



Rapport RSE
2022

Le sommaire

00

À propos de ce rapport

p. 3

0.1 Édito

p. 3

0.2 Informations légales

p. 3

01

Qui sommes-nous ?

p. 4

1.1 Présence, activités, organisation

p. 5

1.2 Actualités/Faits Marquants

p. 6

1.3 Modèle d'affaires

p. 7

1.4 Organisation

p. 8

1.5 Feuille de route

p. 10

02

Stratégie RSE

p. 11

2.1 Identification des risques

p. 12

2.2 Changement climatique: risques et opportunités

p. 15

2.3 Méthode de travail

p. 16

2.4 Analyse de la matérialité

p. 17

03

Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques

p. 18

3.1 Système de gouvernance responsable

p. 19

3.2 Éthique des relations d'affaires

p. 20

3.3 Anticipation des évolutions réglementaires et normatives

p. 22

04

Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire

p. 23

4.1 Accessibilité à une énergie propre

p. 24

4.2 Climat et émissions

p. 26

4.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources

p. 27

05

Être à l'écoute des clients et des attentes émergentes du marché

p. 28

5.1 Distribution logistique des produits et engagements associés

p. 29

5.2 Évolution du modèle d'affaires et des opportunités de marché

p. 30

5.3 Fidélisation des clients

p. 31

06

Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs

p. 32

6.1 Santé et sécurité au travail

p. 33

6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs

p. 34

6.3 Diversité et inclusion

p. 35

07

Servir les intérêts des territoires et des partenaires

p. 36

7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale

p. 37

7.2 Engagement auprès des parties prenantes

p. 39

7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures

p. 41

08

Reporting GRI

p. 42

8.1 Éléments d'information généraux

p. 43

8.2 Normes économiques

p. 44

8.3 Normes environnementales

p. 46

8.4 Normes sociales

p. 48

À propos de ce rapport

0.1 Édito

Le mot du directeur

La publication de notre rapport annuel RSE est devenue un moment fort de la vie de notre entreprise et donc très attendu de tous nos Collaborateurs. En effet, ce document qui présente la stratégie RSE mais aussi toutes les initiatives menées dans ce cadre tout au long de l'année écoulée, reflète parfaitement l'ADN de Vitogaz France. Ce rapport permettra donc à chaque lecteur quels que soient son profil ou son intérêt, de découvrir notre société de manière la plus large possible et la plus pertinente aussi.

2022 a été une année d'initiatives et de mise en œuvre d'actions, de projets ou d'atteinte d'objectifs qui nous tenaient particulièrement à cœur. Deux exemples pour illustrer mon propos :

01 La réduction de nos scopes 1 et 2 de notre bilan carbone devient une réalité tangible. Nous nous inscrivons ainsi dans les objectifs fixés par Rubis, Groupe auquel nous appartenons ;

02 Les études pour la construction de centrales photovoltaïques sur nos sites industriels ont démarré et se déroulent de manière très satisfaisante. Nous avons 7 projets pour une surface totale installée potentiellement de plus de 55 hectares.

Nos équipes travaillent d'ores et déjà sur d'autres projets. Nous explorons d'autres axes où notre société prendra des initiatives dès l'année 2023 comme la protection de la biodiversité. Ces projets seront mis en œuvre en synergie avec des acteurs locaux et seront de nature à renforcer l'ancrage de chacun dans ces lieux choisis.

Impliquer chacun de nos Collaborateurs, prendre en compte chacun d'entre vous dans ses attentes légitimes, sont bien nos deux préoccupations constantes.

Bonne lecture à vous.



PHILIPPE SULTAN
Directeur Général de
Vitogaz France

0.2 Informations légales

Ce document, publié en juin 2023, décrit la démarche de progrès en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) mise en œuvre au sein de Vitogaz France et de ses filiales durant l'année 2022.

Il présente aussi bien la stratégie, les politiques mises en œuvre, les engagements et réalisations de la société en matière de développement durable, en accord avec les lignes directrices du Groupe Rubis et en adoptant les principes de reporting du GRI (Global Reporting Initiative).

Il utilise également comme référence les Objectifs de Développement Durable (ODD) adoptées par les Nations Unis, liés à chacun des enjeux RSE identifiés.

Il est publié annuellement après revue et validation de la Direction Générale.

Localisation et contact



SIÈGE SOCIAL

100 Terrasse Boieldieu,
92042 PARIS LA DEFENSE Cedex



CONTACT

Pour nous contacter
par téléphone : 0149011010

Pour toutes questions relatives à ce rapport, vous pouvez contacter par courriel directement Madame Delphine Bamas, référente RSE, à l'adresse suivante : rse@vitogaz.com



01

Qui sommes-nous ?

Vitogaz France est une entreprise française indépendante spécialisée dans la distribution des gaz butane et propane en citernes et en bouteilles, ainsi que du GPL-carburant.

Depuis plus de 80 ans, nous nous engageons à fournir un service de qualité à nos clients particuliers et professionnels. En tant que société à taille humaine, nous sommes devenus un distributeur majeur dans les régions rurales et les zones non desservies en gaz naturel. Notre réseau de conseillers terrain locaux et nos dépôts de gaz répartis sur tout le territoire nous permettent d'être proches de nos clients. Nous comprenons l'importance de répondre rapidement aux besoins de chacun. Grâce à notre organisation efficace, nous sommes en mesure de fournir des solutions rapides et adaptées à toutes les demandes.



Présence, activités, organisation

p. 5



Actualités, faits marquants

p. 6



Modèle d'affaires

p. 7



Organisation

p. 8



Feuille de route

p. 10

1.1 Présence, *activités*, organisation

Vitogaz France, filiale du Groupe français RUBIS, demeure une entreprise à taille humaine privilégiant, dans une organisation décentralisée, le professionnalisme, l'expérience et l'autonomie de ses collaborateurs.

Un peu d'histoire

Les gaz liquéfiés (GPL), plus connus sous les appellations butane et propane, sont reconnus pour leur qualité de combustion et leur souplesse d'utilisation, tout en restant une solution économique. Leurs applications multiples (cuisson, production d'eau chaude sanitaire, chauffage, process) peuvent bénéficier aussi bien aux particuliers qu'aux industriels, agriculteurs, éleveurs et collectivités.

Vitogaz France distribue du gaz depuis 1939 (sous forme de bouteilles de butane), alors que les gaz liquéfiés commencent à s'installer, déjà, comme une alternative au charbon plus respectueuse de l'environnement. Après un développement rapide dans l'Île de France, le Nord et l'Est de la France, l'activité se développe à travers la distribution de gaz propane en vrac dès 1966 et progressivement dans toute la France pour permettre une alternative au fioul, en particulier en milieu rural sur des zones non desservies par le réseau de gaz naturel.

Vitogaz France tient à maîtriser la globalité de la chaîne de valeur pour garantir tant l'approvisionnement, le stockage et la distribution, que la vente et le conseil, avec des forces commerciales sur le terrain et un centre de service à la clientèle. Cette approche permet de garantir à nos clients une réponse rapide à toute demande concernant les offres, l'installation ou l'approvisionnement des réservoirs.

En tant qu'acteur engagé dans la Transition Énergétique et en qualité d'acteur obligé, au titre du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie, Vitogaz France joue un rôle clé au sein des territoires ruraux pour accompagner la transformation de l'écosystème énergétique vers des sources d'énergie durables. Par la promotion du gaz propane, le développement de solutions plus vertueuses, la sensibilisation des consommateurs et les partenariats, l'entreprise contribue activement à la réduction des consommations et à la création d'un paysage énergétique plus respectueux de l'environnement.

Structure juridique

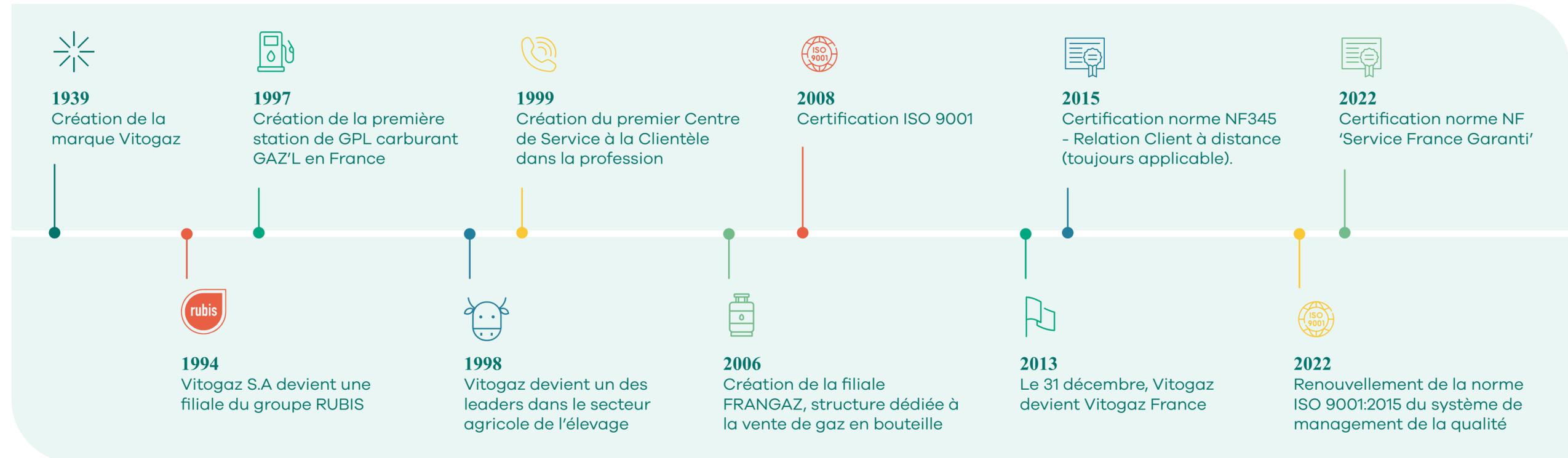
Le siège social de Vitogaz France se situe à Puteaux (92). Filiale à 100% de RUBIS, Vitogaz France est une SAS (Société par Actions Simplifiée), actionnaire unique des sociétés suivantes :

FRANGAZ, qui regroupe différentes activités de conditionnement et distribution de gaz en bouteilles ;

SICOGAZ, site industriel de stockage et logistique ;

STAROGAZ, société de fourniture de gaz propane à quelques distributeurs régionaux.

LES DATES CLÉS



1.2 Faits marquants 2022

Janvier

Augmentation de l'obligation de collecte de Certificats d'Economies d'Energie.

.....
+50%
d'obligation de CEE précaire

Février

Mise en place de mesures concrètes pour répondre aux besoins des personnes sourdes et malentendantes.



Février

Attestation ONF (Office National des Forêts) pour la reforestation de 3 sites français, avec l'obtention du label Bas Carbone.



Avril

1^{ère} entreprise du groupe à obtenir la notation GOLD Ecovadis.



Mai

Déploiement du nouveau Guide anti-corruption auprès des collaborateurs.

.....
100%
des collaborateurs formés et sensibilisés

Juin

Mise en œuvre d'une politique achats responsables renforcée.

Août

Lauréat de l'appel à financement du programme Lum'Acte, permettant d'accompagner les collectivités dans la rénovation de l'éclairage public.



Action des Collectivités Territoriales pour l'Efficacité Énergétique

Octobre

Obtention de la certification « Service France Garanti ».



AFNOR 102303 commercialisation, approvisionnement, stockage, gestion du transport et distribution de GPL.

Novembre

Maintien de la certification NF Service Relation Client à la suite de l'audit de surveillance annuel.



RELATION CLIENT À DISTANCE
www.marque-nf.com

Décembre

Réduction importante des émissions CO₂ scopes 1 et 2 – base 2019.

.....
-27%
d'émissions des GES (gaz à effet de serre par rapport à 2019 (scope 1 et 2))

NOS RESSOURCES



Capital humain

120 collaborateurs dont 46,67% de femmes

58% de collaborateurs ayant suivi une action de formation dans l'année

100% des collaborateurs employés localement

0 sous-traitance de tâches administratives confiées à des partenaires basés hors de France



Capital sociétal et environnemental

Un comité et un référent RSE
Éco conduite

7 projets de développement d'énergies renouvelables

Certifications ISO 9001:2015 et NF Service Relation Client

Bilan annuel GES et plan d'actions associé pour réduire notre impact

Promotion des énergies moins carbonées (gaz liquéfiés, CEE)

Présent en milieu rural

Associations bénéficiaires de nos actions sociétales

Engagements dans des projets labellisés bas carbone



Capital industriel

Maîtrise de la chaîne approvisionnement de nos métiers de distribution

26 987 m³ de capacités de stockage pour nos services de distribution

100% actionnaire de Sicogaz et Frangaz

268 stations-services GPL-c en France métropolitaine

0 accident industriel majeur

41 500 citernes en clientèle

Continuité d'approvisionnement en zones rurales non desservies par les réseaux de gaz nationaux

Suivi continu de la conformité réglementaire de nos activités et sites industriels



Capital financier

SAS au capital de 54 500 000 €

1.3 Modèle d'affaires : *un maillon de la chaîne énergétique*

Donner au plus grand nombre un accès régulier et fiable à l'énergie Gaz pour répondre aux besoins essentiels (mobilité, cuisson, chauffage, process).

Fournir l'énergie nécessaire au fonctionnement de l'industrie et des professionnels, ainsi que dans les territoires ruraux non desservis par les réseaux de gaz naturel.



NOTRE CŒUR DE MÉTIER

Distribuer l'énergie du quotidien à plus de 40 000 clients en s'appuyant sur une infrastructure de stockage maîtrisée et un réseau de distribution performant.

Accompagner la transition énergétique des territoires avec des solutions innovantes.

Depuis plus de 10 ans, notre logique partenariale avec les acteurs clés de la transition énergétique, tels que les professionnels du bâtiment, les installateurs chauffagistes, ainsi que les associations et syndicats professionnels (PG, ATEE, SYNASAV), témoigne de **notre engagement et de notre vision à long terme.**

Cette collaboration contractuelle avec nos partenaires souligne **notre engagement envers les enjeux prioritaires** définis dans notre feuille de route RSE. Elle nous permet de mettre en œuvre **des actions concrètes et ciblées** pour répondre aux défis environnementaux, sociaux et économiques auxquels nous sommes confrontés.

NOTRE CRÉATION DE VALEUR



Valeur économique distribuée

Valeur économique générée: 168.6 M€

Résultat net : 6.5 M€

Impôts et taxes : 11.6 M€

NOS CLIENTS

Particuliers

Clients de nos stations-service GPL-c pour leur mobilité et utilisateurs de gaz liquéfiés pour le chauffage, la production d'eau chaude sanitaire et la cuisson: en citernes (livraison à domicile), en bouteilles, en réseaux.

Professionnels

Un spectre très large et diversifié de clients dans des secteurs tels que: l'industrie, l'agriculture, les services, les collectivités ou encore le BTP.

1.4 Notre organisation

Un leadership fort

La démarche RSE de Vitogaz France est pilotée au plus haut niveau de l'organisation, sous l'autorité directe du Directeur Général, qui est le garant de la bonne application des lignes directrices définies par le Groupe Rubis :



Réduire notre empreinte environnementale ;



Offrir un cadre sûr et stimulant à nos équipes ;



Contribuer à une société plus vertueuse.

En premier lieu, cette politique est appliquée à travers le cadre de référence (outils et méthodes) mis à disposition par le groupe :

- 01 Un code éthique complet, s'appuyant sur une cartographie des risques de corruption exhaustive, déployé auprès de l'ensemble des équipes ;
- 02 Un outil de collecte des données sociales et environnementales ;
- 03 Un dispositif de prévention du harcèlement ;
- 04 Des objectifs Groupe sont accompagnés d'indicateurs à respecter, avec des échéances de réalisation définies.

Une déclinaison opérationnelle

Afin de décliner la démarche et garantir à la fois pertinence des enjeux pilotés et appropriation par les équipes, une feuille de route RSE a été élaborée avec les collaborateurs de Vitogaz France. Elle définit les orientations et les actions clés de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale des entreprises.

Tout au long de l'année, le comité RSE, assure le suivi et l'avancement des plans d'actions associés, en se concentrant sur les thématiques qui les concernent directement.

Cette configuration favorise une coordination efficace des actions et une prise de décision rapide.

Lors de la revue annuelle du rapport, une analyse critique des indicateurs (KPI) est effectuée dans le but de les évaluer et de les améliorer. Cette revue collective offre l'opportunité d'engager une réflexion approfondie sur tous les aspects liés à notre feuille de route et de sensibiliser activement les membres du comité RSE.

Une démarche de progrès continu

Depuis plusieurs années, Vitogaz France s'engage dans une démarche d'amélioration continue en consolidant les différentes thématiques de sa politique RSE établie en 2021. Pour accélérer cette trajectoire, des actions d'envergure ont permis de renforcer sa mise en oeuvre.



Afin de renforcer la gouvernance en matière de RSE, une mesure a été prise pour instaurer un Comité RSE composé du Directeur Général et de représentants des fonctions clés. Il se réunit une fois par trimestre afin d'arbitrer et piloter toutes les actions en lien avec la RSE.



La maîtrise et la réduction des émissions de CO₂ liées aux déplacements professionnels de ses équipes grâce à l'application WENOW, programme de mesure des consommations de carburants, de suivi du comportement routier et de conseils en écoconduite.

wenow



L'électrification des engins de levage sur les sites d'emplissage des bouteilles de gaz est réalisée dans le cadre d'une démarche proactive de réduction des GES.



L'évaluation de nos émissions de gaz à effet de serre, y compris le scope 3, accompagnée d'un plan d'actions (mesures d'efficacité énergétique, approvisionnement responsable) pour réduire nos propres émissions comme celles de nos clients, en collaboration avec nos parties prenantes.



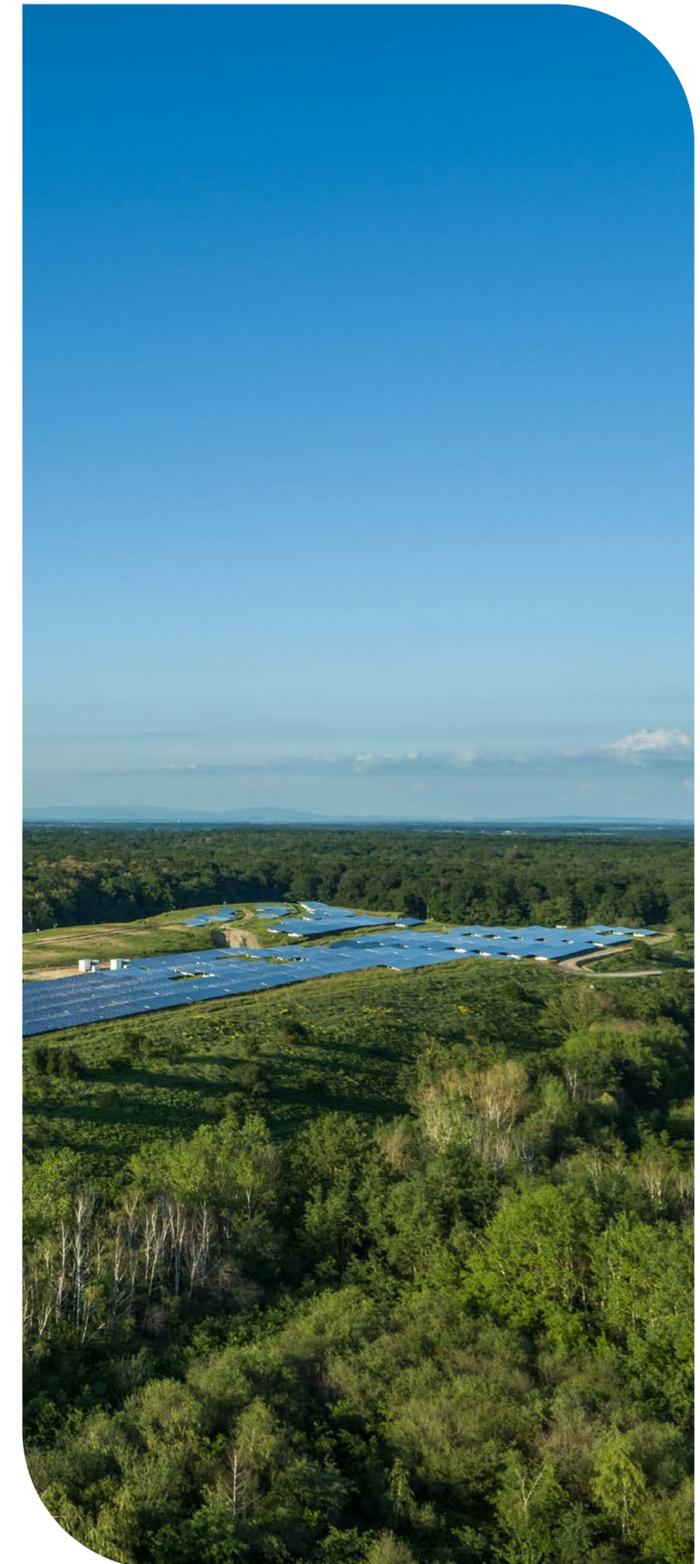
La généralisation de la signature électronique des contrats, la dématérialisation des flux internes et le stockage électronique, qui offrent des avantages qui vont au-delà de l'amélioration des processus et de la productivité des collaborateurs en éliminant le besoin de papier et en limitant la production de déchets.



La signature d'une convention de partenariat pour 7 projets de centrales photovoltaïques par la mise en valeur de friches industrielles, propriétés de Vitogaz France.



L'obtention de la notation Gold d'Écovadis dès la première année avec une note de 73/100.





1.4 Notre organisation

Un engagement constant communiqué et reconnu

Notre maison mère RUBIS est signataire du Pacte Mondial des Nations unies depuis le 10 août 2021, marquant l'engagement fort du Groupe autour des 10 principes relatifs aux droits de l'homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Conscients de la nécessité de démarches collectives, nous participons à des organisations professionnelles telles que le Groupement Technique Citernes (GTC), le GESIP (expert en sécurité industrielle), AFIAP (Association Française des Industries en Appareils à Pression), l'ATEE (Association Technique Energie Environnement).



Notre engagement dans une démarche ISO 9001 depuis 2008 témoigne de notre volonté de garantir l'efficacité de notre système de management sur les périmètres suivants :

01

La prospection, la commercialisation, l'approvisionnement, le stockage, le transport et la distribution de GPL conformes (y compris l'odorisation), en vrac, en réseaux canalisés, en stations-services et en conditionné.

02

La mise à disposition, la mise en place, l'exploitation et l'entretien (y compris les contrôles réglementaires) de citernes vrac en clientèle, d'installations en réseaux canalisés, d'installations de distribution de GPL-c en stations-services.

03

La collecte de Certificats d'Economies d'Energie.

Notre certification NF Service Relation Client (NF345) depuis 2015 et notre conformité aux normes ISO 18295-1 et 2, attestent de notre engagement pour la satisfaction client et notre adhésion aux meilleures pratiques sectorielles. Première entreprise française certifiée dans sa nouvelle version 8 depuis décembre 2018, Vitogaz France place les attentes des clients au cœur de ses préoccupations, démontrant ainsi notre recherche constante d'amélioration de l'expérience client. Cette démarche de recherche de l'excellence dans l'expérience Client vise à établir une relation commerciale pérenne, délivrer un service de qualité dans la durée, garantir l'exhaustivité ainsi que la clarté des informations transmises et agir promptement dans le respect de ses engagements.

EN SAVOIR PLUS

[🔗 Consulter notre Politique qualité - relation client](#)



1.5 Feuille de route

Depuis 10 ans, Rubis est engagée dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) qui intègre les enjeux sociaux et environnementaux à l'ensemble de ses opérations. La feuille de route de Rubis est un outil de pilotage pour Vitogaz France, facilitant la déclinaison de la démarche de sa maison mère. La feuille de route de Vitogaz France, spécifiquement conçue pour notre activité en zone rurale, s'articule autour de cinq axes stratégiques et quinze enjeux clés propres à notre domaine d'activité. Nous accordons une grande importance aux intérêts des territoires où nous sommes présents. Nous nous engageons à prendre des mesures responsables et durables pour répondre à ces enjeux. Notre démarche RSE vise à contribuer au développement et à l'amélioration des conditions de vie dans ces zones rurales, en prenant en compte les besoins spécifiques de chaque territoire et en favorisant une approche équilibrée et respectueuse de l'environnement.

AXES STRATÉGIQUES RUBIS

En 2021, Rubis a élaboré sa première feuille de route RSE, qui se structure autour de 3 axes stratégiques :



Réduire notre empreinte environnementale ;



Offrir un cadre de travail sûr et stimulant ;



Contribuer à une société plus vertueuse.

Nos actions sont en totale synergie avec les axes stratégiques de Rubis, démontrant ainsi notre engagement sincère envers la vision et les valeurs du Groupe.

EN SAVOIR PLUS

[🔗 Consulter la feuille de route RUBIS](#)

ENJEUX VITOGAZ FRANCE

01

Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques

Système de gouvernance responsable ;

Éthique des relations d'affaires ;

Anticipation des évolutions réglementaires et normatives.



02

Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire

Accessibilité à une énergie propre ;

Climat et émissions ;

Gestion des impacts environnementaux et des ressources.



03

Être à l'écoute des clients et des attentes émergentes du marché

Distribution logistique des produits et engagements associés ;

Évolution du modèle d'affaires et des opportunités de marché ;

Fidélisation des clients.



04

Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs

Santé et sécurité au travail ;

Adaptabilité des compétences des collaborateurs ;

Diversité et inclusion.



05

Servir les intérêts des territoires et des partenaires

Garantie d'une chaîne de valeur locale ;

Engagement auprès des parties prenantes ;

Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures.



02

Stratégie RSE

La gouvernance de notre démarche RSE repose sur la nomination d'un Référent, la mise en place d'un Comité RSE et le suivi des recommandations et des objectifs fixés par le Groupe Rubis.

Sous l'impulsion de la Direction Générale, notre Référent coordonne le déploiement de la politique RSE. Le Comité RSE réunit régulièrement les représentants internes pour évaluer les actions menées, partager des bonnes pratiques et formuler des recommandations. Nous veillons ainsi à la transparence, à l'amélioration continue et à l'alignement de notre action avec les directives du Groupe Rubis.



Identification des risques

p. 12



Changement climatique :
risques et opportunités

p. 15



Méthode de travail

p. 16



Analyse de matérialité

p. 17

2.1 Identification *des risques*

Dans le cadre de son système de management de la qualité, Vitogaz France a identifié 22 risques, évalués annuellement selon :

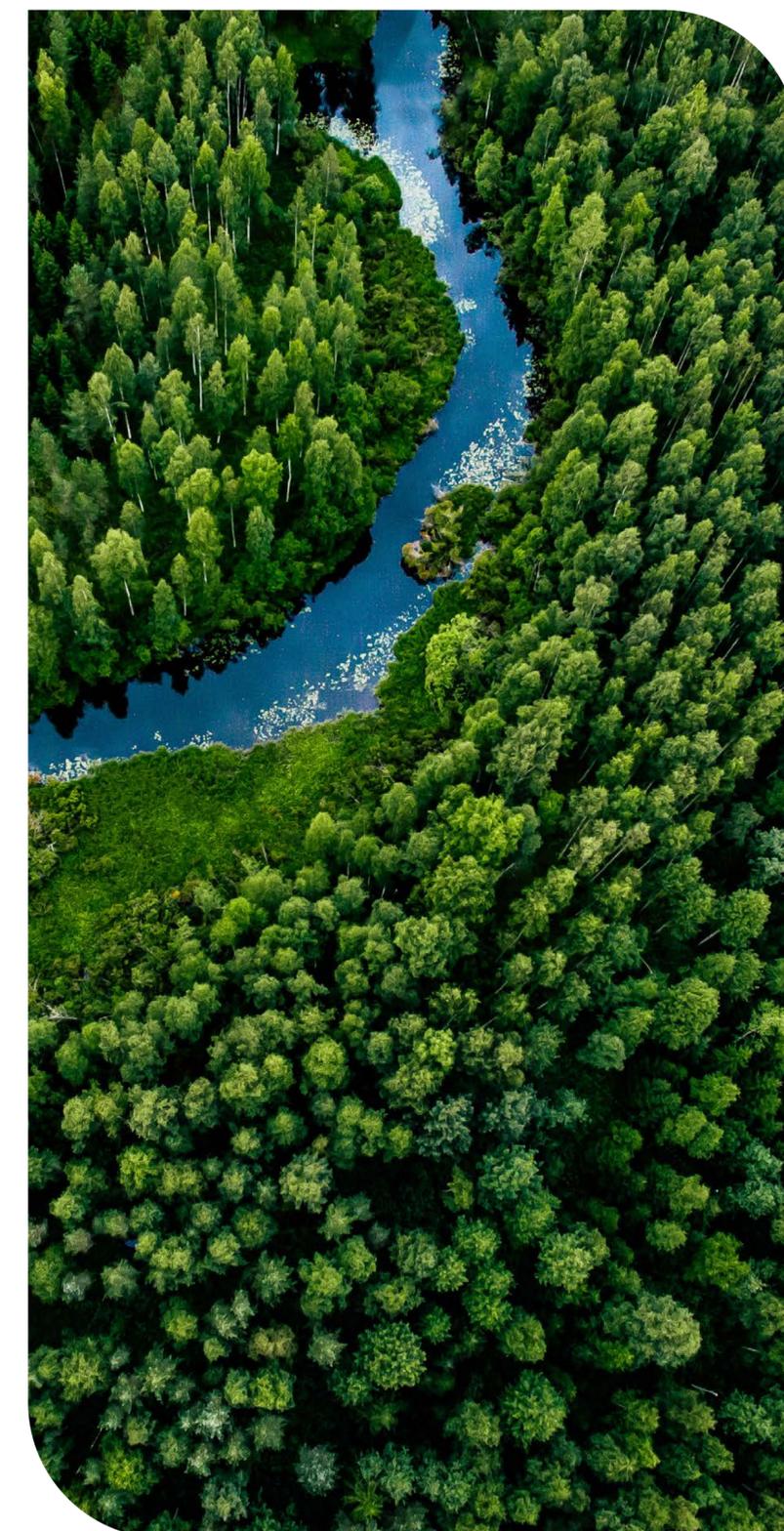
- 01 Leur probabilité d'occurrence (PO);
- 02 Les impacts financiers (F) sur le modèle d'affaires de l'entreprise;
- 03 Les impacts en termes d'image (I) vis-à-vis des parties prenantes.

Cette analyse des risques permet d'orienter la stratégie RSE déployée ensuite afin de les prendre en charge. Cette probabilité d'occurrence (PO) et les impacts associés sont segmentés selon une échelle de valeur de 1 à 5.



N°	TYPES DE RISQUES	DESCRIPTION DES RISQUES IDENTIFIÉS	IMPACT	PO	DESCRIPTION DES POLITIQUES APPLIQUÉES PAR L'ENTREPRISE ET/OU DES PROCÉDURES DE DILIGENCE RAISONNABLE MISES EN ŒUVRE POUR PRÉVENIR, IDENTIFIER ET ATTÉNUER LA SURVENANCE DES RISQUES MENTIONNÉS (CF III)
1	Sécurité Environnement Fidélisation	Bouteilles et réservoirs en clientèle Entretien Suivi	F4 I3	2	Les bouteilles neuves ou usagées sont contrôlées, éprouvées et entretenues suivant des cahiers des charges formalisés; Les mises en place des réservoirs sont effectuées suivant des cahiers des charges formalisés; La conformité des installations est contrôlée régulièrement: tous les ans pour les ERP et tous les 2 ans pour les autres types de clients selon un cahier des charges. L'entretien des réservoirs petit vrac Vitogaz France est réalisé à l'aide de Plans d'Inspection. Ces Plans d'Inspection ont été approuvés en mars 2021 par un organisme habilité, conformément à la réglementation en vigueur (Arrêté Ministériel du 20/11/2017); Sensibilisation régulière de tous les personnels aux bonnes pratiques et à la réglementation.
2	Sécurité Environnement Fidélisation	Autres réservoirs Entretien Suivi	F3 I3	2	Ces installations sont entretenues suivant des cahiers des charges formalisés. Toute intervention technique ou logistique se fait en respectant un plan de prévention et/ou un protocole de sécurité; La conformité réglementaire de ces installations est contrôlée tous les cinq ans. Des systèmes de contrôle à distance des accès et du stock GPL ont été mis en place dans les Relais Vrac; Tous les Relais Vrac disposent de contrôle d'accès par biométrie et d'une astreinte sécurité transporteurs.
3	Sécurité	Accidents Incendie/ Explosion sur installations	F3 I3	2	Retour d'Expérience (REX) spécifique à nos opérateurs; REX rédigé par le Groupe et diffusé en interne; Planification régulière d'exercices de gestion de crise.
4	Sécurité	Sécurité et dommages sur les salariés Vitogaz France	F2 I2	2	Document unique: évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs; Document relatif à la protection contre les explosions.
5	Sécurité	Impact sur le voisinage (PPRT compris)	F4 I2	3	Quéven et Port-La-Nouvelle: Plan de Prévention des Risques Technologiques (PPRT) approuvé et mis en œuvre.

N°	TYPES DE RISQUES	DESCRIPTION DES RISQUES IDENTIFIÉS	IMPACT	PO	DESCRIPTION DES POLITIQUES APPLIQUÉES PAR L'ENTREPRISE ET/OU DES PROCÉDURES DE DILIGENCE RAISONNABLE MISES EN ŒUVRE POUR PRÉVENIR, IDENTIFIER ET ATTÉNUER LA SURVENANCE DES RISQUES MENTIONNÉS (CF III)
6	Sécurité	Malveillance, intrusion, vandalisme, vol, terrorisme	F3 I3	3	Plan de sûreté à jour; Inspection des relais vracs selon les recommandations sûreté du Groupe.
7	Sécurité	Certification Qualité	F1 I1	2	L'ensemble des activités est certifié ISO 9001:2015; La Relation Client est certifiée depuis décembre 2015 conformément à la norme NF Service Relation clients et aux normes ISO 18295-1 et 2.
8	Sécurité	Transport terrestre de matières dangereuses	F3 I3	2	Etablissement annuel des rapports du conseiller à la sécurité transport matières dangereuses; Mise en place d'une nouvelle Solution d'informatique embarquée sur la flotte de camions de distribution Petit Vrac en clientèle; Les camions équipés sont géolocalisables.
9	Environnement	Pollution des eaux/sols	F1 I1	1	Suivi et déclaration annuelle à l'Administration des rejets aqueux et des déchets générés conformes aux exigences réglementaires.
10	Environnement	Pollution atmosphérique (dont COV)	F1 I1	1	Suivi et déclaration annuelle à l'Administration des rejets atmosphériques générés conformes aux exigences réglementaires.
11	Environnement	Déchets	F2 I2	1	Centres emplisseurs: boues, huiles usagées envoyées en filière spécialisée de traitement; Registre de suivi des déchets; Suivi et déclaration annuelle à l'Administration des rejets atmosphériques, aqueux et des déchets conformes aux exigences réglementaires.
12	Environnement	Substance dangereuse	F2 I2	2	Recensement réglementaire des substances dangereuses transmis à la DREAL (sous format Seveso 3) chaque année.
13	Environnement	Nuisances olfactives ou auditives	F1 I2	1	Pas de nuisance particulière.





N°	TYPES DE RISQUES	DESCRIPTION DES RISQUES IDENTIFIÉS	IMPACT	PO	DESCRIPTION DES POLITIQUES APPLIQUÉES PAR L'ENTREPRISE ET/OU DES PROCÉDURES DE DILIGENCE RAISONNABLE MISES EN ŒUVRE POUR PRÉVENIR, IDENTIFIER ET ATTÉNUER LA SURVENANCE DES RISQUES MENTIONNÉS (CF III)
14	Environnement	Gaz à effet de serre	F1 I2	1	Bilan carbone: Plan d'actions société en cours de réalisation afin de diminuer l'empreinte carbone de la société de 55% d'ici 2030. (Fit fo 55). Application de la feuille de route Rubis.
15	Social	Grève, pandémie	F2 I2	1	Organisation et tests réguliers du Plan de Continuité d'Activité (PCA). Évolution de notre Règlement Intérieur en 2021, adaptation de notre DUERP, mise à jour en 2022.
16	Social	Absence prolongée de salarié (maladie ...)	F1 I1	1	Aucun licenciement générateur de risque; Aucune absence prolongée génératrice de risques.
17	Social	Accident du travail	F1 I1	1	Aucun accident du travail.
18	Gouvernance	Fraude, corruption, conflits d'intérêts	F2 I2	1	Référent conformité; Suivi du Code éthique du Groupe RUBIS, sensibilisation des équipes et mise en place d'une Charte des Achats Responsables; E-learning sur la corruption.
19	Systèmes d'information	Panne informatique	F2 I1	2	Maintenance des outils informatiques; L'exploitation peut être effectuée manuellement en mode dégradée; Data center externe; Plan de Continuité Informatique (PCI) disponible.
20	Systèmes d'information	Cyberattaque	F2 I1	2	Protection par antivirus maintenu à jour et mot de passe associé; Solutions spécifiques de contrôle des mails entrants et sortants, audit externe; Solution de cryptage mail; Tests de phishing à l'échelle de la société.
21	Systèmes d'information	Sauvegarde des données	F2 I1	2	Sauvegarde mensuelle des données sur serveur ou disque dur externe. Respect RGPD.
22	Climatiques	Sismiques/Cyclones	F2 / I3	2	Prise en compte de l'aléa sismique lors de la construction des installations; Détermination de la classe de sol pour SICOGAZ Quéven et FRANGAZ Port-La-Nouvelle fin 2019.
		Tsunami/Inondations	F2 / I1	1	
		Foudre	F2 / I2	2	

2.2 Changement climatique: *risques et opportunités*

Le changement climatique est une réalité qui s'impose dans la vie quotidienne à tous les niveaux. Au-delà de l'aspect sécurité des installations, analysé dans le cadre du management des risques, le changement climatique est aujourd'hui une préoccupation majeure des populations du monde entier, qu'il convient d'apprécier également d'un point de vue économique.



Potentiel

L'augmentation notable de la demande de carburant GPL-C sur le marché français depuis mi-2021, y compris au sein de notre réseau, reflète clairement l'évolution des attentes des consommateurs. Le cadre réglementaire constitue une incitation majeure à l'adoption des énergies de transition.

Le sommet du G7 de 2023 a établi comme objectif principal de discuter et de prendre des mesures collectives sur des questions clés telles que la santé mondiale, le changement climatique, la reprise économique post-pandémie, la sécurité internationale et d'autres enjeux mondiaux.

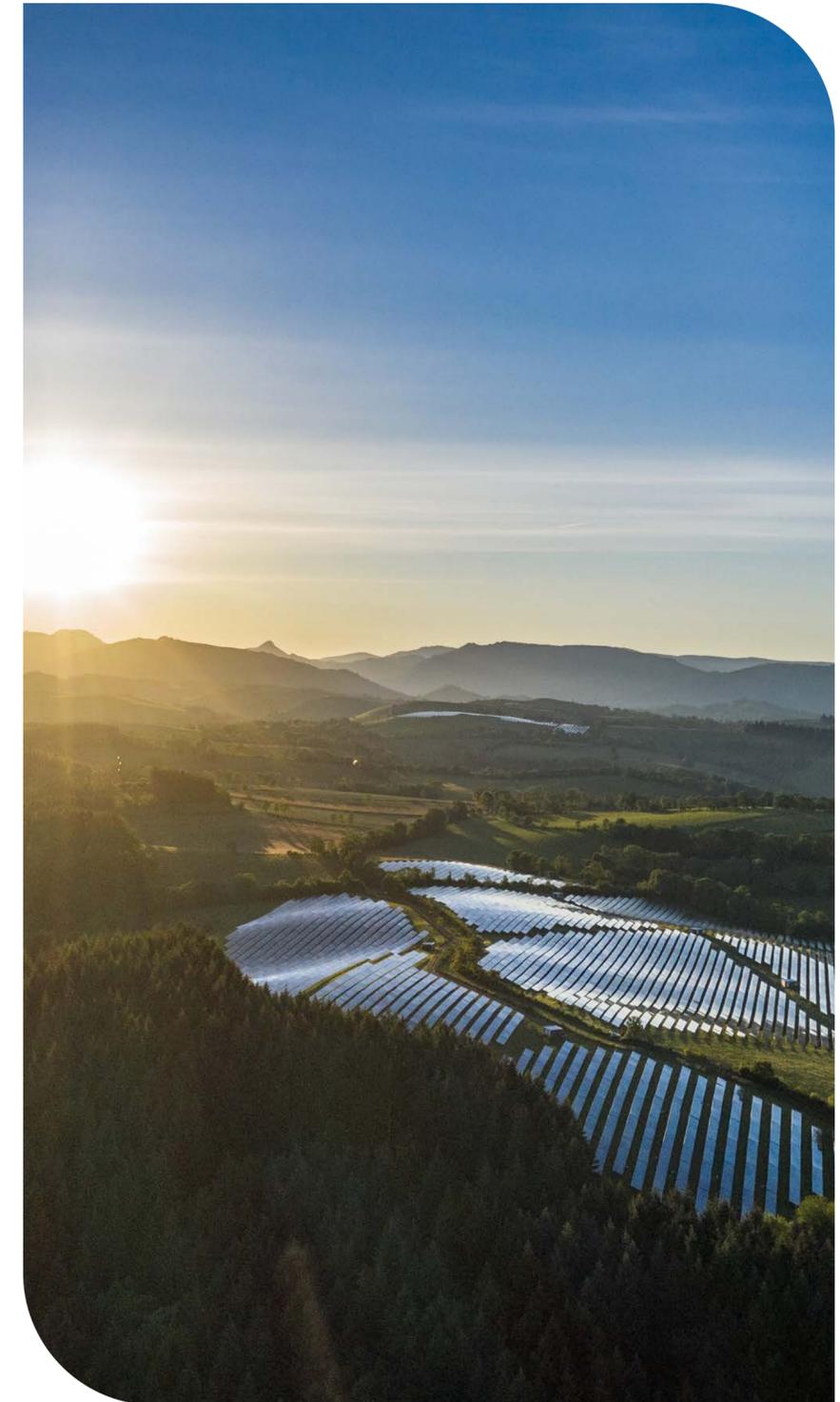
*Échéance de neutralité
carbone fixée à*

2050

Le service proposé par Vitogaz France, qui facilite la transition du fioul vers le GPL en milieu rural, représente une opportunité pour les clients qui ne disposent pas d'autres sources d'énergie.

Notre entreprise a entamé depuis plusieurs années une réflexion approfondie pour rester un acteur clé de la transition énergétique, en alignement avec les objectifs Groupe. Depuis l'acquisition de Photosol, premier producteur photovoltaïque en France, par Rubis en 2022, nous avons établi un partenariat pour promouvoir l'installation des fermes photovoltaïques au sein de notre clientèle, contribuant ainsi à la production d'énergie électrique décarbonée. Nous contactons nos clients telles que les coopératives agricoles témoignant de notre engagement à développer ensemble l'agrivoltaïsme et à offrir des solutions énergétiques durables et rentables.

En outre, nous poursuivons la transformation de notre foncier non exploité et nos friches industrielles en centrales solaires au sol. Cette démarche permet de réhabiliter des terrains délaissés jusqu'alors et de contribuer aux objectifs ambitieux nationaux de réduction des émissions de GES.



2.3 Méthode *de travail*

Un travail d'identification des parties prenantes internes et externes de Vitogaz France a été mené depuis 2015 dans le cadre de la démarche ISO 9001. Un dialogue est mis en place de manière continue avec l'ensemble des parties intéressées afin d'appréhender et prendre en compte leurs attentes vis-à-vis de Vitogaz France en général et de sa politique RSE en particulier. Pouvoirs publics, collaborateurs et Groupe, prestataires et fournisseurs, société civile et clients : nos parties prenantes sont considérées comme des partenaires de notre chaîne de valeur.



2.4 Analyse de matérialité

Le travail de consultation des parties prenantes a permis d'identifier, autour des thématiques principales incluses dans la feuille de route stratégique de Vitogaz France, quinze enjeux à prendre en compte.

Les enjeux cruciaux

Les enjeux dits cruciaux sont pris en charge dans le cadre de politiques ad hoc, formalisées et déployées sur le terrain. Ils font l'objet d'un suivi spécifique dans le cadre d'instances de gouvernance dédiées. Ils nécessitent un dialogue approfondi avec les parties prenantes.

Les enjeux majeurs

Les enjeux identifiés comme majeurs bénéficient du même niveau d'encadrement des politiques et actions menées. Ils sont examinés dans le cadre de la gouvernance globale de la démarche, tout en bénéficiant d'un dialogue régulier avec l'ensemble des parties prenantes.

Les enjeux importants

Les enjeux importants qui font partie intégrante de la politique RSE sont identifiés et suivis à l'aide d'indicateurs spécifiques, permettant de les contrôler. Ces enjeux font l'objet d'une consultation occasionnelle des parties prenantes externes.

Les 5 axes stratégiques



Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques;



Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire;



Être à l'écoute des clients et des attentes émergentes du marché;



Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs;



Servir les intérêts des territoires et des partenaires.

Ces enjeux sont en lien avec les thèmes susceptibles d'être pertinents pour les organisations du secteur du pétrole et du gaz, selon les impacts les plus significatifs de ce secteur sur l'économie, l'environnement et les personnes, tels que définis dans la norme GRI 11.

Initié en 2021, le dialogue constant autour des enjeux avec nos parties prenantes a permis de s'assurer de leur pertinence et de leur hiérarchisation.

- 01 Sécurité des infrastructures et des partenaires
- 02 Climat et émissions
- 03 Éthique et relations d'affaires
- 04 Système de gouvernance responsable
- 05 Distribution logistique des produits et engagements associés
- 06 Gestion des impacts environnementaux/ressources
- 07 Accessibilité à une énergie propre
- 08 Garantie d'une chaîne de valeur locale
- 09 Engagement avec les parties prenantes
- 10 Évolution du modèle d'affaires et opportunité de marché
- 11 Santé et sécurité des collaborateurs
- 12 Fidélisation des clients
- 13 Anticipation des évolutions réglementaires et normatives
- 14 Adaptabilité des compétences des collaborateurs
- 15 Diversité et inclusion

MATRICE DE MATÉRIALITÉ



03

Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques

Travailler de manière intègre et responsable : un enjeu fort pour le groupe Rubis qui fait totalement partie de la culture d'entreprise de Vitogaz France.

Éviter tout abus préjudiciable à notre entreprise comme aux parties prenantes de notre écosystème, c'est la garantie d'un développement pérenne. C'est ce que nous veillons à préserver. La société s'est construite autour de 4 valeurs fondamentales qui ont façonné sa culture et bâti son succès : l'intégrité, le respect d'autrui, le professionnalisme et la confiance sont autant de principes qui ont vocation à être appliqués dans l'ensemble des activités de Vitogaz France.



Systeme de gouvernance responsable

p. 19



Éthique des relations d'affaires

p. 20



Anticipation des évolutions réglementaires et normatives

p. 22

3.1 Système de gouvernance responsable

Des audits réguliers

La gouvernance de Vitogaz France s'appuie sur les valeurs groupe. Elle adopte les principes d'efficacité et d'exemplarité, un dispositif d'audits réguliers de bonne application de la politique compliance. Elle vérifie également la pertinence et la cohérence des données de reporting utilisées et du respect des normes comptables et fiscales.

Des contrôles internes sont également réalisés tout au long de l'année afin de garantir la tenue des opérations selon les principes définis par le Groupe. Cette organisation permet de s'assurer d'une totale conformité au droit français en la matière (l'intégralité des taxes et impôts sont par ailleurs payés en France).

Un code éthique comme cadre de référence

Le Groupe Rubis a formalisé dans son Code éthique un cadre commun à l'ensemble des filiales. Ce document expose les valeurs considérées comme fondamentales pour le Groupe :

Le respect des lois et des réglementations en vigueur partout où le Groupe est implanté ;

La lutte contre la corruption, la fraude, les détournements de fonds et le blanchiment ;

La prévention des conflits d'intérêts ;

Le respect des règles de concurrence, de confidentialité, de délits d'initié, ainsi que des législations spécifiques aux zones de guerre et/ou sous embargo ;

Le respect des personnes dont, notamment, celui des droits fondamentaux et de la dignité humaine, la protection de la vie privée, ainsi que la lutte contre les discriminations et le harcèlement ;

Le respect des règles de santé et de sécurité au travail, ainsi que celles relatives à la protection de l'environnement ;

L'encadrement des relations avec les prestataires externes ;

Les exigences de fiabilité, de transparence et d'auditabilité des informations comptables et financières ;

La protection de l'image et de la réputation du Groupe.

Le code éthique du Groupe Rubis est remis à tous nos collaborateurs et Vitogaz France s'assure de sa bonne compréhension grâce à des actions de formation régulières. De plus, un guide sur la prévention des conflits d'intérêts aide les collaborateurs à mieux appréhender les situations à risque et à adopter le comportement approprié.

Une fois de plus, en 2022, aucun cas de non-conformité aux lois et aux réglementations n'a été relevé sur le périmètre de Vitogaz France. Cela témoigne de notre engagement envers le respect des réglementations en vigueur et de notre diligence dans la conduite de nos opérations.



La Direction Générale est particulièrement impliquée et sensible aux enjeux éthiques. Le référent conformité est un des relais sur le terrain de cette démarche proactive et au service des collaborateurs.



ALICIA CLAUWAERT
Responsable juridique

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Comité compliance/an	3	2025	3	3
Taux de conformité obtenu à l'audit compliance RUBIS	95%	2025	NA	88%
Taux de conformité obtenu à l'audit de contrôle interne de RUBIS	95%	2025	NA	81%



CODE ÉTHIQUE GROUPE RUBIS
[Consulter](#)





3.2 Système *des relations* d'affaires

Analyse et gestion des dangers potentiels

Une cartographie exhaustive des risques de corruption a été établie avec le groupe Rubis; elle a permis d'identifier les principaux points à surveiller: pots de vin, trafic d'influence, paiements de facilitation, cadeaux et invitations à des agents publics et à des personnes privées, contributions à des fins politiques, dons/mécénats/sponsoring, conflits d'intérêts.

Favoriser la mise en oeuvre de bonnes pratiques

Le déploiement d'un guide auprès de l'ensemble des collaborateurs, sous la responsabilité des managers, fournit des directives pour à la fois identifier et adopter l'attitude adéquate dans le cas où ils s'y trouveraient confrontés. En 2022, toutes les personnes en situation d'engager des dépenses pour la société ont été formées aux principes des achats responsables. Cette formation vise à promouvoir des pratiques d'achat respectueuses de l'éthique et de l'environnement, en favorisant notamment les fournisseurs responsables et durables.

Nous avons établi un point de contact dédié, l'adresse e-mail compliance@vitogaz.com, afin de donner à chacun la possibilité de signaler tout comportement

répréhensible ou contraire à la politique anti-corruption du Groupe Rubis.

Agir avec intégrité

La responsabilité de Vitogaz France en matière d'éthique s'étend aussi à son écosystème externe. Ainsi, Vitogaz France s'engage à respecter et faire respecter le Code éthique du Groupe avec l'ensemble des sous-traitants et fournisseurs.

Évaluation

Tous les fournisseurs identifiés comme critiques font l'objet d'un suivi spécifique dans le cadre d'un processus annuel d'évaluation. Pour chacun d'entre eux, il permet d'établir le niveau de performance basé sur des critères propres à chaque activité (déterminés par le pilote du prestataire chez Vitogaz France). Toutefois, pour la dimension RSE, un critère obligatoire a été mis en place pour les évaluations réalisées en 2022.

Les résultats sont probants : aucun fait de corruption n'a été révélé en 2022 ; par ailleurs, aucune action en justice n'a été intentée contre la société sur la période.

Lors de cette première évaluation, aucun fournisseur dit « critique* » n'a été évalué de manière négative du point de vue de ce critère RSE; dans une démarche d'amélioration continue, un approfondissement des modalités de mise en oeuvre de ce critère sera mis en place en 2023, pour application en 2024.

**impactant donc significativement la chaîne de valeur*



Porter les valeurs de notre entreprise auprès de nos partenaires permet de garantir une relation commerciale pérenne et loyale.



SANDRINE LEMARIE
Coordinatrice Activités

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Fait de corruption avéré	0	2023	0	0
Nouveaux embauchés formés à l'éthique et aux règles de compliance	100%	2023	100%	100%
Nouveaux contrats commerciaux intégrant une clause d'engagement éthique et anti corruption	100%	2023	100%	100%
Taux des acheteurs formés aux achats responsables	100%	2023	100%	100%
Formation éthique et anti corruption	100%	2023	NC	100%

Interview

« Avec notre politique d'achats responsables, nous incitons nos fournisseurs à s'engager dans des démarches RSE »

Danielle Carré, Directrice Administrative et Financière de Vitogaz France et de ses filiales, détaille la démarche d'achats responsables qui a été formalisée au sein de l'entreprise et auprès de ses fournisseurs.

Comment et pourquoi avoir mis en place une démarche d'achats responsables chez Vitogaz France ?

Vitogaz France étant certifiée ISO 9001 depuis 2008, nos procédures internes d'achats sont structurées depuis déjà plusieurs années. En 2021, dans le cadre de la mise en œuvre de notre politique RSE et en conformité avec le code éthique du groupe Rubis, nous avons souhaité aller plus loin, en incluant nos fournisseurs dans la démarche. Nos objectifs sont multiples : aider nos collaborateurs à sélectionner des fournisseurs engagés ; inciter nos fournisseurs à formaliser leurs engagements éthiques et s'engager dans des démarches RSE ; évaluer leurs pratiques et veiller à ce qu'ils respectent nos exigences en la matière ; formaliser nos propres engagements RSE vis-à-vis d'eux.

Justement, en quoi cette démarche d'achats responsables fait-elle évoluer les pratiques ?

En premier lieu, une clause d'engagement éthique et anti-corruption est systématiquement intégrée dans les nouveaux contrats fournisseurs. Par cette clause, chacun de nos fournisseurs s'engage à respecter et faire respecter par ses salariés et ses principaux sous-traitants et/ou fournisseurs les législations et réglementations en vigueur en matière de droit

du travail, santé et sécurité des collaborateurs, protection de l'environnement, lutte contre la corruption.

De plus, notre exigence va plus loin vis-à-vis de nos fournisseurs stratégiques, pour lesquels nos achats dépassent 50K€ par an ou dont les biens ou services sont critiques pour notre activité. Nous leur demandons en effet de signer une charte d'achats responsables, qui définit nos engagements respectifs : nous nous engageons à respecter des principes éthiques en matière d'indépendance, de confidentialité, de gestion des conflits d'intérêt, de concurrence, d'équité et de transparence.

En signant la charte, les fournisseurs nous garantissent de respecter nos exigences éthiques ainsi que sociales (travail des enfants, rémunération minimale, santé et sécurité, discrimination, liberté syndicale...) et environnementales (prévention des risques, réduction des consommations d'énergie, d'eau, d'émissions de gaz à effet de serre, de production des déchets, de rejets dans l'air, l'eau ou le sol...).

Au-delà de l'aspect déclaratif – la signature de clauses ou de chartes – comment vous assurez-vous de la réalité des engagements éthiques de vos fournisseurs sur le terrain ?

Un premier filtre se fait en amont au moment de la sélection des nouveaux fournisseurs. Nous avons revu notre procédure afin qu'elle inclue des critères RSE. Concrètement, pour nos fournisseurs stratégiques, notre grille de sélection inclut 15% de critères liés à la RSE. Ainsi, sur 20 points, 3 sont dédiés à la RSE. Pour les obtenir, le fournisseur doit être engagé dans une démarche RSE et être capable de le prouver (1 point), avoir une charte d'achats responsables ou avoir signé la nôtre (2 points), être labélisé Ecovadis, Fairforlife, BCorp ou équivalent (3 points). 1 point bonus est accordé aux fournisseurs situés en France, ceci afin d'encourager nos équipes à privilégier les fournisseurs locaux. S'il a 0 point, il est éliminé de la consultation.

Un deuxième filtre s'effectue au niveau de l'évaluation annuelle de nos fournisseurs. Chaque année, les fournisseurs stratégiques sont évalués à l'aide d'une grille qui inclut également 15% de critères liés à la RSE. Ainsi, en cas de manquement grave ou d'absence de régularisation

d'une non-conformité, nous nous réservons le droit de mettre fin à notre collaboration. Enfin, pour certains types d'achats comme les fournitures de bureau, nous nous sommes fixés des objectifs internes (50% de produits labélisés et 10% issus d'ESAT) garantissant la réalité de pratiques environnementalement et socialement engagées.

Comment faites-vous pour acculturer les équipes de Vitogaz France aux achats responsables ?

Nous investissons dans la formation et la sensibilisation.

En 2022

100%

de nos acheteurs ont été formés aux achats responsables et

100%

de nos collaborateurs ont été sensibilisés à la lutte contre la corruption et aux bonnes pratiques qui en découlent

3.3 Anticipation des évolutions réglementaires et normatives

Vitogaz France évolue dans un contexte réglementaire très sensible et encadrant de manière très précise ses activités. Pour renforcer sa maîtrise du risque, la société a souscrit à un outil de veille règlementaire sur mesure lui permettant d'être en permanence à l'écoute des évolutions impactant son secteur d'activité.

Aider nos clients à faire des économies

La société sait également saisir les opportunités de l'évolution de son environnement. Ainsi, Vitogaz France est très active dans le domaine des CEE depuis 2006. Le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE), créé par la loi n° 2005-781 du 13 juillet 2005 fixant les orientations de la politique énergétique, constitue l'un des principaux instruments de la politique de maîtrise de la demande énergétique.



Aider l'optimisation énergétique

Vitogaz France sensibilise et soutient financièrement l'efficacité énergétique chez les particuliers, collectivités et professionnels. Ces incitations visent à encourager les consommateurs à investir dans des mesures de réduction de la consommation énergétique telles que l'installation de systèmes de chauffage plus performants, l'isolation des bâtiments ou l'utilisation de sources d'énergie renouvelables.

Sécurité

La sécurité de l'information et des données personnelles est garantie par deux procédures de suivi très strictes qui font l'objet d'un contrôle interne annuel : une charte d'utilisation du Système d'Informations et de Communication est communiquée à l'ensemble des collaborateurs et une procédure organisationnelle relative à la gestion et à la protection des données personnelles informatisées permet d'encadrer son exécution.

Protéger nos données

Pour mieux prendre en compte le Règlement Européen sur la Protection des Données du 27 avril 2016 (dit RGPD) et le risque accru en

la matière, les modalités de réaction en cas d'incident relatif à la sécurité de l'information ont été renforcées en 2022 pour garantir la continuité de service et la prise en charge de circonstances imprévues.

Sensibilisation aux risques informatiques

Afin de sensibiliser les collaborateurs aux risques de cyberattaques, il est de notre devoir de protéger l'information qui circule au quotidien dans notre outil informatique en augmentant notre vigilance. Une solution appelée « GLIMPS » a été mise en place pour protéger notre société contre les risques d'attaque par mail. Une plateforme d'analyse étendue permet de détecter et caractériser les menaces les plus sophistiquées. Notre service informatique communique régulièrement auprès des salariés à travers des campagnes d'appel à la vigilance et des tests de phishing sont organisés.

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

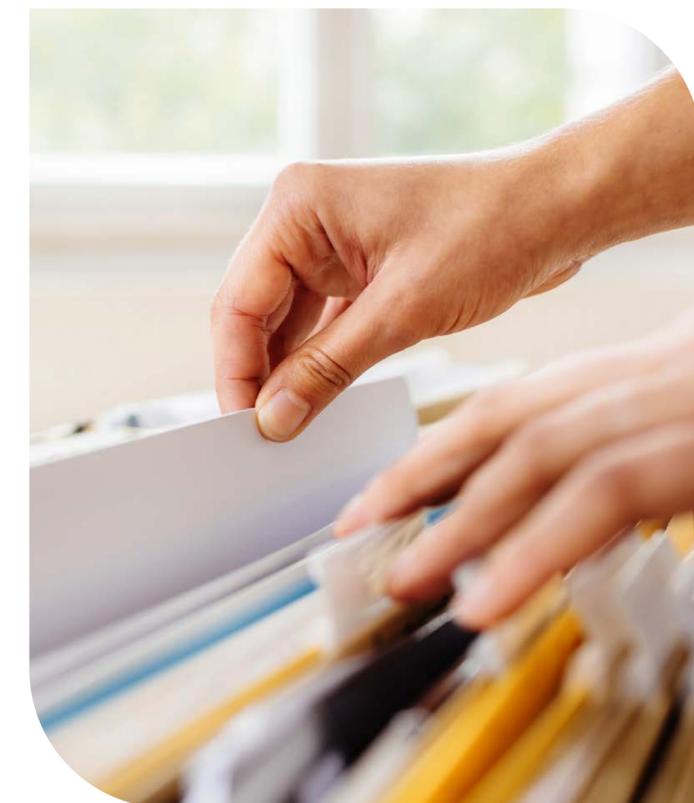
	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Délai moyen de prise de connaissance d'une évolution réglementaire	< 60 j	2025	54 j	51 j
Délai moyen de communication des textes notables	< 60 j	2025	12 j	3 j



Respecter scrupuleusement les exigences réglementaires et les bonnes pratiques pour limiter au mieux l'impact de notre activité sur notre environnement fait partie de nos principes.



CLÉMENT CAPBER
Directeur HSEQ



04

Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire

Forte de son implication dans les territoires ruraux, Vitogaz France est engagée localement auprès de ses clients et soutient les activités en région aux côtés d'un large panel de partenaires historiques.

Sur le terrain, Vitogaz France dynamise ses activités pour accompagner la transition énergétique. Le travail de proximité réalisé quotidiennement participe à la création de richesse pour le développement territorial.



Accessibilité à une énergie propre

p. 24



Climat et émissions

p. 26



Gestion des impacts environnementaux et des ressources

p. 27

4.1 Accessibilité à une énergie propre



Vitogaz France est un acteur de la transition énergétique et de l'accessibilité à une énergie propre en agissant à plusieurs niveaux.

Un acteur engagé

Nous sommes un acteur engagé dans la transition énergétique et l'accessibilité à une énergie propre, agissant à plusieurs :



Permettre aux territoires de disposer d'une source d'énergie moins polluante que le fioul ;



Faire la promotion d'un carburant moins carboné que l'essence ou le diesel: le GPL carburant ;



Promouvoir de manière volontariste son programme VITAZECO d'incitation à la réalisation de travaux d'économies d'énergie dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie ;



Proposer une offre multi-énergies en zone rurale en s'inscrivant dans la nouvelle stratégie du Groupe Rubis qui devient producteur d'énergie décarbonée grâce à ses récents investissements dans les énergies renouvelables (photovoltaïque et hydrogène).

Établir un lien direct avec le public

Sur le terrain les actions d'information vis-à-vis du public sont concrètes.

Les équipes de Vitogaz France portent ainsi le discours des bénéfices écologiques et économiques en matière d'énergie auprès de milliers de Maires adhérents à des associations d'élus comme l'AMRF (Association des Maires Ruraux de France). Des communications écrites régulières et des interventions lors d'assemblées départementales permettent d'appuyer cette démarche pédagogique soutenue par des propositions concrètes accompagnées de solutions de financement.

Mobilisation directe auprès des clients et partenaires

Dans le monde de l'entreprise, les équipes commerciales ont la même posture militante en agissant directement auprès des clients ou via des partenaires tels que le SYNASAV (Syndicat National de la Maintenance et des Services en Efficacité Énergétique. ou le réseau APOGEES (centrale de

référencement de l'économie Sociale et Solidaire). Auprès des Particuliers, enfin, notre force commerciale est formée à la mise en œuvre d'une approche pédagogique et accompagnante. Elle peut s'appuyer sur une communication très complète et en particulier sur le livret de fourniture présenté lors de chaque rendez-vous et remis à tous nos clients.

[🔗 Consulter le livret de fournitures](#)

Transformation vers une bi-carburant GPL

Grâce à notre réseau de 268 stations-services, situées dans des zones rurales ou péri-urbaines, nous sensibilisons et informons les automobilistes sur la simplicité d'utilisation du GPL carburant et le coût avantageux à la pompe.

Cette action permet une réduction moyenne de
15%
des émissions de CO2 à usage équivalent d'un véhicule essence.

Accompagnement complet pour les économies d'énergie

Un service interne est dédié au conseil, aux recommandations et aux solutions de financement des actions en faveur des économies d'énergie. Et parce que la transition énergétique doit bénéficier à tous, Vitogaz France a signé la charte « Coup de pouce chauffage » depuis avril 2019, avec la double ambition d'accélérer la rénovation énergétique et de lutter contre la précarité.

Le « Coup de Pouce Chauffage » est une mesure mise en place en France dans le cadre des politiques de transition énergétique et de lutte contre la précarité énergétique. Il vise à encourager les ménages à remplacer leurs anciens systèmes de chauffage inefficaces par des équipements plus performants et économes en énergie.

POUR EN SAVOIR PLUS

[🔗 Consulter le site du gouvernement](#)

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Projets photovoltaïques menés à leur terme	50%	2025	NA	NA
Convention des installations fiouls/gaz	50	2023	50	84

LA SAVIEZ-VOUS ?

Le GPL Carburant est un carburant peu polluant et moins cher par rapport au diesel et à l'essence. Il s'agit d'un mélange d'hydrocarbures légers, essentiellement du propane et du butane. Il émet en moyenne 10% de moins de CO2 que l'essence, n'émet pratiquement pas de particules fines (contrairement au diesel et à l'essence) et peu d'oxyde d'azote (autant que l'essence, mais 13 fois moins que le diesel).

Le GPL Carburant est officiellement considéré comme un carburant propre, et permet de bénéficier de la vignette critair 1.

Interview



« Le photovoltaïque s'est imposé naturellement pour faire de notre patrimoine foncier un levier en faveur de la transition énergétique »

Karim Belhachmi, directeur technique de Vitogaz France

Comment a émergé l'idée de développer le photovoltaïque au sein de Vitogaz France ?

À vrai dire, assez naturellement. Vitogaz France a, historiquement, un patrimoine foncier important. Nous disposons d'une quinzaine de sites industriels, implantés sur des terrains allant de 5 à 20 hectares, avec des surfaces importantes non bâties et non exploitées. Nous nous sommes donc demandés comment valoriser ces terrains et en faire des leviers en faveur de la transition énergétique. Le photovoltaïque, plus intéressant lorsqu'il est déployé sur des surfaces étendues, s'est imposé naturellement. Le rachat de Photosol par Rubis, spécialisée dans la création d'installations photovoltaïques sur des surfaces supérieures à trois hectares, a été un accélérateur pour la mise en place des projets que nous avons ciblés.

Justement, quels sont ces projets et où en êtes-vous de la phase de déploiement ?

Nous prévoyons de mettre en œuvre des centrales photovoltaïques au sol sur trois sites industriels : dans la Sarthe, en Normandie et en Champagne. Aujourd'hui, nous en sommes au stade de la fin des études environnementales et études d'impacts. Nous prévoyons que ces installations soient opérationnelles en 2025.

Ces « fermes solaires » serviront-elles à alimenter en électricité vos sites ?

Chaque site représente une surface de 5 à 10 hectares de panneaux photovoltaïques. Sachant que 1 hectare de panneaux photovoltaïques produit environ 1 mégawatt-crête (MWc), cela représente une puissance de 5 à 10 mégawatt-crête (MWc) pour chaque site. Nos sites ont des besoins en électricité assez modestes, aussi la majeure partie de l'électricité produite sera injectée dans le réseau.

Une puissance de
5 à 10
mégawatt-crête pour
chaque site



4.2 Climat et émissions

Depuis de nombreuses années Vitogaz France s'est engagée dans la réduction de l'impact carbone de ses activités en optimisant sa consommation énergétique et, en adoptant une logique « mesurer, réduire, compenser » qui nous permet de piloter la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre (GES).

Diminuer nos émissions directes (scopes 1 et 2)

Un plan d'actions (PAGES 2020) identifiant 20 chantiers est ainsi suivi depuis 2020 et a porté ses fruits, en se traduisant par la réduction de 27% des émissions de GES de Vitogaz France en 2022.

-27%

d'émissions de GES en 2022 par rapport à 2019 (scopes 1 et 2)

Accompagner de nouvelles solutions de chauffage pour l'habitat

Notre secteur s'est imposé comme un partenaire important dans la transition énergétique. À court terme, le propane offre en effet aux particuliers et aux professionnels une alternative à faible teneur en carbone par rapport aux combustibles les plus polluants comme le fioul, l'essence ou le diesel. De fait, les mesures de sobriété énergétique décidées par l'Etat et visant à interdire le chauffage au fioul ont incité de nombreux consommateurs à s'orienter vers le gaz propane, énergie simple à mettre en œuvre, abordable et moins polluante. Vitogaz France a relevé le défi: ce sont plus de 80 ménages qui ont converti leur moyen de chauffage, entraînant une baisse des émissions de CO₂ de 23% (hors changement de matériel), soit un gain environnemental de 112 Tonnes équivalent CO₂ sur la seule année 2022.

-23%

d'émissions de CO₂ suite à la conversion du moyen de chauffage de 80 ménages

Nos émissions

La majeure partie des émissions liées aux opérations (scopes 1 et 2) provient des déplacements professionnels et de l'énergie consommée par les installations industrielles (principalement l'électricité) dans le cadre de leur bon fonctionnement quotidien: par exemple les équipements de sécurité (motopompes incendie, groupes électrogènes de secours...) ou encore l'usage de véhicules nécessaires à l'activité de manutention.

Politique voiture

La politique voiture est l'instrument clé de l'évolution de notre bilan carbone. Le suivi des consommations de manière individuelle, la formation à l'éco-conduite et l'évolution du parc de véhicules (migrant vers des technologies hybrides et à terme complètement électriques) font partie des principaux leviers mis en œuvre.

BILAN CARBONE DE VITOGAZ FRANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Scope 1: émissions directes de gaz à effet de serre (tonnes éq.CO ₂)	544	478
Scope 2: émissions indirectes liées à la consommations d'énergie des sites (tonnes éq.CO ₂)	58	48
Total des scopes 1 et 2	602	526
Scope 3: autres émissions indirectes	409 172	389 390
dont part liée à l'activité de l'entreprise et à la distribution de produits	7 316	6 763
dont part liée à l'utilisation par les clients des produits vendus pour usage final	401 856	379 427

Réduire notre impact

Vitogaz France a accompagné un projet de reboisement dans la région Auvergne Rhône Alpes qui a obtenu le Label Bas Carbone France du ministère de la Transition écologique en collaboration avec l'Office National des Forêts. Cette initiative permet la compensation carbone sur trois ans de 1650 tonnes de CO₂, tout en continuant les efforts de réduction directe des émissions reprises dans notre plan d'actions pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre PAGES 2020.

Compensation carbone

1650 t
CO₂, soit 3 ans d'émissions des scopes 1 et 2

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Réduction des émissions des scopes 1 et 2	-55%	2030	NC	-27%

4.3 Gestion des *impacts environnementaux*

Outre les actions menées dans le cadre de la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre, Vitogaz France agit à plusieurs niveaux dans le cadre de gestion des impacts environnementaux.

Gestion de l'eau

Toutes les installations de Vitogaz France sont entretenues et exploitées de façon à assurer la protection des ressources en eau afin de prévenir, en cas d'accident, tout déversement de matières polluantes, direct ou indirect, vers les égouts ou le milieu naturel.

Par ailleurs, les risques de contamination des eaux et des sols liés aux activités de Vitogaz France sont très limités puisqu'ils proviennent essentiellement de déversements accidentels et que le GPL ne se maintient pas à l'état liquide.

Préservation des ressources en eaux

Vitogaz France a initié de longue date des actions de maîtrise des consommations d'eau dans ses établissements industriels qui ont été équipés en dispositifs, dans les cuisines et les vestiaires des collaborateurs, permettant de diminuer la consommation et donc de préserver les ressources en eau :

La pression d'eau est maintenue à un niveau optimal,



Des mousses hydro économes sont mis en place sur les robinets,



Des robinets mitigeurs thermostatiques sont mis en place dans les douches et l'alimentation est activée par des robinets poussoirs,



Les toilettes sont de type économe à double commande.

Contribution à la préservation de la biodiversité

Conscient de la nécessité de préserver les écosystèmes naturels, alliés incontournables contre les dérèglements climatiques, Vitogaz France contribue, à travers sa filiale SICOGAZ, à la préservation de la biodiversité. Sur le site industriel de Brulon, dans la Sarthe, la société a pris l'initiative de nouer un accord avec un professionnel local de l'apiculture pour aménager l'environnement végétal à proximité immédiate du site et en faire un lieu préservé. Les travaux d'aménagement avec la mise en place des pieux des ruches a débuté début mai 2023 pour l'installation des ruches avec les abeilles fin juin 2023.

[En savoir plus sur l'installation des ruches](#)

Prévention de la pollution de l'air

L'activité de distribution de GPL génère quelques rejets de COV (Composés Organiques Volatils), mais ces émissions restent très faibles et sont complètement maîtrisées. Par ailleurs, dans la mesure où les activités de Vitogaz France ne s'inscrivent pas dans un processus de transformation industrielle, nos rejets sont très limités et sont encadrés par des arrêtés préfectoraux précis. Des mesures et contrôles sont effectués de manière régulière afin de prévenir tout dépassement des seuils autorisés. De plus, nous procédons à une évaluation progressive des différentes sources des émissions de polluants atmosphériques, afin de mettre en place des actions ciblées visant à les réduire.

Tri, réduction et valorisation des déchets

Les déchets produits dans les établissements industriels de Vitogaz France sont séparés et triés de façon à faciliter leur traitement ou leur élimination dans des filières spécifiques.

Par ailleurs, aussi bien au niveau de la production (emplissage des cuves et citernes) que du transport (qui ne

génère pas ou peu d'emballages), les déchets sont, en quantité, extrêmement limités. Les contenants utilisés sont eux-mêmes conçus pour être utilisés pendant une très longue durée et font l'objet d'une valorisation en fin d'exploitation.

Si les déchets sont réduits, on procède toutefois à toutes les opérations de valorisation internes possibles dans une optique d'économie circulaire :



Réutilisation de palettes bois et caisses bois de livraison de bouteilles neuves pour le transport des robinets usagés et valves,



Réutilisation des pots de peinture vides pour le transport et stockage dans les lignes d'emplissage des accessoires de bouteilles.

Pour ce qui est des déchets qui ne peuvent pas être valorisés, les établissements procèdent à leur élimination (notamment les boues de vidange, les huiles usagées et chiffons souillés résultant des opérations de maintenance des équipements) dans des installations habilitées à les recevoir en faisant appel à des prestataires spécialisés qui en assurent la traçabilité.

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Contrôles administratifs conformes sur gestion déchets, rejets et émissions site industriels	100%	2023	100%	100%
Emballages papiers cartons intégrés dans la filière de recyclage tous les ans	100%	2023	100%	100%

Concernant le siège, le tri et la valorisation des déchets sont mis en œuvre dans les locaux de la Tour Franklin, siège de Vitogaz France.



La meilleure approche pour les déchets : les éviter dès le départ.



LAURANNE RONTARD
Responsable Communication

05

Être à l'écoute des clients et des attentes émergentes du marché

Chez Vitogaz France, nous accordons une grande importance à être constamment à l'écoute de nos clients et à anticiper les attentes émergentes du marché.

Nous comprenons que les besoins et les préférences des consommateurs évoluent au fil du temps et nous nous efforçons d'y répondre de manière proactive. Notre objectif principal est de fournir à nos clients une solution adaptée à leurs besoins en matière d'énergie.



Distribution logistique des produits et engagements associés p. 29



Évolution du modèle d'affaires et des opportunités de marché p. 30



Fidélisation des clients p. 31

5.1 Distribution logistique *des produits et engagements associés*



La chaîne logistique gaz

Vitogaz France a une très bonne maîtrise de la chaîne logistique gaz, que ce soit en amont avec les fournisseurs et les sous-traitants pour assurer l'acheminement sur les sites industriels, ou en aval pour les clients particuliers et professionnels avec la mise en œuvre de stockages, cuves et stations-service. Il s'agit d'un enjeu majeur pour Vitogaz France dans la mesure où il répond à la fois à des attentes fortes des clients en termes de délai (être livré en temps et en heure pour éviter toute rupture d'approvisionnement) et de sécurité.

Nous réalisons une cartographie des risques associés et les gérons de manière quotidienne. Des indicateurs de pilotage précis sont positionnés à chaque étape de la chaîne de distribution et des audits réguliers sont effectués pour garantir la sécurité et la continuité de la fourniture de GPL, ainsi que pour assurer le bon fonctionnement du transport et de l'installation des citernes.



Nos équipes travaillent activement afin de maintenir un approvisionnement fiable et sécurisé pour nos clients.



Dans le souci d'améliorer l'impact écologique et l'accessibilité à l'information, notre service logistique a opté pour la digitalisation de ses documents, offrant ainsi une meilleure expérience client.



AUORE JEAN
Responsable Front Office

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Livraison dans les délais	> 85%	2025	88%	92%





5.2 Évolution du *modèle d'affaire* et des opportunités de marché



Une énergie moins carbonée pour tous

Vitogaz France a défini une ambition claire: nous nous efforçons de donner au plus grand nombre un accès régulier et fiable à une énergie gaz moins carbonée afin de répondre aux besoins essentiels tels que la mobilité, la cuisson ou le chauffage. De plus, nous fournissons également l'énergie nécessaire au bon fonctionnement de l'industrie et des professionnels de manière juste et équilibrée.

Vers des économies d'énergie avec le programme VITOEZECO

Nous nous positionnons aussi comme des accompagnants vers les économies d'énergie, en guidant nos clients vers un mode de consommation différent. Nous faisons la promotion du programme VITOEZECO, qui permet d'aider les consommateurs à compléter leurs équipements pour exploiter de nouvelles sources d'énergie (en facilitant par exemple l'achat de pompes à chaleur ou de chaudières biomasse).

Nous promovons le programme VITOEZECO. Le gaz propane apparaît aujourd'hui comme indispensable pour répondre aux besoins des consommateurs de gaz, notamment lorsque le raccordement à un réseau de chaleur n'est pas possible. Il contribue également aux objectifs de la politique énergétique en proposant une solution moins émettrice de carbone et plus économique.

Un livret de fourniture associé aux économies d'énergie

Notre livret de fourniture associé au contrat permet de sensibiliser de manière forte notre clientèle aux différentes possibilités de générer des économies d'énergie. Nous allons au-delà de nos obligations réglementaires: au lieu d'acheter simplement ces Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) sur le marché, nous avons développé notre propre programme d'incitations pour promouvoir la sobriété énergétique.



Nous nous investissons activement dans la promotion, l'incitation et la réduction de la consommation d'énergie. Notre engagement collectif envers l'efficacité énergétique guide nos actions, nous permettant de travailler de concert pour atteindre nos objectifs communs.



Nous accompagnons nos clients dans la réduction de leur consommation d'énergie, pour protéger l'environnement.



ANNICK BOCKOR
Assistante commerciale
CEE

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
% du dépassement de collecte de CEE supérieur à nos besoins réglementaires annuels	> 50%	2025	110%	120%

5.3 Fidélisation *des clients*



Engagement envers le client

L'accompagnement de nos clients dans leur transition énergétique s'inscrit dans une logique de fidélisation qui nous amène à mieux les servir en leur proposant progressivement des solutions toujours plus décarbonées et adaptées à leurs besoins.

La certification NF Service Relation Client (NF345) obtenue en 2015 et toujours maintenue, participe d'une volonté de se confronter aux meilleurs standards en la matière et de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Dans le cadre de cette démarche, les équipes administratives en contact avec les Clients et /ou chargées du traitement des réclamations s'organisent pour prendre en considération et anticiper les attentes de nos clients. Nous nous engageons à assurer une prise en charge complète et rapide, de sorte que chaque demande d'intervention soit associée à une proposition de solution claire, précise et efficace.



Cette certification est le reflet de nos engagements en matière de service, qui sont pilotés et partagés à travers toute nos équipes en contact avec la clientèle. Nous nous engageons dans une démarche visant l'excellence de l'expérience client pour offrir un service de qualité et une satisfaction client optimale qui repose sur 4 engagements majeurs:

- Écouter, conseiller et accompagner personnellement chaque client;
- Anticiper pour se démarquer;
- Développer l'équilibre des attentions pour réinventer l'excellence de service;
- S'impliquer dans son environnement économique et sociétal.

Information claire et complète pour nos clients

Vitogaz France a par ailleurs toujours porté une attention particulière à l'information communiquée à ses clients, que ce soit dans la phase de commercialisation à travers une information précontractuelle complète et pédagogique, ou durant tout le cycle de vie du client.

Ainsi, un livret de fourniture didactique et exhaustif est remis à chacun d'entre eux afin de donner toutes les informations utiles de sécurité et de gestion du contrat.

Aucun incident de type commercial / relation client n'a par ailleurs été enregistré en

2022

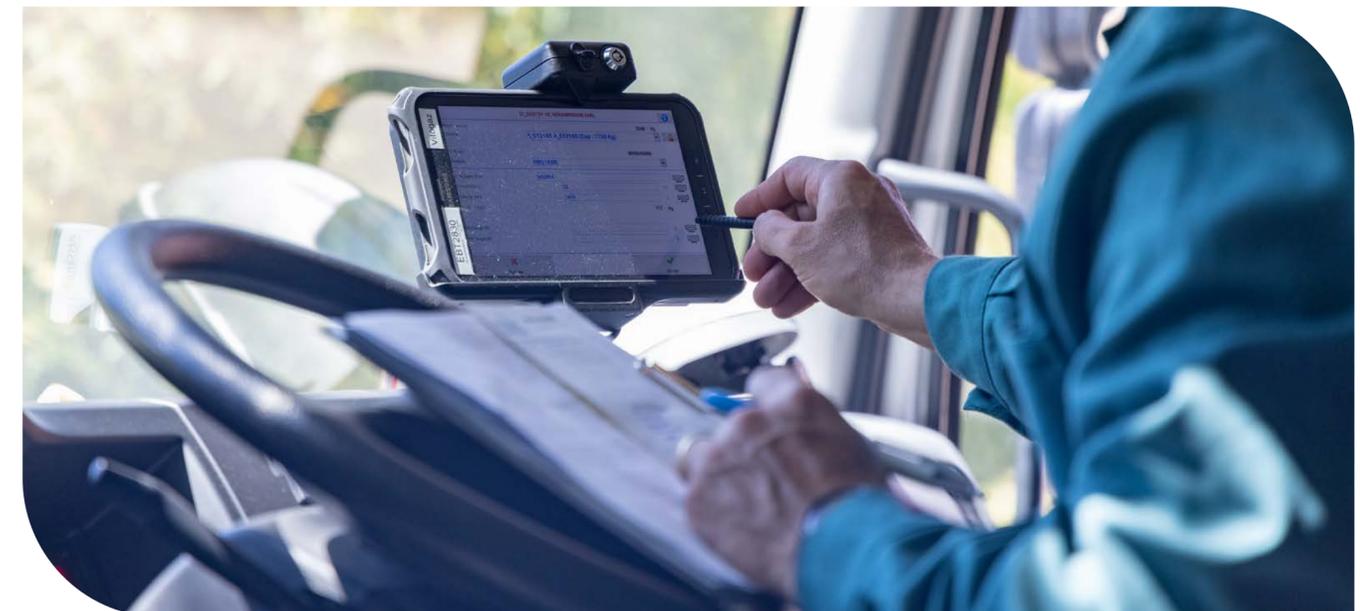
« *Chaque jour, nous travaillons à fidéliser les Clients en leur proposant toutes les solutions possibles en réponse à leur problématiques.* »



LAMINE MOUHAMADOU DIAWARA
Coordinateur Pôle SISC

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Renouvellement de la certification NF Service Relation Clients	100%	2026	NA	100%
Clients satisfaits suite à l'enquête 3 fois et plus	75%	2025	84%	83%
Délais de traitement des réclamations	>85%	2025	89%	86%



06

Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs

Chez Vitogaz France, nous attachons une grande importance au développement et au bien-être de nos collaborateurs.

Nous offrons un environnement de travail favorable, encourageons la formation continue, favorisons l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle et promovons une culture d'inclusion et de respect mutuel. Le bien-être de nos employés est au cœur de nos préoccupations. Nous organisons des sessions de formation, des ateliers et des séminaires pour renforcer leurs compétences et leur permettre de progresser dans leur carrière. Nous valorisons également l'échange de connaissances et d'expériences entre collègues afin de favoriser l'apprentissage mutuel.



Santé et sécurité au travail

p. 33



Adaptabilité des compétences des collaborateurs

p. 34



Diversité et inclusion

p. 35

6.1 Santé et sécurité au travail



Un environnement de travail favorisant l'équilibre et le bien être

La qualité de vie au travail est un socle essentiel de la réussite de Vitogaz France. Cette dernière résulte directement de l'engagement des collaborateurs et de l'harmonie entre les différents services de l'entreprise. Pour atteindre cet objectif, Vitogaz France met en place plusieurs mesures. Tout d'abord, l'entreprise met à disposition des outils performants et flexibles, garantissant ainsi des conditions de travail optimales tant au siège social qu'au sein des sites industriels. La sécurité est également une priorité, assurant ainsi un cadre de travail agréable et sécurisé pour tous les employés. De plus, elle assure des conditions de protection sociale favorables à l'ensemble des collaborateurs. Ces conditions définies par une convention, une décision unilatérale ou un accord collectif encadrent non seulement les rémunérations, mais aussi les prestations sociales (couverture santé et prévoyance), les conditions de travail et le régime de retraite complémentaire. Par ailleurs, Vitogaz France met en œuvre des politiques et des pratiques favorisant l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle. L'entreprise accorde une attention particulière à la gestion efficace de la charge d'activité, à la communication transparente et au soutien apporté aux collaborateurs.

Ces mesures sont mises en place afin de permettre aux salariés de travailler dans un environnement propice à leur bien-être.

Favoriser un dialogue social constructif

Consciente de la nécessité de maintenir un climat serein dans la société, la Direction a mis en place les conditions d'un dialogue social constructif. Celui-ci passe par une relation de partenariat avec les représentants syndicaux d'une part, et une consultation régulière des collaborateurs.

Ainsi, des accords sont en vigueur sur les sujets suivants : aménagement de la réduction du temps de travail, égalité professionnelle, droit à la déconnexion, intéressement.

Renforcer la collaboration

Une plateforme collaborative digitale pour le groupe, appelée RUBIS TEAM, permet aux équipes de communiquer facilement entre elles et de s'informer de la stratégie du Groupe, renforçant ainsi le sentiment d'appartenance. La dernière enquête collaborateurs réalisée en 2021, en pleine crise sanitaire, a confirmé l'attachement des collaborateurs à l'entreprise, avec un indice de satisfaction très élevé.

Indice de satisfaction des collaborateurs de

92,91%

pour un taux de participation de 82,76%

Le maintien d'un taux d'absentéisme pour maladie non professionnelle bien en-dessous de la moyenne nationale (avec 4,08% constaté en 2022) est un autre révélateur du niveau d'implication.

Priorité à la sécurité et l'environnement

Une gouvernance Hygiène Sécurité et Environnement associée à une charte mise en place par Rubis Energie permet de s'assurer de la bonne mise en œuvre des principes HSE fondamentaux du groupe, sous la responsabilité d'une Direction HSE dédiée et notamment d'assurer une traçabilité des incidents, de documenter l'ensemble des opérations, d'évaluer régulièrement les risques et la conformité des installations, de renforcer la maintenance préventive et enfin de former régulièrement les collaborateurs aux risques technologiques.

Gestion des risques

La mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels par la Direction HSE, véritable inventaire des risques par typologie de population et revu chaque année en collaboration avec l'instance représentative du personnel, complète cette politique. Elle permet aussi d'établir les priorités en termes de sécurité des personnes et de formation du personnel, soit dans le cadre de Vitogaz France : la gestion des risques liés à la manipulation de matières dangereuses et la sécurité routière, la nature même du service impliquant le stockage et le transport de produits inflammables et nécessitant de parcourir de nombreux kilomètres.

Sécurité renforcée

Les intervenants extérieurs amenés à être confrontés à ces risques sont formés et habilités selon la réglementation en vigueur. Par ailleurs, un plan de prévention ou un protocole de sécurité définissant risques, instructions et consignes doit être systématiquement approuvé avant toute intervention. Les résultats sont au rendez-vous, puisqu'aucun accident de travail n'a été déploré sur les trois dernières années.



Le travail, la reconnaissance et le bien-être vont de pair pour un équilibre harmonieux dans le milieu professionnel.



GERMAINE BRYDGES
Comptable auxiliaire

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Salarié ayant suivi un entretien d'évaluation annuel	80%	2023	81%	76%
Accident de travail	0	2023	0	0

6.2 Adaptabilité *des compétences* des collaborateurs

Au 31 décembre 2022, l'effectif de Vitogaz France était de

120 collaborateurs

L'amélioration continue de leurs compétences individuelles est un objectif fort de Vitogaz France, qui souhaite valoriser son capital humain sur la durée tout en faisant appel à de nouveaux profils pour affronter les défis qui se présentent dans le cadre de la transition énergétique.



Attirer les talents

Au sein de Vitogaz France, nous reconnaissons que notre succès dépend des talents qui composent nos équipes. Nous nous engageons à créer un environnement attractif et stimulant qui attire les meilleurs talents et leur offre des opportunités d'épanouissement professionnel. Dans cet environnement de travail inclusif, notre culture d'entreprise est fondée sur le respect, l'équité et l'ouverture. Nous valorisons la diversité des idées, des perspectives et des expériences en encourageant l'expression individuelle. Nous croyons en l'importance du développement continu de nos collaborateurs. Nous offrons des programmes de formation et de perfectionnement professionnel, afin de permettre à chaque salarié de relever de nouveaux défis et de développer leurs compétences. A travers une politique de travail flexibles, Vitogaz France permet à ses salariés de concilier leurs obligations professionnelles et personnelles.

Proposer des rémunérations attractives

Le partage de la valeur est un levier évident de performance. Vitogaz France a mis en place des programmes de reconnaissance des réalisations à la fois individuelle et collective. Nous croyons en la reconnaissance et la récompense

des performances exceptionnelles. Nous avons mis en place des systèmes d'évaluation transparents et équitables pour évaluer le mérite individuel et collectif. Les promotions et les augmentations salariales sont basées sur les réalisations, les compétences et les contributions pour chacun de nos collaborateurs. En plus de la rémunération de base, notre entreprise offre des avantages sociaux attrayants (intéressement, protection santé, contrat de prévoyance, titre restaurants, etc.) qui contribuent au bien-être et à la satisfaction de ses collaborateurs, des opportunités de développement professionnel.

Fin 2022, les collaborateurs ont pu bénéficier de la Prime de Partage de la Valeur représentant un demi mois de salaire de référence pour tous collaborateurs ayant plus de 6 mois d'ancienneté.

Garantir la montée en compétence

Le pilotage de la performance permet d'évaluer l'efficacité des actions menées; il est aussi une donnée d'entrée pour décider des actions de formation, définies dans un plan de développement des compétences élaboré annuellement à partir des revues de performance et des recommandations des managers, des vœux des collaborateurs et des arbitrages

En 2022, plus de la moitié du personnel a bénéficié d'une action de formation :

569 heures

ont été dispensées auprès de 70 collaborateurs.

rendus par la Direction Générale en fonction des priorités stratégiques.

Dans le cadre de notre politique de développement des compétences, 33 femmes ont bénéficié d'actions de formation en lien avec leur cœur de métier.



Mon objectif est de recruter les meilleurs talents, de les intégrer de manière efficace et de contribuer dans leur développement continu via la formation



CAMILLE LECORRE
Gestionnaire RH



INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Collaborateurs ayant suivi au moins une action de formation	80%	2025	83%	58%
Formation de nouveaux collaborateurs à la RSE	100%	2023	NC	100%



6.3 Diversité et inclusion



Lutte active contre les discriminations

Vitogaz France s'inscrit dans les valeurs du Groupe en veillant à lutter contre toute forme de discrimination liée à l'origine, la religion, le genre ou l'orientation sexuelle, l'état de santé, le handicap, les opinions politiques ou la situation familiale. En 2022, aucun incident de discrimination n'a été enregistré sur l'adresse email interne destinée à recevoir tout éventuel signalement sur le sujet. C'est le résultat d'actions spécifiques. En 2022, toutes les personnes impliquées dans le processus de recrutement ont bénéficié d'une formation visant à sensibiliser aux risques de discrimination. De plus, un suivi rigoureux des formations effectuées a permis de garantir l'égalité des opportunités pour tous les candidats. Ainsi, Vitogaz France s'assure que les décisions de recrutement sont prises de manière équitable, sans discriminations. Cette démarche contribue à créer un environnement de travail inclusif, où tous les salariés ont les mêmes chances d'accéder à des opportunités professionnelles.

Sensibilisation au handicap

La mise en place de la politique en faveur des personnes handicapées, représentée par une charte et soutenue par un Correspondant handicap, a commencé à montrer des résultats positifs. Cette politique

s'appuie notamment sur des partenariats avec des organisations associatives pour sensibiliser le personnel, ainsi que sur l'embauche de nouveaux collaborateurs engagés dans la reconnaissance de leur handicap. L'intégration d'établissements et services d'aide par le travail (ESAT) dans la politique d'achats, représentant près de 16% des dépenses, s'inscrit dans cette même logique.



Vitogaz France accorde une grande importance à l'inclusion et à l'accessibilité pour tous. Pour faciliter les échanges avec notre service client (CSC) et notre équipe logistique par téléphone, nous avons choisi la solution ACCEO. Cette plateforme permet aux personnes en situation de handicap auditif de communiquer aisément avec nos équipes.

Égalité au travail

Au sein de Vitogaz France, l'égalité au travail est promue à travers diverses initiatives visant à valoriser le capital humain de l'entreprise. Ces initiatives comprennent la transmission des savoirs, le développement des compétences, l'anticipation de

l'évolution des métiers et le tutorat intergénérationnel. En favorisant le partage d'expérience et de connaissances entre personnes de différentes générations (tutorat intergénérationnel), Vitogaz France cherche à renforcer la cohésion sociale au sein de l'entreprise. Ainsi, la transmission des savoirs permet d'exploiter au mieux les compétences présentes dans l'entreprise, en tirant parti des connaissances accumulées par les salariés expérimentés. De plus, en investissant dans le développement des compétences, Vitogaz France anticipe les évolutions des métiers et offre à ses collaborateurs les moyens de s'adapter aux changements.

Sur le sujet de l'égalité professionnelle, l'index de Vitogaz France 2022, positionné à

92%

se maintient près de dix points au-dessus de l'objectif défini par la loi.

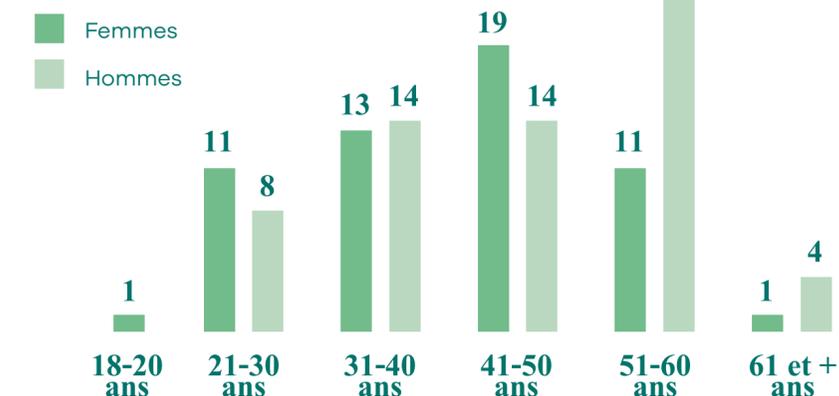


Cultiver une ambiance positive et une collaboration harmonieuse avec tous mes collègues en travaillant avec le sourire est ma clé du succès professionnel.



DYLAN RAZONABLE
Alternant informatique

RÉPARTITION DES HOMMES ET DE FEMMES PAR TRANCHE D'ÂGE



INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Index homme/femme	> 75%	2023	86%	92%
Taux de personnes employées en situation de handicap	2,00	2025	0,00	1,00
Sensibiliser les collaborateurs au personne en situation de handicap	100%	2023	100%	100%
Femmes dans l'encadrement	43%	2023	38%	43%
Femme au comité de Direction	30%	2023	27%	27%

07

Servir les intérêts des territoires et des partenaires

Vitogaz France sert les intérêts des territoires ruraux en fournissant une source d'énergie essentielle grâce à la distribution de gaz butane, propane et GPL-carburant.

Nous garantissons leur accessibilité à travers nos conseillers locaux et dépôts répartis sur le territoire. Nos équipes offrent des conseils personnalisés pour répondre aux besoins spécifiques des clients ruraux. Nous nous engageons également sur le terrain en favorisant des pratiques respectueuses de l'environnement, en soutenant des initiatives locales et en participant à des actions solidaires. Notre objectif : contribuer au développement durable des territoires ruraux en assurant un approvisionnement énergétique fiable et en soutenant les communautés locales.



Garantie d'une chaîne de valeur locale

p. 37



Engagement auprès des parties prenantes

p. 39



Santé et sécurité des partenaires et dans les infrastructures

p. 41

7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale



Un engagement fort dans les territoires ruraux

Par la nature de son activité de distribution au cœur des milieux ruraux, Vitogaz France est très impliquée dans les territoires. Dans le cadre de son partenariat avec l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF) la société est au côté des élus locaux pour les aider, à travers des actions de communication, d'information locale ou la mise en place de fonctionnalités et d'un accompagnement spécifique, à promouvoir la transition énergétique, pour continuer à apporter l'énergie du quotidien indispensable au bon développement notamment du milieu rural.

Nos forces commerciales sont ainsi au contact des territoires et se positionnent comme de véritables soutiens locaux en région.

Outre sa présence sur le terrain, la société s'engage pour garantir une chaîne de valeur 100% locale et maîtrisée de ses activités et répondre ainsi aux attentes exprimées par les consommateurs, par les entreprises et de nombreuses fédérations professionnelles.

Pour rappeler l'importance d'agir localement, Vitogaz France a été audité par Afnor Certification fin 2022 pour valider la certification Service France Garanti, pour une durée de 4 ans. Cette reconnaissance permet de valoriser les entreprises de service qui créent et maintiennent l'emploi en France alors qu'elles font face à la concurrence d'entreprises basées en partie à l'étranger. Avec des équipes centrales basées à Paris La Défense et des prestataires tous établis en France (depuis le Centre de Contacts Externalisé à Tourcoing jusqu'aux transporteurs gaz et en incluant les intervenants techniques), Vitogaz France possédait toutes les clés pour déposer un dossier de recevabilité auprès de l'AFNOR Certification.



La labellisation Service France Garanti confirme l'implication locale de Vitogaz France et de ses partenaires administratifs, logistiques, techniques au plus près de ses Clients. Elle est le moteur d'une chaîne de valeur 100% française.



FRÉDÉRIC DUROCHER
Directeur du Centre de Service à la Clientèle

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Fournisseurs critiques ayant fait l'objet d'une évaluation RSE	100%	2023	80%	100%
Intégration des critères RSE dans la sélection des fournisseurs et partenaires	100%	2023	NC	100%
Taux de signature de la Charte Achats Responsables fournisseurs	80%	2025	NC	30%
Taux d'achats effectués en France	85%	2025	NC	NC



Interview

« Avec notre politique d'achats responsables, nous incitons nos fournisseurs à s'engager dans des démarches RSE »



Fanny Lacroix, Maire de Châtel-en-Triève (Isère) et Vice-présidente de l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF), nous présente le partenariat qui lie l'AMRF à Vitogaz France.



Pourquoi l'AMRF a-t-elle décidé de conclure un partenariat avec Vitogaz France ?

Parce que le gaz, et en particulier le GPL, est une solution énergétique pour les communes rurales. D'une part, le gaz y est une solution de chauffage assez courante pour les ménages. D'autre part, le GPL constitue une énergie de transition pertinente à court terme, compte tenu du mix énergétique de la France et de l'état de notre parc nucléaire. Etant donné le temps que prendra le déploiement de nouveaux EPR ou celui d'énergies comme l'éolien en mer, le GPL apparaît comme une solution pertinente à court terme.

Quelles sont les modalités du partenariat entre l'AMRF et Vitogaz France ?

En tant que partenaire, Vitogaz France garantit aux collectivités de l'AMRF un tarif préférentiel, avec un prix gelé jusqu'à fin 2023. Par ailleurs, nous proposons à Vitogaz France d'intervenir deux fois par an auprès de nos adhérents pour échanger avec eux et répondre à leurs questions dans le cadre des webinaires que nous organisons les jeudis matin à leur intention. Nous apprécions cette logique partenariale et souhaitons même la renforcer dans le cadre du grand atelier des maires ruraux pour la transition écologique.

En quoi consiste ce grand atelier

des maires ruraux pour la transition écologique ?

Il s'agit d'une démarche réunissant 100 maires pour fixer un cap et définir la feuille de route des élus ruraux qui affrontent, dans leurs villages, ce grand défi de la transition écologique. En effet, les territoires ruraux représentent 88% du territoire national, un tiers de la population et détiennent les biens communs naturels indispensables au bon équilibre écologique. Face à l'urgence climatique, l'objectif est de renforcer la place et le rôle des communes rurales, sans lesquelles les transitions à venir ne pourront avoir lieu. Nous avons donc imaginé un « Grand atelier », lors duquel ces maires se sont réunis durant 4 week-ends de travail au cours du premier semestre 2023 pour travailler sur trois thématiques : la sobriété et la production d'énergies renouvelables ; les biens communs naturels, aménités et moyens d'action des territoires ruraux pour la transition écologique ; les leviers d'action et ressources pour la transition écologique des territoires ruraux.

Comment Vitogaz France

*Les territoires ruraux
représentent
88%
du territoire national*

s'inscrit-elle en tant que partenaire de cette démarche ?

En septembre, nous allons réaliser une grande journée de travail, à laquelle seront conviés nos partenaires, en particulier Vitogaz France. Il s'agira de co-construire avec les maires des solutions accessibles, pratiques, pragmatiques. Je compte sur Vitogaz France pour apporter, par son expertise, des réponses concrètes aux problématiques des maires ruraux et continuer à se positionner ainsi, non pas comme un simple fournisseur de services, mais bien comme un co-constructeur de solutions, un véritable partenaire.



7.2 Engagement auprès *des parties prenantes*



Conscients de notre impact et de notre responsabilité vis-à-vis de notre écosystème, nous veillons à maintenir un dialogue constant avec l'ensemble de nos parties prenantes, qu'elles soient internes (collaborateurs, instances représentatives du personnel, actionnaires...) ou externes (pouvoirs publics, collectivités, syndicats professionnels, milieu associatif, clients, fournisseurs...).



Embarquer son écosystème

Vitogaz France a la responsabilité d'embarquer son écosystème dans sa démarche de progrès. Dans cette optique, la société s'engage à respecter et faire respecter le Code éthique du Groupe avec l'ensemble des sous-traitants et fournisseurs. Ainsi, une clause relative à l'engagement éthique des parties est systématiquement intégrée aux contrats, le cas échéant en prenant également soin de mettre en Annexe le Code éthique du Groupe. Vitogaz France peut agir aussi à travers sa politique achats. Sur les trois grandes catégories référencées (prestations de service technique et la fourniture de matières premières, matériel de stockage, consommables de bureau et contrats de fourniture courants), la société a identifié des exigences en matière de RSE tout en adoptant une Charte des Achats Responsables.

L'objectif est de valoriser les circuits courts, les fournisseurs labellisés RSE. Tous les produits porteurs de labels environnementaux.

S'engager pour le développement des territoires

Cela passe en particulier par la prise en compte des préoccupations des riverains de nos sites industriels, tous encadrés par des Plans de Prévention des Risques Technologiques négociés avec les administrations et les associations concernées.

Réduire les nuisances

Des mesures sont également prises pour éviter ou diminuer les nuisances liées au trafic vers les lieux de stockage: ainsi des parkings de stationnement sont créés sur les sites existants ou des terrains adjoignant loués ou achetés pour accueillir les camions-citernes en attente de chargement; dans certains cas, un système de rendez-vous pour le chargement des camions permet également de limiter la pollution par le bruit.

Maintien de la sécurité

La sécurité est une préoccupation majeure pour nous et c'est d'ailleurs une dimension importante du travail des Directeurs de site d'être en contact régulier avec l'ensemble des intervenants des administrations publiques locales ou nationales. On citera notamment les Directions Régionales de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL), la DRIEAT (Direction

régionale et interdépartementale de l'Environnement, de l'Aménagement et des Transports d'Île-de-France), les Comités Locaux d'Information et de Concertation, les Commission de Suivi de Site, mairies, préfectures, les Service Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS) ou les Douanes. Ces échanges sont nécessaires pour garantir la bonne application de la réglementation et la mise en œuvre conforme des permis d'exploitation.

Relations avec les communautés locales

Vitogaz France a fait le choix de s'engager en qualité d'acteur économique, social et culturel et mène une politique de mécénat. L'entreprise soutient des associations qui œuvrent pour l'accès à l'éducation et à la santé. Partageant des objectifs communs d'ancrage territorial et de cohésion des territoires, Vitogaz France s'est inscrite avec l'AMRF pour promouvoir ensemble lors de réunions départementales ou nationale de l'association la transition énergétique en milieu rural. Cet objectif a fait l'objet de la signature d'une convention d'engagement mutuel à développer des actions de communication et de promotion des différentes aides et conseils permettant aux collectivités

locales d'entreprendre au mieux la transition énergétique au sein de leur commune.

Vitogaz France est partenaire historique d'EKOYA, club d'avantages de la communauté éducative, qui est à l'initiative de la création de l'association AMBITIONS EDUCATIVES porteur d'une mission essentielle pour notre société l'inclusion en milieu scolaire. L'association AMBITIONS EDUCATIVES a pour objectif de favoriser les initiatives éducatives et de soutenir la communauté éducative dans les actions quotidiennes. Elle se concentre sur plusieurs domaines, tels que la lutte contre le décrochage scolaire et sensibilisation des élèves à la citoyenneté. Vitogaz France avec le soutien de RUBIS MECENAT s'est inscrit pour un soutien de deux ans en signant une convention de Mécénat.

EN SAVOIR PLUS SUR LES ACTIONS
[Consultez le site de RUBIS](#)

7.2 Engagement auprès des parties prenantes



En qualité d'acteur Obligé au titre des CEE, Vitogaz France a depuis quelques années choisie d'intensifier son engagement pour la promotion de la transition énergétique en territoire rural en présentant et motivant sa candidature au financement de programme d'information, de formation et d'innovation en faveur de la maîtrise de la demande énergétique, ou de réduction de la précarité énergétique.

Ces programmes s'appuient sur la loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement qui rend possible la délivrance de certificats d'économies d'énergie dans le cadre de la participation financière à des programmes liés à la maîtrise de la demande en énergie.

Ces programmes sont définis par arrêtés de la ministre chargée de l'énergie. Ainsi en 2022, Vitogaz France a choisi de candidater et a été retenue sur deux natures de programme.

EN SAVOIR PLUS SUR LES PROGRAMMES
[🔗 Consulter le site du gouvernement](#)



Le programme Lum'ACTE

Ce programme (porté par ACTEE, Action des Collectivités Territoriales pour l'Efficacité Énergétique) a pour objectif d'assister les collectivités locales en favorisant la prise en compte des enjeux liés à l'éclairage public et en les aidant à passer à l'action. Dans le contexte actuel de l'éclairage public, ce programme vise à structurer les collectivités qui sont déjà compétentes dans ce domaine, tout en cherchant à sensibiliser celles qui sont encore isolées. L'objectif est également d'accompagner les innovations dans le secteur de l'éclairage public, ce qui permettra d'améliorer la gestion, de favoriser une appropriation locale et d'optimiser la consommation énergétique.



Vitogaz France s'est ainsi engagée pour une contribution financière d'un montant de
500 000 €
qui s'étale sur 3 ans



Favoriser l'accès à la mobilité

La mobilité est un facteur d'insertion sociale et professionnelle. Génération Vélo est un programme de financement aux certificats d'économies d'énergie (CEE) porté par la Fédération française des Usagers de la Bicyclette (FUB). Il permet d'intensifier le déploiement du Savoir Rouler à Vélo auprès des enfants de 6 à 11 ans et participer ainsi à faire émerger une génération vélo. Le dispositif du Savoir Rouler à Vélo est destiné à favoriser l'adoption du vélo par les jeunes générations. Via un apprentissage de 10 heures minimum, il vise à leur permettre de devenir autonomes à vélo avant leur entrée au collège. Génération Vélo s'adresse prioritairement aux collectivités, qui peuvent en bénéficier jusqu'au 31 décembre 2024.



Vitogaz France s'est engagée pour une contribution financière d'un montant de
1 400 000 €
qui s'étale sur 3 ans



Le dialogue continu avec les représentants des territoires nous permet d'innover et créer de la valeur pour tous.



NELLY LEFEBVRE
 Chef de Secteur

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Conversion fioul/gaz	100	2023	50	82
Action de sensibilisation locale pour accompagner la Transition énergétique	4	2023	2	2



7.3 Santé et sécurité *des partenaires et des infrastructures*

La sécurité des opérations constitue une préoccupation permanente des équipes HSE de Vitogaz France qui sont dans une démarche d'amélioration continue des dispositions et des procédures relatives à la sécurité des biens et des personnes, mais aussi les intervenants sur site, les clients et les riverains.

Des référentiels stricts relatifs à la sécurité, à la santé et à l'hygiène sont mis en œuvre. Les PPRT sont des plans qui organisent la cohabitation des sites industriels Seveso et des zones riveraines. Une procédure de gestion des incidents est mise en œuvre à chaque événement accidentel. Vitogaz France se conforme ainsi strictement à l'application de la législation sur les ICPE Installations classées protection de l'environnement.



La sécurité de nos Clients, de nos partenaires intervenants et de leur environnement est étroitement liée à celle de nos collaborateurs et à la stricte application de nos procédures de sécurité et d'exploitation.



GAUTHIER TURINI
Responsable Service Technique et Matériel

Sécurité des opérations et protection des riverains

Ainsi, sur les sites industriels les mesures suivantes ont été mises en œuvre afin de protéger les populations:

- 01 À Quéven (Morbihan), l'aménagement foncier et la protection du bâti sont terminées;
- 02 Au Havre, la refonte du dispositif de stockage de butane a été complétée en agissant sur le foncier des parcelles riveraines;
- 03 A Port-La-Nouvelle, les mesures foncières déjà initiées ont été finalisées.

Une cartographie complète des risques a été établie par les Directions Technique et HSE, avec le support du Groupe.

Améliorer la maintenance préventive des installations et l'appréhension des risques par les collaborateurs



Les outils de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur GMAO de Rubis Énergie ont été mis en œuvre afin d'améliorer la maintenance préventive;



Procéder à des retours d'expérience.

Tirer profit des retours d'expérience

Après analyse des incidents, des plans d'actions sont systématiquement établis: adaptation de l'organisation, mise à jour de procédures de prévention des risques, renforcement d'actions de formation des collaborateurs, modification d'installations ou renforcement de la surveillance d'équipements. En fonction de l'évaluation de la gravité d'un événement, une information spécifique est diffusée, tant auprès des collaborateurs et des filiales qu'aux partenaires de Vitogaz France

Mesures préventives propres à Vitogaz France

Un programme d'inspections internes permet de compléter les audits groupe, en intervenant de manière spécifique et régulière, selon un plan prédéterminé.

- 01 Suivi et exploitation de tous les réservoirs de stockage de gaz liquéfiés incluant des contrôles périodiques triennaux complétés par une requalification de chaque réservoir tous les 10 ans;
- 02 Installation et maintenance des équipements de sécurité (jaugeurs, alarmes de niveau, système anti-incendie, détection de fuites de gaz, etc.);

- 03 Vérification systématique des autorisations de stockage préalable par arrêté d'exploitation (quand cela est nécessaire) de toute substance, existante ou nouvelle;
- 04 Analyse et prise en compte systématiques des risques identifiés dans la Fiche de Données de Sécurité des produits (FDS) et formation systématique du personnel à la manipulation de tout produit potentiellement dangereux, (réglementation Seveso), complétée par des « mesures de maîtrise des risques », souvent instrumentées (MMRI);
- 05 Inspection périodique des installations de défense contre l'incendie et mise à jour régulière des plans de secours en concertation avec les autorités locales; des tests sont réalisés régulièrement par la mise en œuvre d'exercices simulant au mieux les conditions d'accidents potentiels;
- 06 Mise en oeuvre d'un programme de maintenance préventive et de mise en conformité des installations des stations-service;

Gestion de crise

Enfin, une organisation de gestion de crise a été définie et documentée, dans le cas où un événement majeur devait se produire.

En 2022 comme en 2021, aucun accident industriel majeur ne s'est produit dans le cadre des activités de Vitogaz France.

INDICATEURS LIÉS AUX OBJECTIFS RSE

	OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	VALEUR 2021	VALEUR 2022
Accident sur les sites industriels VTZ (gravité supérieure à 2) tous les ans	0	2023	0	0
Formation de nouveaux gérants GPLc dans le réseau de marque nationale	100%	2023	100%	100%
Sensibiliser aux accidents de la circulation les collaborateurs	100%	2023	100%	100%

08

Reporting et transparence

Les données relatives aux informations consolidées dans le cadre du reporting RSE du groupe Rubis sont auditées annuellement par le cabinet PWC dans toutes les filiales, à la fois au niveau de la pertinence et de la cohérence.

Le référent RSE met à jour les informations du rapport après consultation du comité RSE. Les données RH se limitent à Vitogaz France, excluant les filiales gérées séparément. Le rapport RSE 2022 de VITOGAZ France respecte les normes GRI:2021 pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2022. MATERIALITY-Reporting et VIRAGE QUALITE ont vérifié l'application des principes de reporting des normes GRI et analysé les informations pour garantir la conformité de l'index de contenu GRI avec le rapport publié.



Éléments d'information généraux

p. 43



Normes économiques

p. 44



Normes environnementales

p. 46



Normes sociales

p. 48

DÉCLARATION D'UTILISATION	Vitogaz a établi son rapport conformément aux normes GRI pour la période du 1 ^{er} Janvier au 31 décembre 2022
GRI 1 UTILISÉE	GRI 1: Principes Généraux 2021
NORME(S) SECTORIELLE(S) GRI APPLICABLE(S)	GRI 11: Secteur du Pétrole et du gaz 2021

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2022 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
ÉLÉMENTS D'INFORMATION GÉNÉRAUX							
GRI 2 : Éléments d'information généraux 2021	2-1 Informations organisationnelles	0. A propos de ce rapport 1.1 Présence, activités, organisation	3 5				
	2-2 Entités	1.1 Présence, activités, organisation	5				
	2-3 Période, fréquence et point de contact	0. À propos de ce rapport	3				
	2-4 Retraitement des informations	0. À propos de ce rapport	3				
	2-5 Vérification externe	8. Reporting et transparence	42				
	2-6 Activités et chaîne de valeur	1.1 Présence, activités, organisation 1.3 Modèle d'affaires	5 7				
	2-7 Collaborateurs	1.3 Modèle d'affaires 6 Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs	7 32-35				
	2-8 Partenaires non salariés			Travailleurs non salariés	Sans objet	Tous les collaborateurs sont salariés	
	2-9 Structure de gouvernance	1.4 Notre organisation	8				
	2- 10 Nomination du plus haut organe de gouvernance	1.4 Notre organisation	8				
	2-11 Présidence	1.4 Notre organisation	8				
	2-12 Rôle de la gouvernance dans la gestion des impacts	1.4 Notre organisation	8				
	2-13 Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	1.4 Notre organisation	8				
	2-14 Rôle de la gouvernance pour le reporting développement durable	1.4 Notre organisation	8-9				
	2-15 Conflits d'intérêt	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Systèmes des relations d'affaire	19 20				
	2-16 Communication des préoccupations majeures	1.4 Notre organisation	8				
	2-18 Efficacité de la gouvernance	1.5 Feuille de route	8 10				
	2-19 Politiques de rémunération	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	34				
	2-20 Processus de détermination de la rémunération	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	34				
	2-21 Ratio annuel de rémunération			Déclaration du rapport concernant les écarts de rémunération	Informations incomplètes	À l'étude; résultat présenté en 2024	
	2-22 Déclaration sur la stratégie de développement durable	0.1 Édito	3				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2022 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
GRI 2 : Éléments d'information généraux 2021	2-23 Déclaration des engagements politiques	1.4 Notre organisation 1.5 Feuille de route 3.1 Système de gouvernance responsable	8 10 19				
	2-24 Intégration des engagements politiques	1.4 Notre organisation 1.5 Feuille de route 3.1 Système de gouvernance responsable	8 10 19				
	2-25 Remédiation des impacts négatifs	4.2 Climat et émissions 4.3 Gestion des impacts environnementaux	26 27				
	2-26 Mécanismes de sollicitation des parties prenantes	7.2 Engagement auprès des parties prenantes	39				
	2-27 Conformité réglementaire	1.4 Notre organisation 2.1 Identification des risques 3.1 Système de gouvernance responsable 5.3 Fidélisation des clients	9 12-14 19 31				
	2-28 Adhésion à des associations	1.4 Notre organisation 7.2 Engagement auprès des parties prenantes	9 40				
	2-29 Implication des parties prenantes	2.3 Méthode de travail 2.4 Analyse de matérialité	16 17				
	2-30 Accords collectifs	6.1 Santé et sécurité au travail	33				
NORMES ÉCONOMIQUES							
GRI 3 : Approche Manageriale 2021	3-1 Processus de détermination des sujets importants	2.4 Analyse de matérialité	17				
	3-2 Liste des sujets importants	2.4 Analyse de matérialité	17				
SUJETS MATÉRIELS							
GRI 3 : Approche Manageriale 2021	3-3 Gestion des sujets matériels	3 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques 5 Être à l'écoute des clients et des attentes émergentes du marché 6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs 7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale	18-22 28-31 34 37				11.11 11.14.1 11.19.1 11.20.1 11.21.1
GRI 201 : Performance économique	201-1 Valeur économique directe générée et distribuée	1.3 Modèle d'affaires	7				11.14.2 11.21.2
	201-2 Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	2.1 Identification des risques 2.2 Changement climatique: risques et opportunités	14 15				11.2.2 11.11.2
	201-3 Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	6.1 Santé et sécurité au travail	33				
	201-4 Aide financière publique			Aide financière publique	Sans objet	Aucune aide perçue	11.21.3
GRI 202 : Présence sur le marché 2016	202-1 Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	Tous les salariés sont régis par le droit du travail français et à ce titre sont éligibles au SMIC.					
	202-2 Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	Les effectifs sont recrutés en France, pour opérer directement sur le territoire.					

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2022 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
GRI 203 : Impacts économiques indirect 2016	203-1 Investissements dans les infrastructures et mécénat	7.2 Engagement auprès des parties prenantes 7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	39-40 41				
	203-2 Impacts économiques indirects significatifs	7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale 7.2 Engagement auprès des parties prenantes	37-38 39-40				
GRI 204 : Pratique d'achat 2016	204-1 Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale	37				
GRI 205 : Lutte contre la corruption 2016	205-1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	2.1 Identification des risques	14				
	205-2 Communication/formation sur politiques/procédures anti-corruption	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Système des relations d'affaires	20 21				
	205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	3.2 Système des relations d'affaires	20				
GRI 11 : Prétole et gaz 2021	Approche de la transparence des contrats et des licences (publiés ou non pour le public)			Approche de la transparence	Incomplet	En cours d'analyse pour prise en compte en 2024	
	Bénéficiaires effectifs de l'organisation			Bénéficiaires effectifs	Incomplet	En cours d'analyse pour prise en compte en 2024	
GRI 206 : Comportement anticoncurrentiel 2016	206-1 Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Système des relations d'affaires	19 21				
GRI 207 : Taxes 2019	207-1 Approche fiscale	3.1 Système de gouvernance responsable	19				
	207-2 Gouvernance fiscale et contrôle des risques	3.1 Système de gouvernance responsable	19				
	207-3 Engagement des parties prenantes et prise en compte de leurs préoccupations	2.3 Méthode de travail 2.4 Analyse de matérialité	16 17				
	207-4 Reporting par pays			Reporting par pays	Sans objet	Périmètre France	
GRI 11 : Prétole et gaz 2021	11.21.8 Pétrole et gaz achetés à l'État ou à un tiers désigné par l'État			Pétrole et gaz achetés à l'État	Sans objet	Vitogaz ne se fournit pas auprès de l'État	

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2022 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
NORMES ENVIRONNEMENTALES							
GRI 3 : Approches managériale 2021	3-1 Processus de détermination des sujets importants	2.4 Analyse de la matérialité	17				
	3-2 Liste des sujets importants	2.4 Analyse de la matérialité	17				
SUJETS MATÉRIELS							
	3-3 Gestion des sujets matériels	4 Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire	23-27				11.2.1 11.3.1 11.4.1 11.5.1 11.6.1 11.8.1
GRI 301 : Matières 2016	301-1 Matières utilisées par poids ou par volume	4.3 Gestion des impacts environnementaux – les contenants sont réutilisés	27				
	301-2 Matières recyclées utilisées	4.3 Gestion des impacts environnementaux	27				
	301-3 Produits et matériaux d'emballage valorisés			Produits valorisés	Information incomplète	En cours d'analyse pour prise en compte en 2024	
GRI 302 : Énergie 2016	302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation	Consommation d'électricité des bâtiments et sites industriels: 1267 MWH		Consommation détaillée (carburants) et méthodologie	Information incomplète	En cours de validation prise en compte en 2024	11.1.2
	302-2 Consommation énergétique à l'extérieur de l'organisation	303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée		Consommation externe d'énergie liée à la consommation	Sans objet	Pas de consommation directe	11.1.3
	302-3 Intensité énergétique			Intensité énergétique	Information incomplète	En cours de validation prise en compte en 2024	11.1.4
	302-4 Réduction de la consommation énergétique			Réduction de la consommation	Information incomplète	En cours de validation prise en compte en 2024	
	302-5 Réduction des besoins énergétiques des produits et services			Réduction des besoins énergétiques liés au produit	Sans objet	Pas lié à la production	
GRI 303 : Eau et effluents 2018	303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	4.3 Gestion des impacts environnementaux	27				11.6.2
	303-2 Gestion des impacts liés aux déversement d'eau	4.3 Gestion des impacts environnementaux	27				11.6.3
	303-3 Prélèvement d'eau	4.3 Gestion des impacts environnementaux – non lié à la production – limité à nettoyage et exercices incendies	27				11.6.4
	303-4 Déversement d'eau	4.3 Gestion des impacts environnementaux – liés aux prélèvements	27				11.6.5
	303-5 Consommation d'eau	4.3 Gestion des impacts environnementaux – limité aux besoins humains, pas de consommation lié à la production	27				11.6.6

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2022 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
GRI 304 : Biodiversité 2016	304-1 Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des zones protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des zones protégées			Sites sur zones protégées	Sans objet	Non implanté sur zones protégées	11.4.2
	304-2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	4.3 Gestion des impacts environnementaux	27				11.4.3
	304-3 Habitats protégés ou restaurés			Habitats protégés ou restaurés	Sans objet	Non implanté sur zones protégées	11.4.4
	304-4 Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations			Espèces protégées sur les sites exploités	Sans objet	Non implanté sur zones protégées	11.4.5
GRI 303 : Émissions 2016	305-1 Émissions directes de GES (champ d'application 1)	4.2 Climat et émissions	26				
	305-2 Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	4.2 Climat et émissions	26				
	305-3 Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	4.2 Climat et émissions	26				
	305-4 Intensité des émissions de GES	4.2 Climat et émissions	26				
	305-5 Réduction des émissions de GES	4.2 Climat et émissions	26				
	305-6 Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SAO)			Emissions de SAO	Sans objet	Pas d'émissions	
	305-7 Émissions d'oxydes d'azote (NOX), d'oxydes de soufre (SOX) et autres émissions atmosphériques significatives			Autres émissions	Sans objet	Pas d'émissions	
GRI 11 : Prétrole et gaz 2021	11.2.4 Politiques publiques et de lobbying sur le changement climatique	Pas d'action menée au niveau de Vitogaz France					
GRI 306 : Effluents et déchets 2018	306-1 Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	4.3 Gestion des impacts environnementaux	27				
	306-2 Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	4.3 Gestion des impacts environnementaux	27				
	306-3 Déchets générés	4.3 Gestion des impacts environnementaux	27				
	306-4 Déchets non destinés à l'élimination	4.3 Gestion des impacts environnementaux	27				
	306-5 Déchets destinés à l'élimination	4.3 Gestion des impacts environnementaux	27				
GRI 11 : Pétrole et gaz 2021	Nombre total d'événements de sécurité des procédés de niveau 1 et de niveau 2, ainsi que le détail de ce total par activité métier (p. ex. exploration, développement, production, fermeture et réhabilitation, raffinage, traitement, transport, stockage)	7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	41				
	Activités d'exploitation de sables bitumineux.			Activités d'exploitation de sables bitumineux.	Sans objet	Hors périmètre	
GRI 307 : Conformité environnementale 2016	307-1 Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	Aucune non-conformité enregistrée					
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs	308-1 Nouveaux fournisseurs analysés avec des critères environnementaux	3.2 Système des relations d'affaires – un critère RSE est inclus dans les grilles de sélection	20-21				
	308-2 Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	7.2 Engagement auprès des parties prenantes	39				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2022 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
NORMES SOCIALES							
GRI 3 : Approche managériale 2021	3-1 Processus de détermination des sujets importants	2.4 Analyse de la matérialité	17				
GRI 3 : Approche managériale 2021	3-2 Liste des sujets importants	2.4 Analyse de la matérialité	17				
SUJETS MATÉRIELS							
GRI 3 : Approche managériale 2021	3-3 Gestion des sujets matériels	4 Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs	32-35				
GRI 401 : Emploi 2016	401-1 Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	6.1 Santé et sécurité au travail 6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	33 34				
	401-2 Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	Pas de traitement différent pour les salariés en temps partiel (moins de 4% de l'effectif)					
	401-3 Congé parental	6.1 Santé et sécurité au travail	33				
GRI 3 : Approche managériale 2021	402-1 Périodes de préavis minimales pour les modifications opérationnelles	6.1 Santé et sécurité au travail Les changements opérationnels sont accompagnés par un management de proximité, à l'écoute des collaborateurs.	33				
GRI 11 : Pétrole et gaz 2021	Sites d'exploitation ont mis en place des plans de fermeture et de réhabilitation; ont été fermés ou sont en cours de fermeture			Plans de fermeture	Sans objet	Aucun cas	
				Structures hors service	Sans objet	Aucun cas	
	Valeur monétaire totale des dispositions financières prises par l'organisation pour la fermeture et la réhabilitation, y compris la surveillance et le suivi des sites d'exploitation après leur fermeture			Accompagnement financier des fermetures	Sans objet	Aucun cas	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2018	403-1 Système de management de la santé et de la sécurité au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	33				
	403-2 Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	2.1 Identification des risques 6.1 Santé et sécurité au travail	12 33				
	403-3 Services de santé au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	33				
	403-4 Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	33				
	403-5 Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	33				11.9.6
	403-6 Promotion de la santé des travailleurs	6.1 Santé et sécurité au travail	33				11.9.7
	403-7 Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	6.1 Santé et sécurité au travail	33				11.9.8
	403-8 Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	6.1 Santé et sécurité au travail – tous les travailleurs sont couverts, dont les collaborateurs externes	33				11.9.9
	403-9 Accidents du travail	6.1 Santé et sécurité au travail	33				11.9.10
	403-10 Maladies liées à un accident du travail	6.1 Santé et sécurité au travail – aucun accident enregistré	33				11.9.11

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2022 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
GRI 404 : Formation et éducation 2016	404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an par employés	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	34				11.72 11.10.6 11.11.4
	404-2 Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la tran	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	34				11.73 11.10.7
	404-3 Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	34				
GRI 405 : Diversité et égalité des chances - 2016	405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés	6.3 Diversité et inclusion	35				11.11.5
	405-2 Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes			Ratio par catégorie	Information incomplète	En cours de validation prise en compte en 2024	11.11.6
GRI 406 : Lutte contre la discrimination - 2016	406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises	6.3 Diversité et inclusion - Aucun cas de discrimination recensé – mesures préventives					11.11.7
GRI 407 : Liberté syndicale et négociation collective - 2016	407-1 Opérations/fournisseurs avec un droit de liberté syndicale			% opérations bénéficiant de liberté syndicale	Sans objet	Encadré par droit français	11.13.2
GRI 408 : Travail des enfants - 2016	408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants			Opérations avec risque lié au travail des enfants	Sans objet	Encadré par droit français	
GRI 409 : Travail forcé ou obligatoire - 2016	409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire			Opérations avec risque lié au travail forcé	Sans objet	Encadré par droit français	11.12.2
GRI 410 : Pratiques de sécurité - 2016	410-1 Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme			Formation du personnel de sécurité	Sans objet	Non concerné directement	11.18.2
GRI 411 : Droits des peuples autochtones - 2016	411-1 Cas de violations des droits des peuples autochtones			Cas de violation	Sans objet	Présence en France seulement	11.17.2
GRI 11 : Pétrole et gaz 2021	Sites d'exploitation où les peuples autochtones sont présents ou affectés par les activités de l'organisation.			Sites affectant les populations autochtones	Sans objet	Opérations en France seulement	11.17.3
	Communiquer si l'organisation a été impliquée dans un processus de demande du consentement libre, préalable et éclairé (CLPE) des peuples autochtones pour toute activité de l'organisation			Processus CLPE populations autochtones	Sans objet	Opérations en France seulement	11.17.4
GRI 412 : Evaluation des droits de l'homme - 2016	412-1 Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts			Opérations contrôlées	Sans objet	Opérations en France seulement	
	412-2 Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Système des relations d'affaires	19 20				
	412-3 Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Système des relations d'affaires	19 20				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2022 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
GRI 413 : Communautés locales - 2016	413-1 Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)	7.2 Engagement auprès des parties prenantes 7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	40 41				11.15.2
	413-2 Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	41				11.15.3
GRI 11 : Pétrole et gaz 2021	Nombre et type de plaintes des communautés locales identifiées (traitées et résolues - traitées par la remédiation)	Aucune plainte enregistrée					11.15.4
	Droits sur les terres et les ressources - liste des sites des exploitations qui ont causé ou contribué à une réinstallation involontaire ou dans lesquels une telle réinstallation est en cours.	Aucun site concerné					11.16.2
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs - 2016	414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	3.2 Système des relations d'affaires – un critère RSE est inclus dans les grilles de sélection	20-21				11.10.8 11.12.3
	414-2 Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	41				11.10.9
GRI 415 : Politiques publiques - 2016	415-1 Contributions politiques	Pas de contribution					11.22.2
GRI 416 : Santé et sécurité des consommateurs - 2016	416-1 Évaluation des impacts des produits/ services sur la santé/sécurité	5.1 Distribution logistique des produits et engagements associés	29				
	416-2 Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	2.1 Identification des risques - Aucun cas (service strictement encadré par la réglementation)	12				
GRI 417 : Commercialisation et étiquetage - 2016	417-1 Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	5.2 Fidélisation des clients	31				
	417-2 Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	5.2 Fidélisation des clients – aucun cas relevé	31				
	417-3 Cas de non-conformité concernant la communication marketing	5.2 Fidélisation des clients – aucun cas relevé	31				
GRI 418 : Confidentialité des données des clients - 2016	418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	3.3 Anticipation des évolutions réglementaires et normatives – aucun cas relevé	22				
		5.2 Fidélisation des clients	31				
GRI 419 : Conformité socio-économique - 2016	419-1 Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	Aucun cas relevé	22				