à l'association Produit En Bretagne. En 2022 et 2023, nos équipes ont participé à la compétition TRUG', organisée par PEB. Ce jeu permet au plus grand nombre de nos collaborateurs de découvrir et de s'approprier les valeurs diffusées par Produit en Bretagne de façon ludique. Nous participons également à certains ateliers, comme les Ateliers Bretons de l'emploi, et les échanges liés à la RSE.

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

### Sensibilisation / communication

Le Réseau SUBERY s'engage à recruter ses collaborateurs sur les critères de qualifications, de compétences et d'expériences professionnelles. Nous prônons l'égalité des chances par la non-discrimination à l'embauche, l'accès à la formation, l'égalité à l'évolution de carrière, ou encore la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle.

Le Réseau SUBERY s'engage également à lutter contre toute forme de discrimination au travail, à promouvoir la diversité et à soutenir le cas échéant des actions pour corriger les inégalités, dans le respect de la législation. Le règlement intérieur évolue en fonction de l'actualité pour que le droit de chaque individu au sein du Réseau soit respecté.

Acteur local de premier plan, nous avons choisi de participer à différentes actions solidaires et sportives.

Nous sommes régulièrement amenés à réaliser des dons de produits en faveur des plus démunis, par l'intermédiaire de plusieurs associations comme la Croix Rouge, et les Resto du Cœur. Nous participons aussi à des événements ponctuels pour sensibiliser sur certains sujets de société. Par exemple, depuis 2007, nous participons aux différentes animations organisées pour la lutte contre la maladie de Charcot, en soutien à l'Asla, avec des dons à hauteur de 1000 €. Cette année, nous avons mis en avant des opérations sur tout le mois d'Octobre en faveur d'Octobre Rose. Le Réseau a reversé à cette occasion 1 % du Chiffre d'Affaires de la journée du 12 octobre. Nous avons ainsi pu récolter des dons à hauteur de 1500€ pour l'association rennaise Eau de Rose, qui favorise le sport aquatique pour les femmes atteintes du cancer du sein. Un événement qui permet de sensibiliser les équipes à propos de cette maladie.

Nous apportons aussi un soutien à l'implication de nos équipes et de nos clients dans différentes associations sportives dont elles font parties, lors des compétitions et animations qu'elles organisent. Pour exemple, en 2023, nous avons fait dons de fruits à l'association cycliste de la ville du Rheu, pour leur événement annuel. Idem, pour la randonnée pédestre et cyclotouriste organisée à Vitré.

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

Aujourd'hui, le Réseau SUBERY compte en son sein deux personnes en situation de handicap. Les postes de travail, ainsi que les outils utilisés sont tous adaptés à nos collaborateurs. Les horaires sont également adaptés à leurs besoins et contraintes.

### Parité professionnelle homme / femme

Aujourd'hui, nous sommes à 24.1% de femmes, et 75.9% d'hommes.

Tous les ans, les déclarations à l'organisme légal sont réalisées en respectant plusieurs critères. Cette déclaration est accessible à tous, sur notre site internet.

### Emploi des jeunes / emploi des seniors

Chaque année, entre 5 et 10 % de nos collaborateurs sont des jeunes en stage ou en alternance, allant de la troisième au Bac+5.

Pour les alternants, au sein du Réseau SUBERY, nous proposons des postes tant au niveau commercial, comptabilité, que logistique en préparation de commande, en réception de marchandise ou au service de livraison.

Nous accueillons également de manière ponctuelle des stagiaires sur différents thèmes : stage de découverte, stage de fin d'année, etc...

Pendant la période estivale, le Réseau emploi des saisonniers afin de palier au remplacement de nos équipes durant leurs congés. Nous embauchons des mineurs avec un travail adapté à leurs compétences et leurs capacités.

Nous prévoyons aussi un accompagnement jusqu'à la période de la retraite, notamment sur des emplois de Seniors qui ont atteints leur nombre de trimestres, pour assurer la transmission de leur savoir et pour qu'ils puissent partir en retraite sereinement. Un compte épargne temps a aussi été mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs qui le souhaitent dans le but de bénéficier de temps avant la date officielle de départ en retraite.

Le lien social étant une valeur forte de notre Réseau, les collaborateurs qui souhaitent continuer à travailler, même après la date de leur retraite, se voient adaptés leur temps de travail pour qu'ils puissent poursuivre les liens qu'ils ont tissés ainsi que leur activité. Pour les 50 ans de l'entreprise, qui se dérouleront en 2024, nous avons même émis le souhait d'inviter les personnes les plus emblématiques qui ont quitté l'entreprise pour faire valoir leur droit à la retraite.

### Respect de la vie privée

Pour permettre à chaque membre du Réseau SUBERY d'avoir un équilibre entre Vie Professionnelle et Vie Privée, nous avons instauré un droit à la déconnexion. L'organisation des différentes équipes doit permettre à chacun de ne pas être dérangé sur son temps personnel, par les appels téléphoniques, les mails et les messages professionnels. Des investissements en matériel (nouveau standard téléphonique, matériel informatique...) ont d'ailleurs été mis en place à cet effet.

Le Réseau SUBERY respecte la stricte confidentialité des données personnelles de chacun. A cette fin, nous avons fait le choix de suivre les recommandations du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Aucune donnée à caractère personnel ne doit circuler en dehors de notre société. Nous ne transmettons aucune information sur nos clients et nos fournisseurs, qui ne soient purement professionnelles. Concernant les collaborateurs, les informations les concernant, sont confidentielles dans chaque dossier respectif. Il est de la responsabilité du service des ressources humaines de veiller à la protection de celles-ci.

Dans le respect des droits de chacun, chaque nouvel arrivant dans l'entreprise signe un document autorisant ou non la société à utiliser son image (photo et vidéo), pour des diffusions de document à caractère uniquement professionnel.

## Conditions et relations de travail

### Qualité de vie au travail

Depuis 50 ans, la direction est bien consciente que ce n'est pas le capital qui construit une société ; mais les équipes qui y travaillent et l'esprit qui y règne. Les différentes sociétés du Réseau SUBERY ont œuvré dans ce sens pour rechercher la proximité entre chacun des membres.

Cette année, une nouvelle salle de pause commune au Réseau a été inauguré permettant aux différents membres des 3 sociétés du Réseau d'échanger et de se rencontrer hors des lieux réservés au travail. Ce lieu est avant tout un endroit agréable où chacun peut y passer du temps.

Depuis 2023, une fois par an, une enquête d'expérience collaborateur est réalisée auprès de l'ensemble du personnel. Chacun est libre d'y répondre, de s'y exprimer. Pour obtenir des résultats au plus proche de la réalité, celle-ci est anonyme, et repose sur huit thèmes pour connaître les ressentis sur leur quotidien au travail. Après avoir étudié les résultats, une réunion collaborative est organisée avec les volontaires, pour discuter ensemble des points positifs et des axes d'améliorations à mettre en place au sein du Réseau SUBERY. Un compte rendu des résultats du (sondage et des avis de la réunion) est transmis à la direction dans le but de mettre en place de véritables démarches de progrès au sein des sociétés du groupe.

D'autres moments conviviaux sont également organisés par les collaborateurs volontaires : match de soccer, olympiades estivales, journées de sensibilisation au tri des déchets, participation caritative. Nous organisons aussi des pots pour les collaborateurs qui quittent l'entreprise dans le but de changer de vies professionnelles, ainsi que pour les départs en retraite.

Pour les équipes qui le souhaitent, nous organisons régulièrement des déjeuners collaboratifs afin de réunir les équipes dans un cadre moins formel que celui du travail. Ces déjeuners permettent un échange entre tous les membres du Réseau SUBERY. Ils permettent de rappeler les valeurs familiales de la société et de féliciter les équipes pour leur investissement au quotidien.

### Santé et sécurité au travail

Dans le cadre du système existant, l'évaluation de l'ensemble des risques auxquels sont soumis les salariés est mise à jour dans le DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels). De plus, dans le cadre de notre activité, les risques humains sont pris en compte dans notre HACCP (Système d'analyse des risques et de maîtrise des points critiques). Des interventions et des avis sont aussi demandés régulièrement auprès des médecins de la médecine du travail dans le cadre du CSE, partie CHSCT. Des formations à la sécurité sur le lieu de travail, aux premiers secours, et aux risques incendies sont régulièrement organisées. Des actions de préventions (alerte, déclenchement des alarmes incendies) sont organisées par notre service qualité, avec l'intervention de professionnels.

Le matériel est aussi régulièrement remplacé. Depuis 2017, la direction a fait le choix de louer en full service la majorité de la flotte de véhicules. L'entretien et le suivi de la réglementation sont alors délégués à la société LE PETIT FORESTIER, qui doit s'assurer que l'ensemble des véhicules respectent la réglementation en termes de sécurité. BIO RENNES a bénéficié, en 2023, de la construction de bâtiment neuf, pour améliorer les conditions de travail des différentes équipes. A la fin de cette construction, il a été fait le choix de mettre en place des transpalettes à énergie Lithium-Ion, qui évitent les émanations d'acide lors de leur recharge.

Pour la Société SUBERY, l'intégralité de l'équipe des conducteurs bénéficie aujourd'hui de transpalette à assistance électrique pour effectuer les livraisons chez les clients.

### Formation des salariés

Un plan de formation est mis en place de manière annuelle. De plus, plusieurs formations sur différents sujets ont été réalisées en 2023. Ces formations additionnelles ont pour but de développer les compétences des collaborateurs, et peuvent être réalisées à leurs demandes.

### Lutte contre le travail précaire sur le territoire

La lutte contre le travail précaire est une de nos priorités, et permet une pérennité des différentes actions menées au sein des entreprises du Réseau, tout en réduisant les coûts liés à un turn-over important. Notre objectif est de permettre à chacun d'avoir un emploi stable. A ce titre, 89% de nos postes sont en CDI.

Notre service Ressources Humaines s'engage à réaliser les entretiens d'embauche de la même façon pour tout type de candidat pour un même poste. Nous bannissons toutes formes de discrimination (genre, âge, nationalité...).

Concernant les grilles salariales, nous nous basons sur la Convention Collective Nationale et les minimas conventionnels délivré par l'UNCGFL (Union Nationale du Commerce de Gros en Fruits et Légumes). Celui-ci nous envoie une à deux fois par an les grilles salariales pour s'assurer que les minimas sont bien respectés en fonction des niveaux et des échelons de chaque employé.

Nous garantissons la formation de nos collaborateurs pour que chacun soit performant dans son poste et reste employable tout le long de sa carrière professionnelle. En 2023, le Réseau Subéry a délivré plus de 210 heures de formation à l'ensemble de ses salariés.

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

Conscient que la première image est la plus importante, nous avons mis en place des procédures d'intégration pour tout nouvel arrivant.

A chaque nouvelle arrivée, un message de bienvenue est affiché sur le tableau d'affichage à l'entrée des bâtiments.

Avant l'intégration de tout nouveau salarié, le Manager doit s'assurer d'avoir tout préparé pour son intégration (Poste de travail, EPI, planning) et d'avoir informé l'ensemble du personnel. À son arrivé sur site, le nouveau collaborateur reçoit tous ses équipements, ses documents administratifs et effectue une visite de l'entreprise avec son manager. Les visites d'intégration sont réalisées régulièrement par les membres de la direction.

Avant la fin de la période d'essai, le collaborateur est reçu en entretien pour recueillir son ressenti sur son intégration : l'entreprise, le poste, etc... Sont-ils conformes à ses attentes ? Dispose-t-il des outils et des ressources nécessaires ? Connait-il mieux ses collègues et leur fonction ? etc... cet entretien permet aussi de définir les objectifs et de faire un bilan sur les actions d'accompagnement et/ou de formation nécessaires.

Un rapport d'étonnement est proposé au collaborateur permettant de s'exprimer sur sa période d'intégration.

Le modèle de suivi d'intégration commune au Réseau a été mis à jour en 2023.

## **Préservation de l'environnement**

### **Gestion et optimisation des énergies**

La gestion des flux d'énergie est une priorité pour une organisation efficiente à l'avenir.

Un diagnostic pré-énergétique a été mené à deux reprises par la Chambre des Commerces et de l'Industrie de Rennes pour informer sur les l'état de notre parc actuel, avec des préconisations sur les actions à mener à court, moyen et long terme au sein du Réseau. Face aux changements dus à notre environnement, et aux augmentations des coûts de l'énergie, nous avons fait le choix, dans le cadre de nos exigences budgétaires, de remplacer l'intégralité de notre éclairage par des lampe LED, avec détecteur de mouvement ou coupler avec des systèmes d'ouvertures de portes.

Notre flotte de véhicules, pour faire face aux exigences les plus strictes en matière de circulation (ZFE) est passé aux normes EURO 6. En 2024, nous allons remplacer les véhicules les plus polluants (Némo), par véhicules propres (C3). L'objectif est de réduire notre dépendance aux énergies fossiles.

Le Réseau SUBERY a pour projet d'équiper une majeure partie de ses équipements de groupe froid avec un système plus propre (eau glycolée).

Une étude est en cours sur l'éventuelle mise en place d'un projet photovoltaïque sur les toits des différents bâtiments, permettant à minima l'autoconsommation de l'énergie produite. Une seconde étude est en cours pour viser l'autonomie en matière de consommation électrique.

Un des flux importants du Réseau est l'utilisation du bois. Pour les préparations de commandes, nous avons choisi de recycler une partie de nos emballages et de nos palettes en réutilisant des emballages d'occasion.

### **Gestion et optimisation de l'eau**

Les changements climatiques survenus sur les dernières années, et allant en s'accroissant, nous devons d'ores et déjà prendre en compte une gestion drastique de l'eau.

Pour l'usage interne, nous avons mis en place une campagne d'affichage à chaque point d'eau.

Le nettoyage de la flotte des véhicules de livraison se fait également de manière raisonnée, auprès de prestataires, possédant du matériel économe.

### **Gestion et optimisation des matières premières**

En conformité avec la loi Egalim, notre Réseau s'engage en faveur de pratiques plus soucieuses de l'environnement et de la biodiversité qui se traduit au quotidien par :

- Des achats orientés,
- Un respect de la saisonnalité,
- Des produits locaux favorisés.

Les équipes d'acheteurs et vendeurs sont formées à la saisonnalité des produits et sont capables d'orienter l'achat du client vers le meilleur produit du moment.

De plus, nous sommes engagés FEL'PARTENARIAT, c'est une certification de maîtrise de la qualité des fruits et légumes de la réception à la mise sur le marché en accord avec l'UNCGFL et la DGCCRF.

Des études pour la réduction des produits « moches » sont en cours au sein de VIVALYA pour mettre en place une démarche antigaspi, et par la même occasion, favoriser les sorties de ces produits auprès de nos producteurs locaux.

### **Réduction, tri et recyclage des déchets**

Notre volonté a été de nous conformer aux réglementations en cours (loi Ogec) ; et, de mettre en place un cercle vertueux quant à la réduction maximale de nos déchets.

L'activité des dépôts génère essentiellement 4 types de déchets : le bois, le carton, le plastique et les déchets organiques. Pour chacun de ces déchets, nous avons recherché des filières de valorisation et le tout est suivi par un prestataire.

En Octobre 2023, nous avons changés de prestataire sur le traitement des déchets, le but est d'adapter au mieux le tri à nos besoins. L'objectif est de passer sur un Tri 7 flux (bois/cartons/plastique/feuillards/DIB/Déchets organique/Polystyrène).

Nos déchets organiques sont envoyés en méthanisation, et valorisés par un ESAT local qui travaille conjointement avec notre prestataire de déchets.

Dans les bureaux, des points d'apport volontaire ont été mis en place, et une gestion des déchets papiers/cartons, déchets recyclable et non recyclable est suivi par chaque collaborateur.

Tous ces déchets sont recyclés ou valorisés. Dans le but de s'améliorer, notre prestataire assure le suivi de la bonne application des tris, toute anomalie est signalée et enregistrée. Des sensibilisations sont réalisées en cas d'anomalies.

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

Afin d'établir un bilan précis de notre situation, nous avons lancé en Novembre 2023 la réalisation d'un Bilan Carbone, avec le projet Décarbon'Action, en liaison avec des acteurs reconnus par la BPI.

### **Ecoconstruction et éco-rénovation des bâtiments**

Lors de l'agrandissement ou de la rénovation de nos bâtiments, nous veillons à respecter les 3 piliers fondateurs de toutes nos démarches : Ecologie, Economie et l'Humain. Par exemple, nous prenons en compte l'économie d'énergie. Nous créons des puits de lumière dans les bureaux. Nous remplaçons notre éclairage en néon par des LED, et nous investissons dans des systèmes de réfrigération éligibles au certificat d'économie d'énergies.

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

Notre flotte de camion est gérée et entretenue par l'entreprise LE PETIT FORESTIER.

L'ensemble des commerciaux du Réseau SUBERY partagent les véhicules afin d'optimiser les coûts d'entretien. La flotte de véhicule léger est entretenue régulièrement dans les garages agréés.

Pour les déplacements professionnels plus lointains, nous favorisons les transports en commun, notamment le train.

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

Pour la livraison de nos marchandises, notre Réseau a mutualisé sa flotte de véhicule et ses équipes de livraison. Dans le respect le plus stricte de la chaîne du froid, les températures de chaque camion sont adaptées à chaque produit pour le transporter dans les meilleures conditions.

En vue de réaliser des économies de carburant, réduire notre empreinte Carbone, et réduire nos coûts de fonctionnement, nous optimisons le transport de nos produits avec certaines de nos ramasses directement auprès des fournisseurs. Nos camions sont amenés à aller chercher de la marchandise au retour de leur tournées pour éviter tout déplacement supplémentaire et inutile à nos fournisseurs ou à notre service logistique.

La recherche de performance est au cœur de nos préoccupations. Des KPI sont en cours d'élaboration pour un meilleur suivi de notre flotte de véhicules. Nos tournées sont étudiées par un système de suivi des camions avec plusieurs critères : suivi du trajet en direct, niveau de carburant, heures effectuées par le chauffeur, vitesse, état des pneus, environnement : température, porte, chargement et humidité.

## Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs

### Politique de respect des fournisseurs

La force du Réseau SUBERY réside dans ses partenariats de longue date avec des producteurs locaux tel que SAVEOL, PRINCE DE BRETAGNE, BGD, GAEC PIEL, VERGER DE L'ECLOSEL... Le premier fournisseur de l'entreprise en 1974, Mme Fourcher, exerce toujours son activité, et travaille principalement pour l'entreprise SUBERY CLAUDE & FILS.

Ce lien est renforcé lors de nos visites sur leurs exploitations, ou pendant les salons auxquels nous participons afin d'échanger avec eux sur leurs méthodes de travail, leurs besoins et leurs attentes.

Favoriser les circuits courts et les produits locaux, dans un rayon de 250 kilomètres autour de notre dépôt, est au cœur de notre Adn. Être adhérent de la coopérative VIVALYA renforce ces liens très forts que nous avons avec nos fournisseurs. De plus, VIVALYA met à notre disposition une communication commune auprès de l'ensemble des coopérateurs du Réseau. Elle nous permet de représenter nos producteurs à travers des courts-métrages et affiches afin de valoriser leur travail, auprès de nos clients Grands Comptes.

Le Réseau SUBERY s'engage à respecter le cahier des charges fournisseur notamment le délai de paiement des factures que nous recevons afin d'entretenir une relation saine et juste avec eux.

## Intérêts des clients et consommateurs

### Politique qualité / écoute clients

Au sein du Réseau SUBERY, nous estimons qu'il n'existe qu'un seul Patron : Le Client.

Depuis 2019, nous avons fait le choix de mettre en place une certification ISO 9001, pour renforcer les liens que nous avons avec nos clients et leur assurer une meilleure visibilité de notre activité.

Depuis, toujours, l'axe principal de leurs satisfactions passe par les taux de Qualité et de Service que nous leur apportons et que nous contrôlons. En 2023, les taux de qualité et de service du groupe se situent au-delà de 98 %.

Pour suivre la satisfaction client, nous diffusons un questionnaire de satisfaction client tous les 2 ans.

De manière quotidienne, nous assurons un suivi des litiges grâce à des outils partagés sur les 3 sociétés.

### Sécurité, santé des clients et consommateurs

La sécurité alimentaire et la santé de nos consommateurs passent par :

- Le déploiement d'une politique qualité dans un objectif de satisfaire nos clients avec des produits de qualité
- L'engagement FEL PARTENARIAT qui garantit une maîtrise de la sécurité sanitaire des produits frais commercialisés, une maîtrise du sourcing,
- La Maîtrise de la traçabilité (gestion des lots mis en place depuis 1995, bien que la loi l'exige que depuis 2002, règlement 178/2002), la réactivité, la prévention et la gestion d'alerte.
- La mise en place d'une étude HACCP afin de prévenir et maîtriser les risques dans notre domaine

Dans ce cadre, le Réseau SUBERY s'engage à commercialiser des produits non ionisés, non « nano » et sans OGM

## Développement local et intérêt général

### Achats locaux en Bretagne

En faveur d'un achat responsable, une politique d'approvisionnement de proximité est mise en place pour promouvoir les produits de nos fournisseurs locaux et garantir une réponse à la fois régionale et nationale à nos clients. Fidélisation des marques locales : PRODUIT EN BRETAGNE, SAVEOL, PRINCE DE BRETAGNE. Grâce à notre adhésion sur l'association régionale des cadrans de légumes ARCAL. Nous pouvons acheter à distance au cadran de Prince de Bretagne situées à Saint-Pol-de-Léon, Paimpol et Saint-Malo. Par conséquent, nous avons pu augmenter significativement nos volumes en produits de notre région. Nos fournisseurs locaux (250 Km autour de notre dépôt) représentent 55% du volume et presque 48% de nos achats. Une nette augmentation par rapport à l'année précédente. Cela inclut les 5 départements historiques de la Bretagne, ainsi que les départements voisins (50,44,49,72).

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

Lancement de la démarche RSE, avec une personne en charge du suivi des dossiers et actions.

## Savoir faire / Certifications

## **Certifications qualité / environnementales**

Le Réseau SUBERY a maintenu l'engagement auprès de FEL PARTENARIAT. Cette démarche est fondée sur l'autocontrôle, agréée par les pouvoirs publics (convention DGCCRF) et accompagnée par les fédérations professionnelles. Elle a été élaborée pour répondre aux spécificités de la filière des Fruits & Légumes et aux attentes des consommateurs en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité sanitaire et de traçabilité.

En souhaitant garantir un niveau de qualité de ses produits et services, en 2022, le Réseau SUBERY a renouvelé ses certificats ISO 9001 :2015 et Agriculture Biologique.