



# RAPPORT RSE 2021

# SOMMAIRE

<b>À PROPOS DE CE RAPPORT</b> .....	4
<b>LOCALISATION ET CONTACT</b> .....	4
<b>1. GOUVERNANCE</b> .....	5
<b>1.1 LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL</b> .....	5
<b>ÉTHIQUE DES AFFAIRES</b> .....	5
<b>LOYAUTÉ DES PRATIQUES</b> .....	5
<b>LA SÉCURITÉ DE NOS OPÉRATIONS ET LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT</b> .....	5
<b>LA RÉDUCTION DE NOS ÉMISSIONS</b> .....	5
<b>1.2 PROFIL DE LA SOCIÉTÉ</b> .....	6
<b>STRUCTURE JURIDIQUE</b> .....	6
<b>L'HISTOIRE DE VITOGAZ</b> .....	6
<b>UNE RELATION CLIENT PERFORMANTE</b> .....	6
<b>NOS DOMAINES D'EXPERTISE</b> .....	6
<b>1.3 MODÈLE D'AFFAIRES</b> .....	7
<b>1.4 GOUVERNANCE DE LA RSE</b> .....	8
<b>UNE DÉMARCHÉ DE PROGRÈS CONTINU</b> .....	8
<b>PILOTAGE DE LA DÉMARCHÉ RSE</b> .....	9
<b>1.5 ENGAGEMENTS EXTERNES</b> .....	9
<b>1.6 CLASSEMENTS ET DISTINCTIONS</b> .....	10
<b>2. STRATÉGIE</b> .....	11
<b>2.1 RISQUES EXTRA-FINANCIERS</b> .....	11
<b>2.2 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES</b> .....	13
<b>2.3 ANALYSE DE MATÉRIALITÉ</b> .....	14

<b>3. RISQUES / OPPORTUNITÉS ET OBJECTIFS ASSOCIÉS</b> .....	15
<b>3.1 GARANTIR DES PRINCIPES DE GOUVERNANCE RESPONSABLES ET ÉTHIQUES</b> .....	15
<b>3.1.1 SYSTÈME DE GOUVERNANCE RESPONSABLE</b> .....	15
<b>3.1.2 ÉTHIQUE DES RELATIONS D’AFFAIRES</b> .....	16
<b>3.1.3 ANTICIPATION DES ÉVOLUTIONS RÈGLEMENTAIRES ET NORMATIVES</b> .....	16
<b>3.2 INTÉGRER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET UNE APPROCHE D’ÉCONOMIE CIRCULAIRE</b> .....	16
<b>3.2.1 ACCESSIBILITÉ À UNE ÉNERGIE PROPRE</b> .....	16
<b>3.2.2 CLIMAT ET ÉMISSIONS</b> .....	17
<b>3.2.3 GESTION DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET DES RESSOURCES</b> .....	18
<b>3.3 ÊTRE A L’ÉCOUTE DES CLIENTS ET DES ATTENTES ÉMERGENTES DU MARCHÉ</b> .....	19
<b>3.3.1 DISTRIBUTION LOGISTIQUE DES PRODUITS ET ENGAGEMENTS ASSOCIÉS</b> .....	19
<b>3.3.2 ÉVOLUTION DU MODÈLE D’AFFAIRES ET DES OPPORTUNITÉS DE MARCHÉ</b> .....	19
<b>3.3.3 FIDÉLISATION DES CLIENTS</b> .....	19
<b>3.4 VEILLER AU DÉVELOPPEMENT ET AU BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS</b> .....	20
<b>3.4.1 SANTÉ ET SECURITÉ AU TRAVAIL</b> .....	20
<b>3.4.2 ADAPTABILITÉ DES COMPÉTENCES DES EMPLOYÉS</b> .....	23
<b>3.4.3 DIVERSITÉ ET INCLUSION</b> .....	24
<b>3.5 SERVIR LES INTÉRÊTS DES TERRITOIRES ET DES PARTENAIRES</b> .....	25
<b>3.5.1 GARANTIE D’UNE CHAÎNE DE VALEUR LOCALE</b> .....	25
<b>3.5.2 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES</b> .....	26
<b>3.5.3 SANTÉ ET SÉCURITÉ DES PARTENAIRES ET DANS LES INFRASTRUCTURES</b> .....	26
<b>3.6 SYNTHÈSE DE LA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE VITOGAZ FRANCE</b> .....	28
<b>4. MÉTHODOLOGIE</b> .....	30
<b>4.1 PÉRIMÈTRE ET PRINCIPES DE REPORTING</b> .....	30
<b>4.2 INDEX GRI</b> .....	30
<b>4.3 TABLE DE CORRESPONDANCE DPEF</b> .....	34



## À PROPOS DE CE RAPPORT

Le présent rapport expose la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) : les politiques, les engagements, les réalisations et résultats visent à rendre compte de manière transparente et exhaustive de cette démarche mise en place par VITOGAZ FRANCE pour contribuer aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies en lien avec les principes et lignes directrices de l'ISO 26000, les normes de reporting GRI et les principes de déclaration de performance extra-financière.

## LOCALISATION ET CONTACT

VITOGAZ FRANCE (siège social)  
Tour Franklin  
92042 PARIS LA DEFENSE Cedex  
Tél. 01 49 01 10 10  
[www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com)

Personne à contacter pour toute question sur le rapport :  
Delphine BAMAS  
[rse@vitogaz.com](mailto:rse@vitogaz.com)

# GOUVERNANCE

## 1.1 LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



La prise en compte des lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale des entreprises, comme elles se présentent dans la norme ISO 26000, nous a permis d'aborder les questions centrales de notre responsabilité sociétale, de promouvoir une compréhension commune en la matière et ainsi nous inscrire facilement, presque naturellement, dans ce référentiel. Il constitue une

manière pertinente de décrire notre entreprise VITOGAZ FRANCE mais aussi de nous installer dans une démarche de progrès.

Nos décisions, nos actions, nos pratiques ou interactions internes, nos relations avec nos collaborateurs, nos clients, nos fournisseurs ou nos administrations de tutelle reposent aussi sur des exigences fixées par le Groupe RUBIS, auquel nous appartenons, et que chaque collaborateur se doit d'intégrer dans son travail et ses décisions.

### ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Instaurer et pérenniser des relations de respect et de confiance entre les collaborateurs de la société est essentiel. Nous favorisons ainsi la simplicité de nos contacts en interne ainsi que l'intégrité de nos échanges avec les parties externes à l'entreprise.

Le Code éthique RUBIS et le Guide d'application de la politique anticorruption que nous nous sommes appropriés, décrivent notre engagement à conduire nos affaires dans le respect de la législation en vigueur, des règles d'éthique les plus exigeantes pour une maîtrise de nos risques physiques ou moraux au travail, industriels et environnementaux. Ces documents servent de guide pour traiter les questions d'éthique. Ils nous fournissent un mécanisme d'identification et d'appréciation de toute conduite illégale.

Ils favorisent ainsi le maintien d'une culture d'honnêteté et de responsabilité, et viennent, bien entendu, en complément des bonnes pratiques internes qui ont toujours été en vigueur au sein de notre entreprise.

### LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Notre Relation Client représente l'essentiel de nos interactions externes. Elle se caractérise par des exigences nombreuses fixées de longue date à nos organisations : présentation exhaustive

des éléments constitutifs de nos offres à nos clients, assurance d'une bonne compréhension des éléments contractuels par ces derniers et stricte application des engagements consentis par les parties, traitement rapide des demandes et réclamations clients, et enfin une veille constante des attentes naissantes. Notre certification NF Service Relation Client marque ces engagements depuis de nombreuses années.

### LA SÉCURITÉ DE NOS OPÉRATIONS ET LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

La mise en œuvre des produits vendus par l'entreprise se caractérise par des exigences réglementaires fortes. Leur connaissance et une application stricte par nos collaborateurs, mais aussi par nos clients et nos fournisseurs, constituent un enjeu majeur.

Que ce soit pour nos sites industriels ou nos installations en clientèle, l'anticipation et la maîtrise des risques, la conformité aux exigences et réglementations sont les fondements de notre démarche environnementale. Dans une démarche d'amélioration continue, VITOGAZ FRANCE identifie et met en œuvre les actions prioritaires pour chacune de ses activités.

### LA RÉDUCTION DE NOS ÉMISSIONS

Réduire significativement et rapidement les émissions de gaz à effet de serre liées à notre activité opérationnelle constitue un objectif essentiel de notre engagement. Un plan d'actions de réduction de ces émissions, régulièrement mis à jour et enrichi d'initiatives nouvelles, précise les moyens mis en œuvre mais également l'agenda retenu pour chacune de nos actions. Il s'accompagne par ailleurs pour les prochaines années d'une compensation carbone solide dans le cadre du Label Bas Carbone créé par le Ministère de la Transition écologique. Ce Label Bas Carbone a pour objectif de contribuer à l'atteinte des objectifs climatiques de la France.

Enfin, VITOGAZ FRANCE est particulièrement impliquée dans les territoires, c'est-à-dire dans les 27 000 communes françaises non raccordées au réseau de gaz naturel. Notre entreprise mène ainsi de très nombreuses actions pour permettre la mise en œuvre d'installations plus performantes. C'est là que la réduction des consommations d'énergie de chacun contribue à une efficacité énergétique effective.

Rechercher la compréhension et l'adhésion de nos collaborateurs, s'assurer de la qualité de nos pratiques, répondre aux sollicitations de nos clients, opérer de manière sûre et responsable en protégeant l'environnement et en réduisant notre impact environnemental, contribuer à répondre aux attentes de nos sociétés constituent le socle de nos décisions et nous permet ainsi d'agir en entreprise responsable.

Philippe SULTAN

## 1.2 PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

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 qui assument l'intégralité des responsabilités liées à leur poste.

### STRUCTURE JURIDIQUE

Le siège social de VITOGAZ FRANCE se situe à Puteaux en Ile-de-France, en France.

Devenue une filiale de RUBIS, la forme juridique de VITOGAZ FRANCE est une SAS (Société par Actions Simplifiée) au capital de 54 500 000 Euros.

La présidence a été confiée à Jean-Pierre HARDY.

VITOGAZ FRANCE actionnaire à 100% des filiales suivantes :

- STAROGAZ : Tour Franklin - 92800 PUTEAUX
- FRANGAZ : Tour Franklin - 92800 PUTEAUX  
1 établissement : avenue Adolphe Turrel  
11210 PORT LA NOUVELLE
- SICOGAZ : Tour Franklin - 92800 PUTEAUX  
1 établissement : Kergrenne, 56530 QUEVEN

et à 20,9% de NORGAL : Route de la Chimie 76700 GONFREVILLE-L'ORCHER

### L'HISTOIRE DE VITOGAZ



### UNE REVOLUTION ENERGETIQUE

Vers la fin des années 1930, le charbon est roi, mais déjà, les GPL s'installent progressivement comme une énergie alternative, plus respectueuse de l'environnement. VITOGAZ naît en 1939.

A l'époque, les principaux distributeurs fournissent un réchaud avec la première bouteille de gaz. VITOGAZ décide alors d'adopter une politique commerciale innovante : la vente de bouteilles de butane 13 kg sans l'obligation d'acheter un appareil de cuisson domestique. L'idée est révolutionnaire et les résultats suivent rapidement. L'entreprise se développe à la fois en vente directe (Région Parisienne) et par l'intermédiaire de distributeurs (Nord et Est de la France).

## LA DISTRIBUTION DE GAZ PROPANE EN VRAC

En 1966, VITOGAZ débute la **distribution de gaz propane en vrac**. 102 tonnes de propane sont vendues cette année-là. Deux ans plus tard, 310 réservoirs sont installés. Fin 2012, VITOGAZ détient un parc de 41 500 réservoirs et de plus d'un million de bouteilles.

### UNE RELATION CLIENT PERFORMANTE

VITOGAZ FRANCE a la particularité d'être présente à toutes les étapes de la chaîne du gaz (approvisionnement, stockage, distribution, vente et conseil). Elle maîtrise ainsi la globalité de sa chaîne logistique.

En 1999, la société se distingue en étant la première société dans son domaine d'activité à créer un **Centre de Service à la Clientèle**. Ainsi, Particuliers et Professionnels sont assurés d'obtenir rapidement une réponse à leur demande concernant l'installation de gaz ou l'approvisionnement de leur réservoir.

### VITOGAZ FRANCE, les dates-clés :

- 1939** : Création de la marque VITOGAZ.
- 1994** : VITOGAZ S.A. devient une filiale du Groupe RUBIS.
- 1997** : Création de la première station de GPL-carburant GAZ'L en France.
- 1998** : VITOGAZ devient un des leaders dans l'élevage.
- 1999** : Création du premier Centre de Service à la Clientèle dans la profession.
- 2006** : Création de la filiale FRANGAZ.
- 2008** : Certification ISO 9001.
- 2013** : le 31 décembre, VITOGAZ devient VITOGAZ FRANCE.
- 2015** : Certification norme NF345 - Relation Client à distance.
- 2019** : Système de Management approuvé normes ISO9001:2015.

### NOS DOMAINES D'EXPERTISE

VITOGAZ FRANCE commercialise et distribue aujourd'hui différentes solutions :

- **les gaz liquéfiés (GPL)** plus connus sous les appellations butane et propane sont très appréciés pour leurs qualités de combustion, leur souplesse d'utilisation et leur sens de l'économie. Les GPL répondent notamment aux besoins des particuliers, industriels, agriculteurs, éleveurs, collectivités et servent à la fois à la cuisson, la production d'eau chaude sanitaire, le chauffage et s'emploient dans de multiples applications techniques,
- **le GPL-carburant** sous la marque « GAZ'L », distribué dans 270 stations-service.

## 1.3 MODÈLE D'AFFAIRES

### VITOGAZ FRANCE, 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, etc.). Fournir l'énergie nécessaire au fonctionnement de l'industrie et des professionnels, ainsi qu'aux territoires ruraux non desservis par les réseaux de gaz naturel.

#### Distribuer l'énergie du quotidien

Accompagner la transition énergétique en proposant des solutions à nos clients.

Le contrat VITOTZECO déployé depuis plus de 10 ans et la logique partenariale entreprise avec des acteurs de la transition énergétique (professionnels du bâtiment, installateurs, PG, ATEE) illustrent parfaitement cette stratégie.

### NOS CLIENTS

PARTICULIERS	PROFESSIONNELS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients de nos stations-service GPL-c pour leur mobilité.</li> <li>• Utilisateurs de gaz liquéfiés pour le chauffage, la production d'eau chaude sanitaire et la cuisson :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• en citernes (livraison à domicile) ou</li> <li>• en bouteilles,</li> <li>• en réseaux.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un spectre très large et diversifié de clients dans des secteurs tels que :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• industriels,</li> <li>• agricoles,</li> <li>• services,</li> <li>• collectivités,</li> <li>• travaux publics.</li> </ul> </li> </ul>

#### CAPITAL HUMAIN

- **128** collaborateurs,
- **45,31 %** de femmes,
- **82,81 %** de collaborateurs formés à de nouvelles compétences,
- **100 %** de collaborateurs employés localement et pas de sous-traitance de tâches administratives confiées à des partenaires basés hors de France,
- **0 %** : taux de fréquence des accidents du travail,
- Bilan GES (Gaz à Effet de Serre) personnel des collaborateurs.

#### CAPITAL SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL

- Un Comité RSE,
- Certification ISO 9001:2015,
- Certification NF Service Relation Client,
- 1 Référent RSE,
- Promotion des énergies moins carbonées (gaz liquéfiés, CEE),
- **7** projets de développement d'énergies renouvelables,
- Bilan annuel GES et plan d'actions,
- Label Bas Carbone France ONF-Compensation scopes 1 et 2,
- Eco conduite,
- Associations bénéficiaires de nos actions sociétales.

#### CAPITAL INDUSTRIEL

- Maîtrise de l'approvisionnement de nos métiers de distribution,
- **270** stations-service GPL-c en France métropolitaine (hors Corse),
- **27 298 m<sup>3</sup>** de capacités de stockage (en propre ou filiales) pour nos activités de distribution,
- **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 à l'aide d'outils informatiques dédiés,
- **0** accident industriel majeur.

### RSE ET OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES

Par sa mission de donner accès à l'énergie gaz au plus grand nombre, en particulier dans des zones rurales où la population n'accède pas aux réseaux publics de distribution, VITOGAZ FRANCE contribue en premier lieu à l'amélioration des réseaux énergétiques (ODD 7 « Accès à l'énergie »).

De manière plus générale, VITOGAZ FRANCE conduit ses activités en mettant en œuvre une démarche RSE contribuant aux ODD. La mise en place de standards HSE élevés pour limiter l'impact des activités sur les personnes (ODD 3) et l'environnement (ODD 6, 11 et 15), d'engagements en matière de lutte contre le changement climatique (ODD 13), de politiques visant à favoriser la diversité des équipes (ODD 5), loyauté des pratiques commerciales (ODD 12) ou normes anti-corruption en ligne avec les meilleurs standards internationaux (ODD 16) en sont quelques exemples concrets.

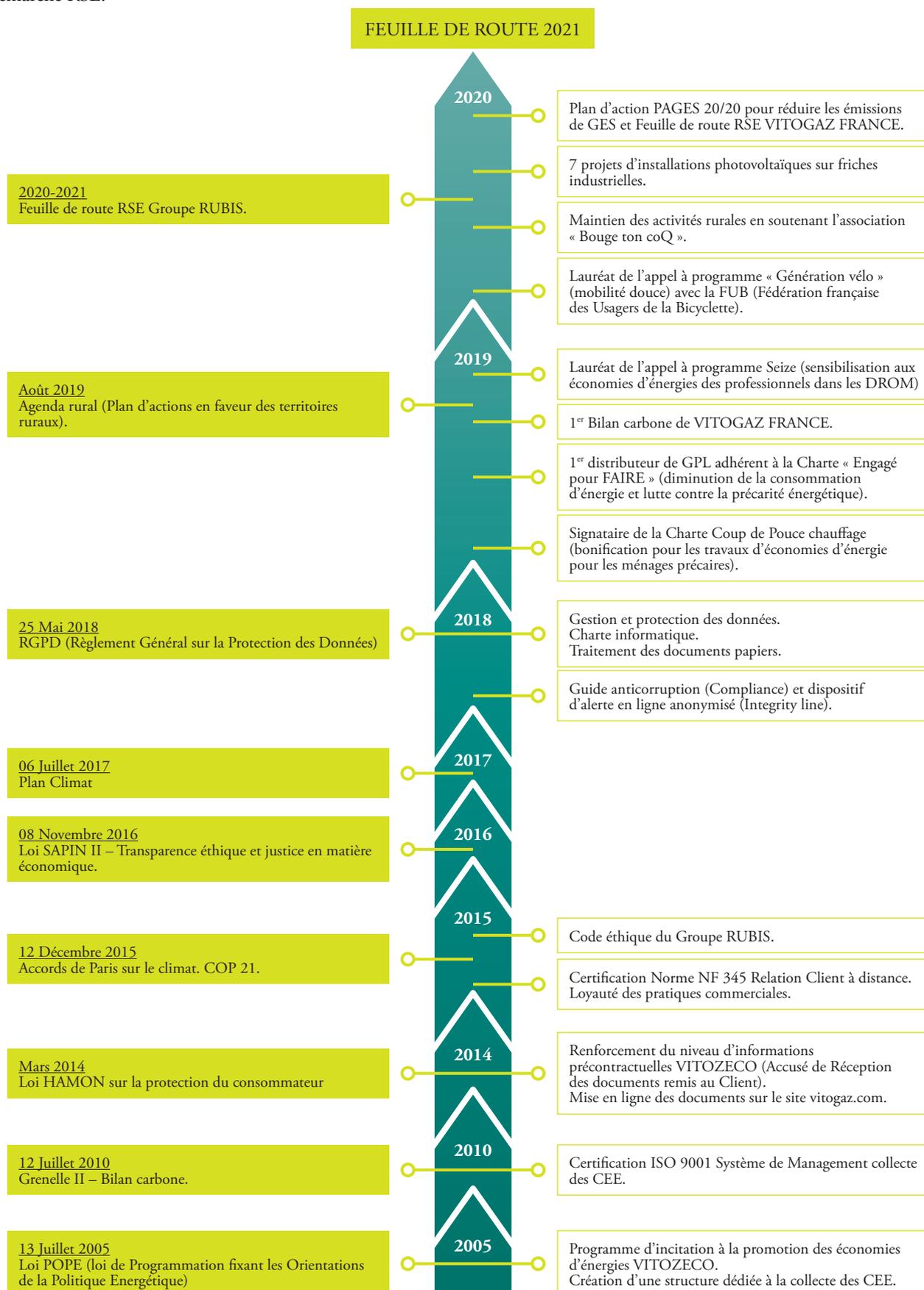
Les actions sociétales et de mécénat de VITOGAZ FRANCE avec le soutien du Groupe complètent cet engagement en contribuant au développement des territoires.



## 1.4 GOUVERNANCE DE LA RSE

### UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS CONTINU

Depuis plusieurs années, VITOGAZ FRANCE s'est engagée dans une démarche de progrès continu afin de structurer sa démarche RSE.



VITOGAZ FRANCE souhaite accélérer cette trajectoire et a réalisé en 2021 d'importantes actions pour consolider les bases de sa démarche RSE, telles que :

- Un **Référent RSE** pour accompagner les réflexions stratégiques et coordonner les efforts opérationnels des différents services. Dans ses fonctions, le Référent reporte à la Direction Générale,
- La **maîtrise et la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> 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,



- **L'électrification des engins de levage** sur les sites d'emplissage des bouteilles de gaz s'inscrivant dans une démarche proactive de réduction des GES visant à atteindre l'objectif de réduction de 55% de ses scopes 1 et 2 à l'échéance de 2030,
- Une compensation intégrale Label Bas Carbone France de ses scopes 1 et 2 dès 2021, démarche qui a pour objet d'accompagner la réduction effective de ces scopes,
- L'identification de 7 projets de centrales photovoltaïques par la mise en valeur de friches industrielles, propriétés de VITOGAZ FRANCE,
- La recherche d'une labélisation RSE Ecovadis pour début 2022.

## PILOTAGE DE LA DÉMARCHE RSE

Afin d'intégrer la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise dans sa stratégie, VITOGAZ FRANCE a mis en œuvre une démarche RSE assortie d'une approche stratégique pour la définition de ses engagements sociétaux les plus pertinents, en cohérence avec les intérêts des parties prenantes. Ces engagements stratégiques sont déclinés de manière opérationnelle et suivis au niveau de l'ensemble des activités.



La politique RSE est portée par la Direction Générale de VITOGAZ FRANCE.

En 2021, l'entreprise s'est donc engagée dans une démarche de progrès continu afin de structurer sa démarche RSE. Elle s'appuie sur un Référent RSE, un Comité RSE et suit les recommandations du Groupe RUBIS qui soutient la démarche.

Le Comité RSE a été mis en place autour du Directeur Général et des représentants des fonctions clés. Il se réunit une fois par trimestre afin d'arbitrer et piloter toutes les actions en lien avec la RSE.

## VITOGAZ FRANCE a déterminé 5 axes stratégiques pour piloter sa politique RSE :

- Garantir des principes d'une Gouvernance Responsable et Ethique,
- Rechercher une meilleure efficacité énergétique et intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire,
- Etre à l'écoute des clients et des attentes émergentes du marché,
- Veiller au développement et au bien-être des employés,
- Servir les intérêts des territoires et des partenaires.

## 1.5 ENGAGEMENTS EXTERNES

VITOGAZ FRANCE est engagée dans son écosystème à travers l'adhésion de RUBIS à l'initiative de responsabilité sociétale du Global Compact des Nations unies et de ses 10 principes autour des droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Ainsi, 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), ATEE, ...



## 1.6 CLASSEMENTS ET DISTINCTIONS

Certifications obtenues par VITOGAZ FRANCE :

	<p><b>VITOGAZ FRANCE est certifiée ISO 9001 depuis 2008 et son Système de Management a été approuvé en Juillet 2019 par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes ISO 9001:2015.</b></p> <p>Cette approbation concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 station GPL carburant et en conditionné;</li> <li>• 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 station-service;</li> <li>• la collecte de Certificats d'Economies d'Energie.</li> </ul>
	<p><b>VITOGAZ FRANCE est certifiée NF Service Relation Client (NF345) depuis 2015. Elle a été la première entreprise française certifiée dans la nouvelle version 8 depuis décembre 2018.</b></p> <p>La certification <b>NF Service Relation Client</b>, révisée en 2018, s'appuie sur les normes internationales ISO 18295-1 &amp; 2. Véritable guide des bonnes pratiques de la <b>gestion de la Relation Client</b>, elle prend en compte les <b>attentes du Client</b> et vise à garantir une qualité de service en constante amélioration. Pour VITOGAZ FRANCE, cette démarche de <b>recherche de l'excellence dans l'expérience Client</b> 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.</p>




### Certificat d'Approbation

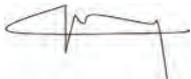
Nous certifions que le Système de Management de la société :

## VITOGAZ FRANCE

Tour Franklin, 100 Terrasse Boieldieu, 92800 PUTEAUX LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes suivantes :

ISO 9001:2015



Gilles Bessiere  
Emis par : LRQA France SAS

Certificat en cours : 2 Juillet 2019  
Date d'expiration : 1 Juillet 2022  
Numéro de certificat : 10194623

Première(s) approbation(s) :  
ISO 9001 – 2 Juillet 2008

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 – 0033446

Le Système de Management concerne :

- Prospection, commercialisation, approvisionnement, stockage, transport et distribution de GPL conformes (y compris l'odorisation) en vrac, en réseaux canalisés, en station GPL carburant et en conditionné.
- Mise à disposition, mise en place, exploitation et entretien (y compris les contrôles réglementaires), de citernes vrac en clientèle, d'installations en réseaux canalisés, d'installations de distribution de GPL-c en station-service.
- Collecte de Certificats d'Economie d'Energie



Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or for any other reason. Where the service has required a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.  
Emit par : LRQA France SAS, Tour Franklin, 100 Terrasse Boieldieu, 92800 Puteaux Cedex 02, 09443 Lyon, France

Page 1 of 1



# Certificat

Certificat

Renouvellement n°69678.4 du 31 décembre 2021

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

## VITOGAZ FRANCE

100 TERRASSE BOIELDIEU  
FR-92800 PUTEAUX

a été évaluée et jugée conforme aux exigences des règles de certification NF Service - Relation client (V8) et à la norme :  
NF EN ISO 18295-1 & 2 : 2017

En conséquence, l'organisme est autorisé à utiliser la marque NF Service en application des règles générales de la marque NF Service et des règles de certification NF Service - Relation client (V8) pour les activités de services suivantes :

RELATION CLIENT  
Périmètre restreint : RELATION CLIENT A DISTANCE POUR SON ACTIVITE GAZ EN CITERNE.

**Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :**

- Information et protection des clients lors des interactions.
- Disponibilité et accessibilité des points de contact.
- Respect des délais annoncés.
- Réponses pertinentes et accessibles.
- Accompagnement des clients lors des interactions.
- Prise en compte de la satisfaction et de la perception du client.
- Analyse et prise en compte des réclamations clients.

Ce certificat NF Service est valable jusqu'au 31 décembre 2024 sous réserve des résultats des contrôles effectués par AFNOR Certification qui peut prendre toute décision conformément aux conditions qu'elle a fixées. Ce certificat annule toute version antérieure.





Julien NIZRI  
Directeur Général d'AFNOR Certification

Faites ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

11 rue Francis de Provençale - 93071 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T: +33 (0) 1 41 62 80 00 - F: +33 (0) 1 40 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

Page 1/1

# 2 STRATÉGIE

## 2.1 RISQUES EXTRA-FINANCIERS

22 risques identifiés par VITOGAZ FRANCE sont analysés selon :

- leur probabilité d'occurrence,
- les impacts financiers (F) sur le modèle d'affaires de l'entreprise,
- les impacts en termes d'image (I) vis-à-vis des parties prenantes.

Cette probabilité d'occurrence (PO) et les impacts associés sont segmentés selon une échelle de valeur de 1 à 5 :



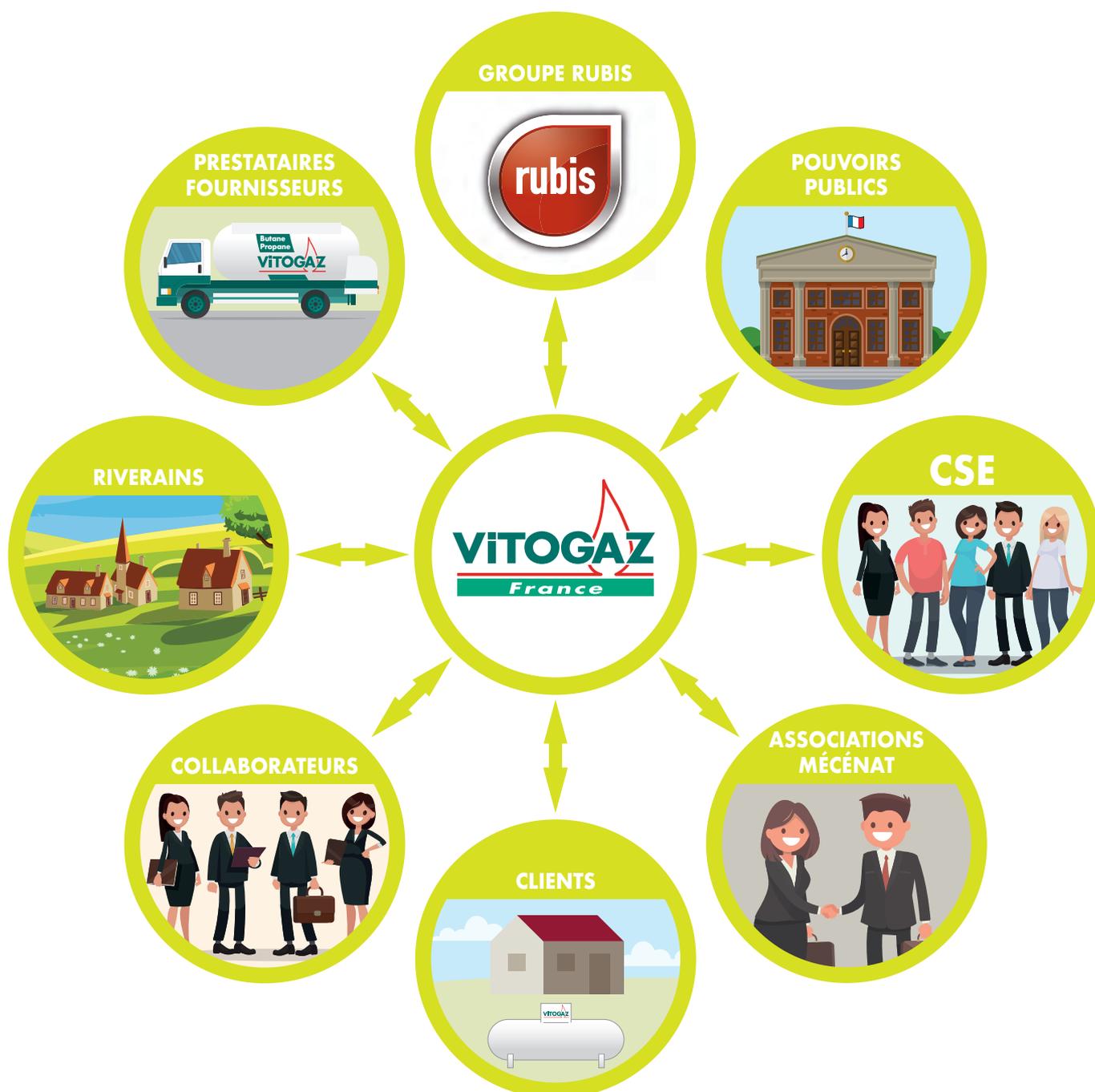
N°	Types de risques	Description des risques identifiés	Impact	PO	Description des politiques appliquées par l'entreprise et/ou des procédures de diligence raisonnable mises en oeuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques mentionnés (Cf III)
1	Sécurité Environnement Fidélisation	Bouteilles et réservoirs en clientèle <b>Entretien Suivi</b>	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 effectués suivant des cahiers des charges formalisés. La conformité des installations est contrôlée régulièrement : tous les ans pour les ERP et tous les 3 ans pour les autres types de clients selon un cahier des charges. L'entretien des réservoirs petit vrac VITOGAZ 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 <b>Entretien Suivi</b>	F3 I3	2	Ces installations sont entretenues suivant un cahier des charges formalisé. 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 diffusé en interne. Planification régulière d'un exercice de gestion de crise.
4	Sécurité	Sécurité et dommages sur les salariés VITOGAZ FRANCE	F2 I2	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Document unique : évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs.</li> <li>• Document relatif à la protection contre les explosions.</li> </ul>
5	Sécurité	Impact sur le voisinage (PPRT compris)	F4 I2	3	Quéven et Port-La-Nouvelle : Plan de Prévention des Risques Technologiques (PPRT) approuvés et mis en oeuvre.
6	Sécurité	Malveillance, intrusion, vandalisme, vol, terrorisme	F3 I3	3	Le plan de sûreté à jour. Les relais vracs sont inspectés selon les recommandations sureté du Groupe.
7	Qualité	Certification Qualité	F1 I1	2	L'ensemble des activités est certifié ISO 9001:2015. La Relation Client est certifiée depuis décembre 2015 conforme à la NF Relation Clients (V8) et à l'ISO18295-1.
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.

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 oeuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques mentionnés (Cf III)
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	F1 I1	1	Centres empriseurs : 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 transmises à la DREAL (sous format Seveso 3) chaque année.
13	Environnement	Nuisances olfactives ou auditives	F1 I2	1	Pas de nuisance particulière.
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.
15	Social	Grève, pandémie	F2 I2	2	Organisation et tests réguliers du Plan de Continuité d'Activité (PCA). Actualisation du protocole sanitaire, d'un mode opératoire de prise en charge des personnes suspectées ou avérées Covid-19 et mise en oeuvre des recommandations gouvernementales. Évolution de notre Règlement Intérieur en 2021.
16	Social	Absence prolongée de salarié (maladie, ...)	F1 I1	1	19 arrêts de travail de plus de 10 jours concernant 17 collaborateurs pour un total de 577 jours.
17	Social	Accident du travail	F1 I1	1	Aucun.
18	Gouvernance	Fraude, corruption, conflits d'intérêts	F2 I2	1	Référent Compliance. Suivi du Code éthique du Groupe RUBIS, sensibilisation des équipes et MEP d'une Charte des Achats Responsables.
19	Systèmes d'information	Panne informatique	F2 I1	2	Maintenance des outils informatiques. L'exploitation peut être effectuée manuellement en mode dégradé. 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. Solutions spécifiques de contrôle des mails entrants et sortants. Audit externe.
21	Systèmes d'information	Sauvegarde des données	F2 I2	2	Sauvegarde mensuelle des données sur serveur ou disque dur externe. Respect RGPD.
22	Climatiques	Sismiques	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 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

VITOGAZ FRANCE a mené un travail d'identification de ses parties prenantes internes et externes dans le cadre de sa démarche qualité certifiée ISO 9001 depuis 2015. Un dialogue permanent s'est donc engagé avec ces dernières afin de prendre en compte et analyser leurs attentes, en les positionnant au cœur de la réflexion stratégique de la société. Au-delà de la veille permanente de son environnement réglementaire et sectoriel, VITOGAZ FRANCE tient à développer une proximité forte avec ses prestataires et fournisseurs, considérés comme de réels partenaires de sa chaîne de valeur. L'écoute des clients et des représentants des territoires déterminent les actions menées sur le terrain. Enfin, la gouvernance de la société garantit l'adéquation de la politique menée aux attentes du Groupe RUBIS comme de ses salariés.



Pour chacune de ces Parties Prenantes, les attentes principales en matière de RSE et les modalités de leur information sont précisées dans le Mode Opératoire MO.DG.04.

## 2.3 ANALYSE DE MATÉRIALITÉ

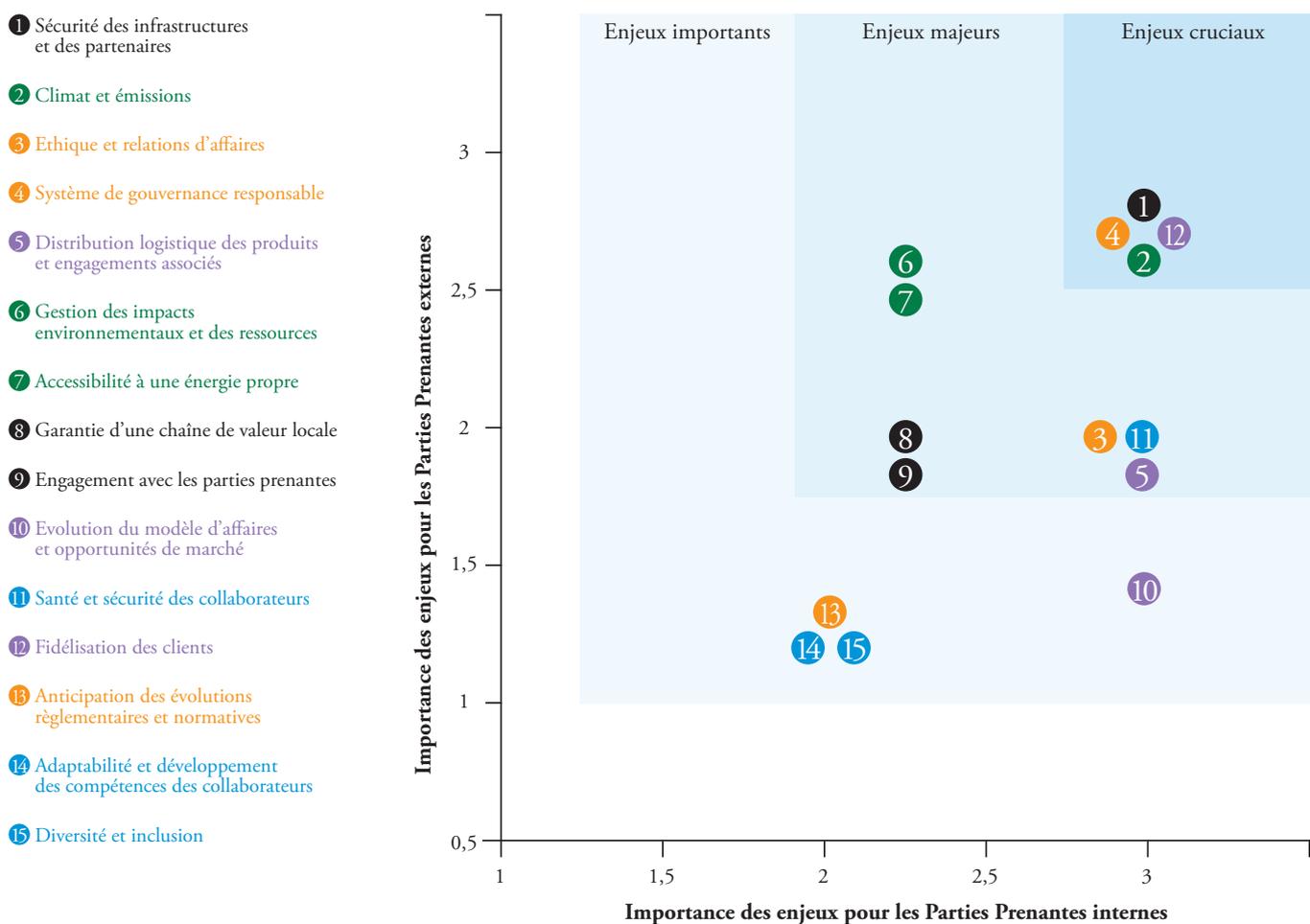
Pour déterminer ses priorités en matière de RSE, VITOGAZ FRANCE a mené des réflexions en interne permettant d'identifier les thématiques associées à l'activité de la société. L'analyse a également été étayée en observant la concurrence, le marché et les bonnes pratiques sur des secteurs d'activité similaires.

15 enjeux ont ainsi pu être recensés.

Un travail d'approfondissement pour chaque enjeu a ensuite été effectué en consultant les parties prenantes (internes comme externes) de l'écosystème de VITOGAZ FRANCE, afin de déterminer, à leurs yeux, l'importance de chacune d'entre elles.

Ce chantier a permis de hiérarchiser les enjeux clés en termes de RSE pour la société, comme représenté dans la matrice ci-après.

### MATRICE DE MATÉRIALITÉ (après consultation des Parties Prenantes Externes)



- 1 Sécurité des infrastructures et des partenaires
- 2 Climat et émissions
- 3 Ethique et relations d'affaires
- 4 Système de gouvernance responsable
- 5 Distribution logistique des produits et engagements associés
- 6 Gestion des impacts environnementaux et des ressources
- 7 Accessibilité à une énergie propre
- 8 Garantie d'une chaîne de valeur locale
- 9 Engagement avec les parties prenantes
- 10 Evolution du modèle d'affaires et opportunités de marché
- 11 Santé et sécurité des collaborateurs
- 12 Fidélisation des clients
- 13 Anticipation des évolutions réglementaires et normatives
- 14 Adaptabilité et développement des compétences des collaborateurs
- 15 Diversité et inclusion

### LES 5 AXES STRATÉGIQUES DE LA POLITIQUE RSE DE VITOGAZ FRANCE

- Servir les intérêts des territoires et des partenaires
- Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire
- Garantir des principes de gouvernance responsable et éthique
- Être à l'écoute des clients et des attentes émergentes du marché
- Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs

### RÈGLES DE NOTATION

Utilisation d'une échelle de 1 à 3 pour mesurer la hiérarchie des enjeux auprès des parties prenantes

### CLASSIFICATION DES ENJEUX

#### CRUCIAUX

- Politiques formalisées et déployées,
- Pilotage avancé, amélioration continue, objectifs atteints,
- Dialogue approfondi avec les parties prenantes.

#### MAJEURS

- Politiques formalisées et déployées,
- Actions mesurées,
- Dialogue régulier avec les parties prenantes.

#### IMPORTANTES

- Politique élaborée,
- Indicateurs définis,
- Dialogue limité avec les parties prenantes.

# 3 RISQUES / OPPORTUNITÉS ET OBJECTIFS ASSOCIÉS

## 3.1 GARANTIR DES PRINCIPES DE GOUVERNANCE RESPONSABLES ET ÉTHIQUES

VITOGAZ FRANCE a pour ambition d'agir avec professionnalisme et intégrité. Cette exigence constitue le garde-fou contre tout abus préjudiciable à l'entreprise, à un collaborateur, à une relation d'affaires ou à toute autre partie prenante.

Exercer ses activités commerciales de manière intègre et responsable est un enjeu clé afin de rester fidèle à ses engagements et de protéger son image, sa réputation et ses collaborateurs. 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 afin d'assurer sa pérennité.

### 3.1.1 SYSTÈME DE GOUVERNANCE RESPONSABLE

VITOGAZ FRANCE a mis en œuvre un certain nombre de politiques en matière de transparence et de gouvernance d'entreprise, en adoptant des principes d'efficacité et d'exemplarité, des mécanismes d'audit et de contrôles internes. Sous l'impulsion forte de la Direction Générale, l'engagement de VITOGAZ FRANCE dans une démarche RSE, dont les fondations avaient déjà été posées naturellement, s'inscrit dans cette logique.

Une des pierres angulaires de la mise en œuvre d'un système de gouvernance responsable repose sur le Code éthique du Groupe.

#### CODE ÉTHIQUE DU GROUPE

Pour adopter des comportements en ligne avec les valeurs de VITOGAZ FRANCE, l'engagement collectif et individuel est indispensable. Afin que les règles de conduite soient partagées et respectées par tous, le Groupe RUBIS a formalisé dans son Code éthique un cadre commun à l'ensemble des filiales qui définit nos actions dans ce même cadre. Ce document expose les valeurs que le Groupe RUBIS considère comme fondamentales :

- 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.

« L'intégrité de chacun est essentielle pour garantir un comportement collectif exemplaire. Elle constitue un garde-fou contre tout abus préjudiciable à l'entreprise, à un collaborateur, à une relation d'affaires ou à tout autre intervenant extérieur, public ou privé. »

Gilles Gobin et Jacques Riou,  
Gérants du Groupe RUBIS  
Extrait du Code éthique

Enfin les audits de Groupe RUBIS menés dans le cadre de la vérification de l'application de la politique compliance et du respect des normes comptables et fiscales permettent de s'assurer d'une totale conformité au droit français en la matière.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
3 comités compliance VITOGAZ FRANCE en 2021	205-1
Indicateur 2021 : taux de conformité obtenu à l'audit compliance Groupe RUBIS : 80%	
Indicateur 2021 : taux de conformité obtenu à l'audit de contrôle interne Groupe RUBIS : 70%	

### 3.1.2 ÉTHIQUE DES RELATIONS D'AFFAIRES

VITOGAZ FRANCE a mis en place une adresse email interne destinée à recevoir tout éventuel signalement de comportements répréhensibles et/ou contraires à la politique anti-corruption du Groupe RUBIS.

VITOGAZ FRANCE s'engage à respecter et faire respecter le Code éthique du Groupe avec l'ensemble des sous-traitants et fournisseurs. Ainsi, les fournisseurs identifiés comme critiques font l'objet d'un suivi particulier dans le cadre d'un processus annuel d'évaluation.

L'objectif est d'établir pour chacun d'entre eux le niveau de performance sur la base de critères propres à chaque activité (ex. prix, réactivité, respect des délais, force de proposition...), déterminés par le pilote du prestataire chez VITOGAZ FRANCE ; chaque grille d'évaluation de fournisseur doit comporter un critère de notation permettant d'évaluer sa démarche RSE.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
0 fait de corruption avérée (déclaré dans le système du Groupe RUBIS) en 2021	205-1
100 % des nouveaux embauchés formés à l'éthique et aux règles de compliance en 2021	205-2
100% des nouveaux contrats commerciaux intègrent une clause d'engagement éthique et anti-corruption en 2021	
80% des fournisseurs critiques ont fait l'objet d'une évaluation RSE en 2021	

### 3.1.3 ANTICIPATION DES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES ET NORMATIVES

La société s'est dotée d'un outil de veille réglementaire lui permettant d'être en permanence à l'écoute des évolutions impactant son secteur d'activité.

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 communiquée à l'ensemble des collaborateurs qui fixe des principes clairs et une procédure organisationnelle relative à la gestion et une procédure organisationnelle relative à la gestion et à la protection des données personnelles informatisées permet d'encadrer sa mise en œuvre.

Conformément au Règlement Européen sur la Protection des Données du 27 avril 2016 (dit RGPD) les données personnelles (des clients comme des collaborateurs) ne sont collectées que dans la limite de ce qui est strictement nécessaire et ne sont conservées que pour une durée limitée au regard de l'objectif poursuivi. L'ensemble des traitements associés à ces données est répertorié et des modes opératoires permettant de gérer chaque événement associé (incident, demande de consommateur, transfert de données...) ont été diffusés.

## 3.2 INTÉGRER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET UNE APPROCHE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

### 3.2.1 ACCESSIBILITÉ À UNE ÉNERGIE PROPRE

VITOGAZ FRANCE est un acteur de la transition énergétique des usages chauffage, eau chaude sanitaire et transport, en promouvant son programme d'information et d'incitation à la réalisation de travaux d'économies d'énergie et à la promotion d'énergies moins polluantes en substitution au fioul, au diesel et à l'essence.

Ces actions sont diffusées et concrétisées de manière différenciée selon les marchés. Ainsi, dans le cadre d'un mécénat de compétences, nous portons le discours des bénéfices écologiques et économiques auprès de milliers de Maires adhérents à des associations d'élus, par des communications écrites, des temps de parole accordés lors de manifestations professionnelles, et ce dans une démarche pédagogique soutenue par des solutions concrètes incluant des financements nécessaires pour les investissements.

Auprès des entreprises, via une démarche partenariale forte, nous portons l'incitation à mener cette transition énergétique dans une posture militante directe (via notre force commerciale) et indirecte auprès de tous les professionnels impliqués (via les communications et actions communes avec nos partenaires, dont le Syndicat des professionnels de la maintenance et des services en efficacité énergétique, experts de la décarbonation, APOGEES, centrale de référencement de l'économie Sociale et Solidaire).

Auprès des Particuliers, via un accompagnement personnalisé, notre force commerciale est formée et investit du temps à adapter les explications nécessaires auprès de publics très hétérogènes.

Chacun de ces marchés est destinataire de communications pédagogiques et incitatives diffusées via plusieurs canaux de diffusion (mailings, réseaux sociaux, blogs, ...)

Également acteur de la transition énergétique des transports via son activité de distribution de GPL-carburant, VITOGAZ FRANCE informe directement via son réseau de stations et indirectement via ses partenaires, les populations (Particuliers, Professionnels) sur les bénéfices et la facilité de réalisation d'une transition de flottes automobiles du diesel ou de l'essence vers un usage des véhicules bi carburant au GPL-carburant. Cette énergie fait bénéficier de 15% de réduction de CO<sub>2</sub> à usage équivalent d'un véhicule essence. VITOGAZ FRANCE représente un réseau de 270 stations-services desservant aussi des zones rurales ou péri-urbaines, en ligne avec nos engagements en faveur d'une accessibilité à une énergie plus propre.

Nous accompagnons tous nos clients qui résident au cœur de la ruralité à consommer mieux, moins et durablement. Depuis 2006, VITOGAZ FRANCE a fait le choix d'investir dans la création d'un service intégré Efficacité Énergétique dédié et destiné au déploiement de nos engagements de réduction de la consommation d'énergie des équipements ou de son optimisation dans le cadre d'un plan d'action global. Au travers de nos actions de conseils, de recommandations et de financement de travaux, nous réduisons l'impact CO<sub>2</sub> sur le patrimoine de notre clientèle. VITOGAZ FRANCE a aussi renforcé son engagement dans la **lutte contre la précarité énergétique** en signant la charte « Coup de pouce chauffage » depuis avril 2019, avec la double ambition d'accélérer la rénovation énergétique tout en luttant contre la précarité.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
50 conversions d'installations Fuel vers Gaz à date	301-1
270 stations-service desservant du GPL-c	301-1

### 3.2.2 CLIMAT ET ÉMISSIONS

VITOGAZ FRANCE est consciente des enjeux environnementaux et a identifié comme axe principal de sa stratégie Climat la réduction de l'impact carbone de ses activités en optimisant ses consommations énergétiques. Un objectif de réduction de ses émissions de CO<sub>2</sub> (scopes 1 et 2) de 55% en 2030 a été fixé.

Afin d'agir sur ces risques et de définir sa trajectoire, VITOGAZ FRANCE suit la démarche « mesurer, réduire, compenser ».

PRESENTATION DU BILAN CARBONE DE VITOGAZ FRANCE ET SES FILIALES	
(en t eqCO <sub>2</sub> )	2020
Scope 1 - Émissions directes de gaz à effet de serre	499
Scope 2 - Émissions indirectes liées à la consommation d'énergie des sites	59
<b>TOTAL SCOPES 1 ET 2</b>	<b>558</b>
Scope 3 - Autres émissions indirectes	371 417
• dont part liée à l'activité de l'entreprise et à la distribution des produits	5 010
• dont utilisation par les clients des produits vendus pour usage final	366 407

Lorsque l'on se concentre sur les émissions d'opération (scopes 1 et 2), elles proviennent, de manière générale, des énergies consommées par les installations industrielles (électricité principalement) qui participent à leur bon fonctionnement quotidien, incluant les équipements de sécurité (motopompes incendie, groupes électrogènes de secours, etc.), mais aussi de l'usage de véhicules nécessaires à l'activité de manutention sur nos sites industriels, ou de notre activité commerciale.

Dans le cadre de sa politique de réduction de l'empreinte carbone, VITOGAZ FRANCE a finalisé un projet de reboisements permettant la compensation carbone sur trois ans de 1650 tonnes de CO<sub>2</sub>, couvrant l'intégralité de ses émissions de Gaz à Effet de Serre pour les scopes 1 et 2 (environ 500 tonnes par an) et permettant, dans ce délai, la mise en œuvre des actions idoines de réduction directe de ses propres émissions.

Ce projet va être mené sur le territoire métropolitain puisqu'il concerne trois parcelles situées dans la région Auvergne Rhône Alpes et doit obtenir le Label Bas Carbone France du ministère de la Transition écologique. La réalisation et le suivi se feront par l'Office National des Forêts.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
50% de réalisation du plan 20/20 à date	103-2
55% de réduction des émissions des scopes 1 et 2 en 2030 avec planning tous les ans	305-1 305-2

### 3.2.3 GESTION DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET DES RESSOURCES

VITOGAZ FRANCE agit à plusieurs niveaux depuis de nombreuses années pour gérer cet enjeu :

- **L'électrification des engins de levage** sur les sites d'emplissage des bouteilles de gaz permettant de contribuer à l'objectif de réduction des scopes 1 et 2,
- L'identification de 7 projets de centrales photovoltaïques par la mise en valeur de friches industrielles, propriétés de VITOGAZ FRANCE, dans une logique de contribution directe à la fois de transition énergétique et de valorisation du foncier,
- 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. 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.

#### PRÉVENTION DE LA POLLUTION

##### ÉMISSIONS DE COV

L'activité de distribution de GPL génère quelques rejets de COV (Composés Organiques Volatils), mais ces émissions restent très faibles.

##### POLLUTION DES EAUX ET DES SOLS

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.

##### REJETS ATMOSPHÉRIQUES DE L'ACTIVITÉ INDUSTRIELLE

Les activités de VITOGAZ FRANCE ne s'inscrivent pas dans un processus de transformation industrielle. Nos rejets sont donc très limités et s'inscrivent dans le cadre d'arrêtés préfectoraux précis, encadrant les rejets autorisés. Des mesures et des contrôles réguliers sont réalisés.

À cet effet, les différentes sources des émissions de polluants atmosphériques sont progressivement évaluées.

Le Bilan Carbone est quant à lui publié dans la section 3.2.2 Climat et émissions.

##### DÉCHETS

L'activité de distribution n'est pratiquement pas génératrice de déchets dangereux.

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.

Les déchets sont, en quantité, extrêmement limités. Ils sont réduits notamment en effectuant toutes les opérations de valorisation internes possibles :

- Réutilisation des 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, dans des installations habilitées à les recevoir. Ces déchets sont notamment les boues de vidange, les huiles usagées et chiffons souillés résultant des opérations de maintenance des équipements. L'élimination donne lieu à un suivi rigoureux de traçabilité communiqué notamment à l'Administration française.

Par ailleurs, afin de réduire et compenser les émissions de CO<sub>2</sub> générées par les activités de VITOGAZ FRANCE et ses filiales, un plan de vingt actions en faveur de la réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre a été validé en 2020. Ce document de référence, intitulé PAGES 20/20, a été élaboré avec l'aide de l'ensemble des services de l'entreprise. Dans ce cadre, une action particulière de tri sélectif et de gestion des déchets a été mise en œuvre en 2021 dans les locaux de la Tour Franklin, siège de VITOGAZ FRANCE.

#### UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

##### PRÉSERVATION DES RESSOURCES EN EAU

L'ensemble des installations de VITOGAZ FRANCE est réalisé, entretenu et exploité de façon à assurer la protection des ressources en eau et qu'il ne peut y avoir, en cas d'accident, de déversement direct ou indirect vers les égouts ou le milieu naturel, de matières polluantes.

En addition, 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 mousseurs 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.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
100 % des contrôles administratifs conformes sur la gestion des déchets, les rejets et les émissions sur les sites industriels en 2021	306-1 306-2
100 % des emballages papiers cartons intégrés dans une filière de recyclage tous les ans à date	306-5

### 3.3 ÊTRE A L'ÉCOUTE DES CLIENTS ET DES ATTENTES ÉMERGENTES DU MARCHÉ

#### 3.3.1 DISTRIBUTION LOGISTIQUE DES PRODUITS ET ENGAGEMENTS ASSOCIÉS

La maîtrise de la chaîne logistique gaz, que ce soit en amont avec les fournisseurs et nos sous-traitants, ou en aval pour les clients particuliers et professionnels avec la mise en œuvre de nos stockages, cuves et stations-service, est un enjeu majeur pour VITOGAZ France qui a une très bonne compréhension des risques associés, qui font l'objet d'une cartographie précise.

L'organisation (avec une Direction dédiée), les moyens mis en œuvre (sécurisation de l'approvisionnement, du transport du GPL et de la mise en place des citernes, dans le cadre d'une relation étroite avec les partenaires) et les méthodes (indicateurs de pilotage précis tout au long de la chaîne de distribution, audits réguliers) permettent d'assurer un haut niveau de service.

#### 3.3.2 ÉVOLUTION DU MODÈLE D'AFFAIRES ET DES OPPORTUNITÉS DE MARCHÉ

VITOGAZ FRANCE a défini une ambition de donner au plus grand nombre un accès régulier et fiable à l'énergie Gaz pour répondre aux besoins essentiels (mobilité, cuisson, chauffage, etc.) et de fournir de la même manière, l'énergie nécessaire au fonctionnement de l'industrie et des professionnels.

Sa stratégie vise à accompagner la transition énergétique en proposant des solutions moins carbonées à ses clients (gaz liquéfiés et promotion des Certificats d'Economies d'Energie).

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
110% de collecte CEE (classiques + précaires) en 2020	302-4 302-5
50 conversions des installations Fuel vers Gaz à date	301-1
270 stations-service desservant du GPL-c - Taux de disponibilité de 90%	301-1

#### 3.3.3 FIDÉLISATION DES CLIENTS

VITOGAZ FRANCE est certifiée NF Service Relation Client (NF345) depuis 2015. Elle a été la première entreprise française certifiée dans la nouvelle version 8 depuis décembre 2018. Véritable guide des bonnes pratiques de la gestion de la Relation Client, elle prend en compte les attentes du Client et vise à garantir une qualité de service en constante amélioration. Pour VITOGAZ FRANCE, 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.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
Renouvellement de la certification NF Service Relation Client en décembre 2021 pour 3 ans	416-1
88 % de clients satisfaits suite à l'enquête « 3 pleins et + »	416-1
Délais de traitement de réclamations supérieurs à l'objectif fixé de 85% à date	

## 3.4 VEILLER AU DÉVELOPPEMENT ET AU BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

### 3.4.1 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

VITOGAZ FRANCE s'est inscrite dans une démarche de qualité de vie au travail structurée en mettant en place des actions telles que l'ergonomie de nos locaux, la mise à disposition d'outils informatiques performants, ... Ces derniers concourent à la performance de nos équipes ainsi qu'à la synergie entre les services.

La crise sanitaire a montré l'importance du dialogue entre le management et les collaborateurs dans nos modes de travail.

Soucieuse de la qualité de vie au travail, VITOGAZ FRANCE mène tous les deux ans et ce depuis 2015 une enquête de satisfaction auprès des collaborateurs en relation avec la clientèle.

Avec un taux de participation supérieur à 95%, la dernière enquête réalisée en 2019 révèle un taux de satisfaction de 92% traduisant ainsi la politique menée par l'entreprise et le sentiment d'appartenance ou d'identification à la culture de l'entreprise.

Par ailleurs, ce résultat se confirme par un taux d'absentéisme pour maladie non professionnelle stable à 3,63% sur l'année 2021.

Les moyens de travail (informatiques) mis à disposition depuis 2020 ont fortement contribué à une flexibilité dans la gestion des activités durant la période de crise sanitaire.

VITOGAZ FRANCE est consciente de l'importance d'offrir à ses collaborateurs des conditions de travail leur permettant de s'épanouir. Il s'agit, en effet, d'une condition essentielle de la motivation, de la cohésion et de la stabilité des équipes. C'est un levier de performance permettant de susciter un engagement durable des salariés.

Par ailleurs, l'engagement des collaborateurs dépend sensiblement de la capacité des managers à accompagner l'arrivée des nouveaux collaborateurs pour faciliter leur intégration, faire comprendre à leurs équipes ce que l'entreprise attend d'eux, comment leur travail contribue au succès de l'entreprise, être respectueux et attentifs aux besoins de chacun, et développer l'intelligence collective et l'écoute mutuelle nécessaires à toute relation de confiance.

Enfin, VITOGAZ FRANCE a toujours été très attentive à sa stratégie de protection sociale sur l'ensemble des risques de prévoyance (frais médicaux, arrêt de travail, dépendance, décès...). C'est pourquoi le régime de protection mis en place est un relais primordial pour répondre au recul des couvertures des régimes de base. Au 31 décembre 2021, l'ensemble des collaborateurs bénéficie d'une couverture santé et prévoyance.

Le taux d'absentéisme pour accident ou maladie non professionnel(le), ainsi que celui relatif aux absences injustifiées restent relativement stables, à un niveau très faible. Ce taux, inférieur à la moyenne nationale annoncée de 5,04% pour l'année 2020, traduit la cohérence des mesures mises en place (dialogue social, organisation du travail, ...).

VITOGAZ FRANCE rend compte de ses interventions dans le domaine QHSE aux Comités de Direction qui se tiennent semestriellement au sein de chaque branche, en présence de la Gérance de RUBIS SCA.

#### **RUBIS ENERGIE a mis en place une « Charte Hygiène, Sécurité et Environnement (HSE) » présentant des objectifs.**

Ces objectifs d'ordre général portent essentiellement sur les mesures suivantes :

- diffuser les principes HSE fondamentaux de RUBIS ENERGIE dans les filiales afin de créer et renforcer la culture HSE,
- mettre en œuvre les meilleures pratiques professionnelles sectorielles,
- disposer de systèmes documentaires établis selon les référentiels « qualité » garantissant la fiabilité et la sûreté des opérations,
- évaluer régulièrement les risques technologiques,
- renforcer la maintenance préventive des installations,
- inspecter régulièrement les procédés (activités de transport incluses) et les installations, et remédier aux anomalies relevées,
- analyser les incidents au travers de documents de retours d'expérience,
- former régulièrement les collaborateurs et les sensibiliser aux risques technologiques.

Le respect de cette Charte QHSE avec les pratiques en vigueur au sein de la société est l'objet d'un recollement repris dans une procédure interne de la société.

VITOGAZ FRANCE a placé la santé et la sécurité des personnes au cœur de sa politique sociale. Ces risques concernent tant les collaborateurs et les personnels d'entreprises extérieures que les clients et les riverains des sites opérés par la société.

Dès son intégration, le nouveau collaborateur est invité à prendre connaissance des règles de sécurité au sein de l'entreprise.

En s'appuyant sur les compétences de la Direction HSE notre politique en matière de Sécurité et Santé au Travail demeure proactive. La politique de prévention mise en place porte ses fruits, aucun accident de travail n'a été déploré sur les deux dernières années.

Une mise à jour régulière du document unique d'évaluation des risques professionnels est effectuée. Ce document, point de départ de notre démarche de prévention, est un inventaire des risques identifiés par typologie de population. Ce dernier est présenté à l'instance représentative du personnel avec un bilan annuel des actions de sécurité et santé au travail.

## SECURITE DES PERSONNES

Une politique volontariste en matière de sécurité et de santé au travail est mise en œuvre. Elle porte aussi bien sur la prévention des accidents du travail que sur la prévention des maladies professionnelles et non professionnelles.

Au-delà des risques génériques inhérents à toute activité industrielle, nos activités comportent des risques plus spécifiques en matière de sécurité et de santé au travail liés notamment :

- aux propriétés intrinsèques des produits manipulés (matières dangereuses), et
- au transport (sécurité routière) : chaque année, les véhicules transportant les produits parcourent de nombreux kilomètres.

Sur ce fondement, une politique en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement (QHSE) a été élaborée afin de protéger l'intégrité des personnes et minimiser les impacts en cas d'accident majeur.

## ACCIDENTS DE TRAVAIL ET SECURITE DES INTERVENANTS

Afin de garantir au mieux la sécurité des intervenants, VITOGAZ FRANCE met en œuvre des sessions de formation des intervenants extérieurs aux risques générés par les installations et les produits manipulés dans les établissements et exige des habilitations pour les interventions présentant des risques spécifiques.

De plus, avant intervention dans un établissement, chaque prestataire doit approuver un plan de sécurité (appelé plan de prévention ou protocole de sécurité) définissant les risques liés à l'intervention, les instructions de sécurité et les consignes d'urgence.

**Objectif : zéro décès et réduire au maximum le nombre d'accidents susceptibles d'engendrer des arrêts de travail aussi bien pour le personnel des filiales que pour les prestataires d'entreprises extérieures.**

## FORMER POUR PREVENIR LES RISQUES

Compte tenu des risques liés à ses activités, VITOGAZ FRANCE investit dans la formation de ses employés en matière de santé, de sécurité et d'environnement.

## GESTION DE LA CRISE DU COVID-19

VITOGAZ FRANCE fait de la sécurité de ses collaborateurs un enjeu crucial. Cela s'est traduit dans la gestion de la crise sanitaire liée au virus Covid-19 toujours en cours, avec un dispositif très complet revêtant plusieurs dimensions :

- sensibilisation des équipes à travers la mise à disposition de différents supports de communication,
- élaboration et actualisations régulières d'un protocole sanitaire composé de règles très précises adaptées spécifiquement à l'environnement de travail de chaque fonction (siège, sites industriels ou itinérants), avec mise à disposition d'équipements de protection individuels (masques, écrans de protection) et d'autotests,
- mise en place du télé-travail possible pour préserver la continuité de service tout en assurant la sécurité des collaborateurs, conformément aux recommandations gouvernementales,
- information des clients quant aux mesures prises et à respecter lors de rendez-vous.

## RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Afin de mieux prévenir ces situations, une évaluation des risques psychosociaux est réalisée et mise à jour régulièrement. Par ailleurs, pour favoriser la détection des situations à risques, les collaborateurs de VITOGAZ FRANCE ainsi que les collaborateurs extérieurs

et occasionnels peuvent signaler tout fait de harcèlement de manière sécurisée via le dispositif d'alerte professionnelle déployé dans les filiales du Groupe (RUBIS Integrity Line), et ce en complément des canaux habituels de remontées d'information (hiérarchie, RH, représentants du personnel).

## DIALOGUE SOCIAL

Une bonne gouvernance se construit par la cohésion sociale et le dynamisme économique. Pour y répondre le dialogue avec l'encadrement ascendant et descendant est un vecteur essentiel.

Pour ce faire, VITOGAZ FRANCE veille à la mise en place :

- d'une communication sincère et respectueuse des opinions ou points de vue de chacun,
- d'une écoute active sur les attentes et besoins,
- d'une information régulière sur l'actualité de l'entreprise et du Groupe.

Les accords collectifs sont conclus dans un souci d'impact positif notamment sur les conditions de travail des salariés et sur la performance économique de l'entreprise. Un dialogue social de qualité détermine très directement le degré de réussite des évolutions à apporter au sein de l'entreprise pour s'adapter à un environnement évolutif. Tous les salariés de VITOGAZ FRANCE sont couverts par une convention, une décision unilatérale ou un accord collectif.

La qualité des échanges avec les instances représentatives ont permis de signer 8 accords/avenants mis en place sur l'année 2021 et qui continuent à produire leurs effets :

- Aménagement de la réduction du temps de travail,
- Egalité professionnelle,
- Droit à la déconnexion,
- Intéressement.

Outre la négociation annuelle obligatoire, VITOGAZ FRANCE a souhaité accompagner ses collaborateurs en 2020 en signant un accord salarial completif pour remédier à l'impact de la crise sanitaire sur la partie variable.

Également, en matière de santé et de sécurité, de nombreuses dispositions sont prises dans le respect des règles instaurées par VITOGAZ FRANCE et après consultation des institutions représentatives du personnel.

## ENGAGEMENT AU TRAVAIL :

VITOGAZ FRANCE favorise l'émergence d'initiatives favorables à l'échange et à la cohésion des équipes. Elles se traduisent notamment par :

- l'organisation d'événements de team-building renforçant la cohésion des collaborateurs. À titre d'exemple, au sein de notre société, des Forums sont organisés avec l'ensemble des collaborateurs où des activités ludiques ou sportives sont partagées. A l'occasion de certaines traditions nationales, des partages de galettes des rois sont également prévus,
- la mise en service en 2020 d'une plateforme collaborative digitale, RUBIS Team, afin de faciliter les interactions entre les collaborateurs du Groupe RUBIS, de RUBIS ENERGIE et de VITOGAZ FRANCE,
- l'amélioration de l'ergonomie et du design des espaces de travail. RUBIS Mécénat, le fonds de dotation du Groupe, développe par exemple des projets artistiques dans nos locaux, contribuant à instaurer une culture du bien-être et à stimuler la créativité des collaborateurs,
- la sollicitation des collaborateurs pour des projets solidaires (activités de parrainage ou de collectes de fonds, subvention d'associations caritatives, organisation d'événements collectifs fédérateurs sur le terrain, etc.),
- la mise en valeur du travail des collaborateurs (célébration des réussites lors d'événements internes, etc.).

Outre l'enquête de satisfaction de nos collaborateurs réalisée tous les deux ans, les indicateurs relatifs au turnover des effectifs et à l'absentéisme sont utilisés pour apprécier l'évolution du climat social et la motivation des collaborateurs dans notre société.

VITOGAZ FRANCE a enfin maintenu une politique de recrutement dynamique en 2020 et 2021, malgré le contexte sanitaire.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
0 accident du travail en 2021	403-9
Absentéisme au-dessous de la moyenne nationale INSEE, tous les ans	403-7

### 3.4.2 ADAPTABILITÉ DES COMPÉTENCES DES EMPLOYÉS

Au 31 décembre 2021, l'effectif de VITOGAZ FRANCE était de 128 collaborateurs.

VITOGAZ FRANCE est convaincue de l'importance du développement personnel de ses collaborateurs, que ce soit par l'enrichissement des connaissances ou par la diversification des expériences. L'amélioration continue des compétences individuelles favorise en effet la motivation des équipes, l'émergence d'idées innovantes, l'efficacité et l'employabilité des collaborateurs. Elle pérennise en outre la qualité des services de la société ainsi que la sécurité des installations.

#### EMPLOI

VITOGAZ FRANCE poursuit sa stratégie de recrutement en privilégiant les canaux de recrutement interne (mobilité-cooptation).

#### RÉMUNÉRATION

##### Faire participer les collaborateurs à la création de valeur de VITOGAZ FRANCE

L'absence de participation des collaborateurs à la création de valeur pourrait impacter leur engagement au travail et donc à notre performance.

VITOGAZ FRANCE a une grille de rémunération claire et affichée pour l'ensemble des collaborateurs. La politique de rémunération se compose d'un salaire de base, d'une gratification de fin d'année à laquelle s'ajoutent divers avantages sociaux (couverture santé et prévoyance, intéressement, plan d'épargne d'entreprise, abondement...)

Malgré le contexte sanitaire et économique de 2020, la société VITOGAZ FRANCE a versé aux collaborateurs présents sur l'année 2020 et salariés au 31 décembre 2019, une prime dénommée « prime RUBIS » représentant un demi-mois de salaire. Pour les collaborateurs ayant rejoint le Groupe sur le premier semestre 2020, une prime représentant 25% de leur salaire leur a été versée.

##### Management de la performance

Les collaborateurs perçoivent un salaire de base, ainsi que des rémunérations complémentaires fondées sur la performance individuelle (salaire variable, primes). Les salaires sont régulièrement revus en fonction des performances individuelles et de l'évolution du coût de la vie.

En 2021, une augmentation salariale individuelle a été consentie à plus de 46 collaborateurs. VITOGAZ FRANCE a toujours été attentive à l'équité de traitement entre ses collaboratrices et ses collaborateurs et ce à chaque étape du processus de la revue de performance. En 2021, 50% des augmentations ont été accordées aux femmes et 57,8% des promotions concernent les femmes.

##### Participation et intéressement

VITOGAZ FRANCE a enrichi le dispositif de sa politique de rémunération d'un accord d'intéressement et d'un accord de participation. En 2021, l'ensemble des collaborateurs ayant plus de 3 mois d'ancienneté ont bénéficié de ce dispositif.

En juin 2020, VITOGAZ FRANCE a signé un nouvel accord d'intéressement pour une durée de trois ans avec toujours pour objectif d'associer ses collaborateurs aux bonnes performances économiques de l'entreprise.

#### FORMATION

Le développement des compétences des collaborateurs participant à la performance de VITOGAZ FRANCE, des objectifs ont été définis en matière de formation. VITOGAZ FRANCE s'est fixée de maintenir un taux de collaborateurs formés supérieur à 50 % de l'effectif global sur l'exercice et, plus généralement, un nombre de formations permettant de conserver le niveau de performance des collaborateurs. En 2021, 82,81% des collaborateurs ont suivi au moins une formation.

##### Formations pour faire progresser

Les actions définies dans le plan de développement de compétences sont élaborées sur la base des vœux émis aussi bien par les collaborateurs, les responsables que par la Direction Générale.

En raison de la pandémie de Covid-19 (confinement, restrictions de déplacements, etc.), de nombreuses formations n'ont pas pu avoir lieu et certaines ont été annulées courant 2020. Malgré ce contexte particulier, maintenir la performance collective est resté un enjeu majeur dans notre plan de développement de compétences. En 2021, 106 collaborateurs ont bénéficié de 1 096 heures de formation, soit plus de 82% des collaborateurs qui ont suivi au moins une formation pour une moyenne de 10h34 par salarié formé.

De manière générale, des efforts soutenus de prévention des risques ont été maintenus.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
100% des collaborateurs ont suivi au moins une action de formation	404-1

### 3.4.3 DIVERSITÉ ET INCLUSION

**La diversité et l'inclusion constituent une richesse pour l'entreprise et un levier essentiel de la performance des équipes. VITOGAZ FRANCE veille à l'absence de toute discrimination, qu'elle soit liée à l'origine, la religion, le genre ou l'orientation sexuelle, l'état de santé et/ou le handicap, les opinions politiques, les convictions religieuses ou la situation familiale. Ces valeurs sont réaffirmées clairement dans le Code éthique du Groupe. La société VITOGAZ FRANCE a également nommé un référent formé à tous les sujets relatifs à la discrimination et au harcèlement. Un dispositif d'alerte professionnelle est déployé dans l'ensemble du Groupe (RUBIS Integrity Line), afin que toute situation portant atteinte aux valeurs portées par le Groupe et donc par VITOGAZ FRANCE puisse être signalée.**

En complément de ces mesures, VITOGAZ FRANCE a également pris l'initiative de mettre en place une adresse email interne dédiée destinée notamment à recevoir tout éventuel signalement de comportements répréhensibles et/ou contraires à la politique anti-corruption du Groupe.

#### ÉGALITÉ ENTRE FEMMES ET HOMMES

VITOGAZ FRANCE apporte une attention particulière à l'égalité professionnelle. Notre politique favorable à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle permet d'œuvrer sur l'égalité des genres. 43,48% des postes de management sont occupés aujourd'hui par des femmes dont 3 femmes dans des postes décisionnels.

Le nombre de collaboratrices employées par VITOGAZ FRANCE sur l'exercice 2021 était de 58, soit 45,31% de l'effectif global.

Notre engagement en faveur de la diversité se traduit entre autres par une politique de gestion de carrière favorisant les mobilités internes. 5% de femmes ont bénéficié d'un changement de statut entre 2020 et 2021.

#### Index égalité Femmes / Hommes de VITOGAZ FRANCE

Afin de comparer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes en France, un index de l'égalité professionnelle a progressivement été mis en place par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, pour les sociétés françaises de plus de 50 salariés.

Témoignant de l'attention portée par VITOGAZ FRANCE sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la note ainsi obtenue au titre de l'année 2020 est de 88 points sur 100. Cette note se trouve au-delà du seuil des 75 points initialement visés par le gouvernement.

#### PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le Groupe adopte une politique d'ouverture en faveur du handicap, en finançant notamment des associations et institutions œuvrant dans le domaine de la santé, dans le cadre de ses actions de mécénat.

Outre le processus de recrutement demandant aux cabinets de placement d'ouvrir les postes aux candidats en situation d'handicap, VITOGAZ FRANCE poursuit sa démarche en menant une réflexion sur les actions pour favoriser les partenariats avec des structures dédiées.

En 2021, VITOGAZ FRANCE a renforcé ses engagements en matière d'intégration et de maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap à travers une Charte et la nomination d'un Correspondant Handicap.

C'est à ce titre que VITOGAZ FRANCE peut avoir recours à des contrats de fournitures, de sous-traitance ou de prestations de services auprès d'Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) ou d'Entreprises Adaptées (EA).

Dans le territoire, en lien avec nos partenaires impliqués dans l'Economie Sociale et Solidaire en France, VITOGAZ FRANCE s'est rapprochée de la Fédération des PEP (Pupilles de l'Enseignement Public) pour accompagner le programme « PEP Attitude » permettant ainsi à 36 enfants en situation de handicap et demandant un besoin d'accompagnement spécifique comme les troubles post Covid de partager le temps de vacances une expérience de vie collective « à l'époque du virus ». Cette expérience enrichissante vise à aider les enfants à reprendre pied et réintégrer leurs établissements à la rentrée.

## CONTRAT DE GÉNÉRATION

### Diversité intergénérationnelle

La pyramide des âges montre que VITOGAZ FRANCE entretient une grande diversité intergénérationnelle au sein de ses effectifs.

Une gestion harmonieuse de nos talents reste une véritable création de valeur et de performance économique. Pour y répondre VITOGAZ FRANCE se mobilise à travers sa politique de recrutement des talents de toutes générations. Cette diversité générationnelle apporte à la fois une modernisation de nos méthodes de travail et une expertise professionnelle. Notre défi est d'accompagner cette diversité en faisant évoluer les environnements de travail.

Enfin, la diversité intergénérationnelle constituant un facteur essentiel de cohésion sociale entre toutes les générations, VITOGAZ FRANCE veille à ce que soient favorisés : l'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles, le développement des compétences et des qualifications, la transmission des savoirs et le développement du tutorat.

C'est ainsi que VITOGAZ FRANCE poursuit sa politique d'alternance mise en place depuis quelques années.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
88 obtenu à l'INDEX H/F en 2020	405-1
38% de femmes dans les fonctions d'encadrement en 2021	405-1

## 3.5 SERVIR LES INTÉRÊTS DES TERRITOIRES ET DES PARTENAIRES

### 3.5.1 GARANTIE D'UNE CHAÎNE DE VALEUR LOCALE

VITOGAZ FRANCE s'implique dans la vie économique et sociale des territoires dans lesquels elle est bien implantée. En partenariat avec l'Association des Maires Ruraux de France, VITOGAZ FRANCE s'efforce en permanence dans son développement commercial de renforcer les fonctionnalités des petites communes non desservies par le réseau de distribution de gaz naturel afin d'améliorer le cadre de vie en milieu rural, leur attractivité et de conforter leur rôle éminent dans la transition écologique et l'équilibre territorial.

### EXIGENCES ENVERS LES SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS

**VITOGAZ FRANCE 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 à nos contrats, le cas échéant en prenant également soin de mettre en Annexe le Code éthique du Groupe.

La société VITOGAZ FRANCE a référencé trois grandes catégories d'achats :

- les prestations de service technique et la fourniture de matières premières,
- le matériel de stockage,
- les consommables de bureau et contrats de fourniture courants.

Pour chacun d'eux, la société VITOGAZ FRANCE a identifié des exigences en matière de RSE tout en adoptant une Charte des Achats Responsables. La société VITOGAZ FRANCE souhaite notamment valoriser les circuits courts, les fournisseurs labellisés RSE et les produits porteurs de labels environnementaux.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
80% des fournisseurs critiques ont fait l'objet d'une évaluation RSE en 2021	205-2

## 3.5.2 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

### S'ENGAGER POUR LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Les parties prenantes de VITOGAZ FRANCE sont constituées des collaborateurs et de leurs représentants (délégués syndicaux, CHSCT, CSE, ...), des actionnaires, des pouvoirs publics nationaux et locaux, d'organismes de régulation, de syndicats, d'associations et d'autres organismes privés intervenant sur des problématiques sociales et environnementales, des clients et des fournisseurs, ainsi que des populations riveraines des installations.

VITOGAZ FRANCE a également toujours pris en compte les impacts des installations et des activités sur la vie des riverains. Ceci est devenu, par ailleurs, une obligation pour les sites classés Seveso, donnant lieu à la signature de Plans de Prévention des Risques Technologiques (PPRT) négociés avec les administrations et les associations concernées.

Des mesures ont été prises en faveur des riverains des sites industriels visant notamment à éviter ou à amoindrir la nuisance liée aux passages des camions par l'achat ou la location de terrains afin de créer des parkings de stationnement pour les camions-citernes en attente de chargement, ou encore par la mise en place sur certains sites d'un système de rendez-vous pour le chargement des camions.

**Lorsque l'activité menée localement l'exige, les Directeurs de sites ont des contacts réguliers avec l'ensemble des intervenants des administrations publiques, aux niveaux local, régional et national, pour l'application de la réglementation et pour des permis d'exploitation.**

Les interlocuteurs de VITOGAZ FRANCE sont : DREAL (Directions Régionales de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement), DRIEE Île-de-France (Direction Régionale et Interdépartementale de l'Environnement et de l'Énergie), CLIC (Comités Locaux d'Information et de Concertation), CSS (Commission de Suivi de Site), mairies, préfetures, pompiers (SDIS – Service Départemental d'Incendie et de Secours), Douanes...

### RELATIONS AVEC LES COMMUNAUTÉS LOCALES

#### Les activités sociétales et de mécénat de VITOGAZ FRANCE en 2020

Entreprise responsable, VITOGAZ FRANCE a fait le choix de s'engager en qualité d'acteur économique, social et culturel et mène une politique de mécénat auprès d'associations œuvrant pour l'accès à l'éducation et à la santé.

Ainsi, avec le soutien de l'AMRF (Association des Maires Ruraux de France) et le mouvement citoyen et solidaire « Bouge ton coQ », première plateforme de dons pour financer l'intérêt général dans les villages qui réunit citoyens, élus et entreprises, VITOGAZ FRANCE a contribué à la souscription nationale « Solidarité Covid-19 » visant à sauver les petits commerces, les artisans, les producteurs locaux et donc maintenir les emplois et le tissu social et économique des communes rurales.

Cette initiative s'ajoute aux actions menées avec le réseau associatif APOGEES.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
2 actions réalisées auprès de partenaires en milieu rural pour accompagner la transition énergétique à date	413-1
50 conversions des installations Fuel vers Gaz à date	301-1

## 3.5.3 SANTÉ ET SÉCURITÉ DES PARTENAIRES ET DANS LES 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 industrielle 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.

### SECURITÉ DES OPÉRATIONS ET PROTECTION DES RIVERAINS

VITOGAZ FRANCE, dans ses sites industriels a initié ou finalisé l'élaboration de ces mesures préventives dans le cadre des PPRT :

- Pour le site de Quéven, les mesures foncières et de protection du bâti des riverains ont été finalisées ;

- Pour le site du Havre, les mesures alternatives de refonte du stockage de butane ont été finalisées et des mesures foncières sur les parcelles riveraines ont été largement initiées et financées ;
- Pour le site de Port-La-Nouvelle, les mesures foncières initiées sont en attente de finalisation.

Les Directions Techniques et HSE, avec l'assistance du Groupe, établissent des cartographies des risques.

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

VITOGAZ FRANCE a intégré les outils respectifs de maintenance préventive des installations (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur – GMAO) proposés par RUBIS ENERGIE.

### Utiliser des procédures de retours d'expérience

**Une procédure de gestion des incidents est mise en œuvre à chaque événement accidentel.** Après analyse de ces événements, des plans d'actions sont établis incluant l'adaptation de mesures organisationnelles, la mise à jour de procédures de prévention des risques, le renforcement d'actions de formation des collaborateurs, la modification d'installations ou le renforcement de la surveillance d'équipements. En fonction de la gravité potentielle ou réelle d'un événement, ou de sa spécificité, un retour d'expérience est diffusé, tant auprès des collaborateurs et des filiales qu'aux partenaires de VITOGAZ FRANCE.

Outre les inspections du Groupe et les retours d'expérience, VITOGAZ FRANCE met en place des mesures préventives propres à son activité, notamment :

- **des programmes d'inspections** 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,
- **l'installation et le maintien en état d'équipements de sécurité** tels que des jaugeurs, des alarmes de niveau, des installations de défense contre l'incendie, des systèmes de détection de gaz, etc.,
- **la vérification systématique** que le stockage de toute substance, existante ou nouvelle, a préalablement été autorisé par un arrêté d'exploitation si nécessaire,
- **l'analyse et la prise en compte systématiques des risques identifiés dans la Fiche de Données de Sécurité des produits (FDS) et la formation systématique du personnel** à la manipulation de tout produit potentiellement dangereux, dans le cadre de la réglementation Seveso, **une politique de prévention des accidents majeurs** dans les établissements français impliquant des substances dangereuses, complétée par des « mesures de maîtrise des risques », souvent instrumentées (MMRI),
- **L'inspection périodique des installations de défense incendie** et la mise à jour régulière des plans de secours en concertation avec les autorités locales. De plus, ces installations sont testées régulièrement par la mise en œuvre d'exercices simulant au mieux les conditions d'accidents potentiels,
- **Un programme de maintenance préventive et de mise en conformité** des installations est mis en place dans les stations-service.

Si, malgré la mise en œuvre de ces mesures de prévention rigoureuses, un événement majeur se produisait, il est prévu **l'instauration d'une organisation de gestion de crise** pouvant être déclenchée rapidement.

En 2021, aucun accident industriel majeur ne s'est produit dans le cadre des activités de VITOGAZ FRANCE.

Lorsque des riverains vivent ou exercent une activité à proximité immédiate des sites, ils peuvent être exposés aux risques industriels susceptibles de se produire. En effet, les installations mises en place par VITOGAZ FRANCE relèvent de la législation sur les ICPE.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Correspondance GRI
0 Accident sur les sites industriels VITOGAZ FRANCE (gravité > 2) en 2021	416-1
100% des audits prévus réalisés dans le cadre du programme d'audits Matières Dangereuses	

### 3.6 SYNTHÈSE DE LA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE VITOGAZ FRANCE

Les différentes analyses et cartographies précédentes (risques extra-financiers, dialogue avec les parties prenantes, matrice de matérialité) contribuent à résumer la politique RSE de VITOGAZ FRANCE dans le tableau suivant en prenant en compte les ODD en lien avec la politique RUBIS et sa déclaration au Global Compact et en affichant les différents objectifs associés et la correspondance Norme ISO 26000 :

Axes stratégiques	Enjeux RSE	N° Risques associés (cf 2.1)	Objectifs	ODD	Norme ISO 26000	Paragraphes listant les actions mises en oeuvres décrites dans III
Servir les intérêts des territoires et des partenaires	Garantie d'une chaîne de valeur locale	1, 2, 7, 8, 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de signature de 80% de la Charte des Achats Responsables (ou mesure considérée comme équivalente telle que l'adoption d'une charte comparable par le fournisseur considéré comme critique)</li> </ul>	 	6.6.6 Loyauté des pratiques Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	3.5.1
	Engagement avec les parties prenantes	1, 2, 5, 7, 18, 19, 20, 21, 22	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 actions réalisées auprès de partenaires en milieu rural pour accompagner la transition énergétique</li> <li>50 conversions des installations Fuel vers Gaz en 2023</li> </ul>	  	6.7.9 Questions relatives aux consommateurs Education et sensibilisation	3.5.2
	Sécurité des infrastructures partenaires	3, 5, 6, 8, 13, 14, 22	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 Accident sur les sites industriels VITOGAZ FRANCE (gravité &gt; 2) tous les ans</li> <li>100% de formation des nouveaux gérants GPL-C dans le réseau de marque nationale dès 2022</li> </ul>	 	6.4.6 Relations et conditions de travail santé et sécurité au travail	3.5.3
Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire	Accessibilité à une énergie propre	1, 2, 5, 9, 10, 11, 12, 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>50 % des projets photovoltaïques menés à leur terme d'ici 2025</li> <li>50 conversions des installations Fuel vers Gaz en 2023</li> <li>90% de disponibilité du parc de stations-services GPL-C ouvertes d'ici fin 2022</li> </ul>	 	6.5.4 Environnement Utilisation durable des ressources	3.2.1
	Climat et émissions	1, 2, 5, 10, 13, 14	<ul style="list-style-type: none"> <li>70% de réalisation du plan 20/20 en 2022</li> <li>55% de réduction des émissions des scopes 1 et 2 en 2030</li> <li>Disponibilité d'un schéma de compensation des scopes 1, 2 pour les els années 2023, 2024 et 2025 dès fin 2022</li> </ul>	  	6.5.5 Environnement Atténuation des changements climatiques et adaptation	3.2.2
	Gestion des impacts environnementaux et des ressources	1, 2, 9, 11, 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 % des contrôles administratifs conformes sur gestion des déchets, rejets &amp; émissions sur les sites industriels chaque année</li> <li>100 % des emballages papiers cartons intégrés dans une filière de recyclage tous les ans</li> </ul>	  	6.5.3 Environnement Prévention de la Pollution	3.2.3

Axes stratégiques	Enjeux RSE	N° Risques associés (cf 2.1)	Objectifs	ODD	Norme ISO 26000	Paragraphes listant les actions mises en oeuvre décrites dans III
Garantir des principes de gouvernance responsable et éthique	Système de gouvernance responsable	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 comités compliance VITOGAZ FRANCE par an</li> <li>80% obtenu à l'audit compliance Groupe RUBIS à venir (non planifié à date)</li> <li>70% obtenu à l'audit de contrôle interne Groupe RUBIS à venir (non planifié à date)</li> </ul>		6.2.1.2 Gouvernance de l'organisation et responsabilité sociale	3.1.1
	Ethique des relations d'affaires	7, 18, 19, 20, 21	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 fait de corruption avérée (déclaré dans le système du Groupe RUBIS) tous les ans</li> <li>100 % des nouveaux embauchés formés à l'éthique et aux règles de compliance tous les ans</li> <li>100 % des contrats commerciaux (nouveaux ou renouvelés) intégrant une clause d'engagement éthique / anti-corruption en 2022</li> <li>100 % des fournisseurs critiques faisant l'objet d'une évaluation RSE en 2022</li> </ul>		6.6.6.1 Organisation et loyauté des pratiques  6.6.3 Loyauté des pratiques Lutte contre la corruption	3.1.2
	Anticipation des évolutions réglementaires et normatives	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22	<ul style="list-style-type: none"> <li>≤ 2 mois délai moyen de prise de connaissance d'une évolution réglementaire à compter de sa date de publication</li> <li>≤ 2 mois délai de communication de l'analyse des textes notables</li> </ul>		6.6.7 Loyauté des pratiques Respect des droits de propriété	3.1.3
Être à l'écoute des clients et des attentes émergentes du marché	Distribution logistique des produits et engagements associés	1, 2, 7, 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 85 % de livraisons dans les délais</li> </ul>	 	6.7.8 Questions relatives aux consommateurs Accès aux services essentiels	3.3.1
	Evolution du modèle d'affaires et des opportunités de marché	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>110% de collecte CEE (classiques + précaires) tous les ans dès 2022</li> <li>50 conversions des installations Fuel vers Gaz en 2023</li> <li>90% de disponibilité du parc de stations-services GPL-C ouvertes d'ici fin 2022</li> </ul>	 	6.7.5 Questions relatives aux consommateurs Consommations durable	3.3.2
	Fidélisation des clients	1, 2, 7, 18, 21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renouvellement de la certification NF Service Relation Client tous les 3 ans</li> <li>&gt; 85 % de clients satisfaits suite à l'enquête « 3 pleins et + »</li> <li>Délai de traitement des réclamations supérieur à l'objectif de 85%.</li> </ul>	 	6.7.6 Questions relatives aux consommateurs Services après vente, assistance et résolutions des réclamations et litiges pour les consommateurs	3.3.3
Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs	Santé et sécurité au travail	3, 4, 6, 8, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 accident du travail tous les ans</li> <li>Absentéisme en dessous de la moyenne nationale INSEE tous les ans</li> </ul>		6.4.6 Relations et conditions de travail Développement du capital humain	3.4.1
	Adaptabilité des compétences des collaborateurs	15, 16, 17, 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% des collaborateurs ont suivi au moins une action de formation tous les ans</li> </ul>		6.4.7 Relations et conditions de travail Santé et sécurité au travail	3.4.2
	Diversité et inclusion	15, 16, 17, 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 75 obtenu à l'INDEX H/F tous les ans</li> <li>40% de femmes dans les fonctions d'encadrement en 2022</li> </ul>		6.3.6 Droit de l'Homme Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme	3.4.3

# 4 MÉTHODOLOGIE

## 4.1 PÉRIMÈTRE ET PRINCIPES DE REPORTING

Périmètre	VITOGAZ FRANCE et ses filiales (cf localisation page 3)
Date de publication	Janvier 2022
Période	Du 01 au 31/12/20 Note : Actualisation des données 2021 le cas échéant
Prise en compte des ODD	Oui en lien le Groupe RUBIS (cf page 8, 28, 29, 30)
Principes de Reporting GRI	Oui (Cf. ci-après) – Déclaration prévue sur T1 2022
Conformité DEPF (Articles L. 225-102-1 et R. 225-105 du Code de Commerce)	Oui (Cf. ci-après)
Prochaine mise à jour	T4 2022

## 4.2 INDEX GRI

VITOGAZ FRANCE suit les normes de reporting de développement durable de GRI et en applique les 10 principes (GRI 101).

Le reporting 2020 a été préparé conformément aux normes GRI : Option essentielle.

Norme GRI	Element d'information	Description	Localisation ou omission	Page
<b>GRI 101: Principes généraux - 2016</b>				
<b>GRI 102 : Éléments généraux d'information - 2016</b>				
	<b>Profil de l'organisation</b>			
	102-1	Nom de l'organisation	À propos de ce rapport	4
	102-2	Activités, marques, produits et services	1.2 Profil de la société	6
	102-3	Lieu géographique du siège	1.2 Profil de la société	6
	102-4	Lieu géographique des sites d'activités	1.2 Profil de la société	6
	102-5	Capital et Forme juridique	1.2 Profil de la société	6
	102-6	Marchés desservis	1.2 Profil de la société	6
	102-7	Taille de l'organisation	1.2 Profil de la société	6
	102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	1.3 Modèle d'affaires 3.4 Veiller au développement et au bien-être des employés	7 20
	102-9	Chaîne d'approvisionnement	3.5.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale	25
	102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	1.2 Profil de la société	6
	102-11	Principe de précaution ou approche préventive	3.1 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques	15
	102-12	Initiatives externes	1.5 Engagements externes	9
	102-13	Adhésion à des associations	1.5 Engagements externes 3.5.2 Engagement auprès des parties prenantes	9 26

Norme GRI	Element d'information	Description	Localisation ou omission	Page
	<b>Stratégie</b>			
	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	1.1 Le mot du Directeur Général	5
	102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	2.1 Risques extra-financiers 3.6 Synthèse de la politique de développement durable de VITOGAZ FRANCE	11 28
	<b>Ethique et intégrité</b>			
	102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	3.1 Garantir des principes de gouvernance responsable et éthique	15
	<b>Gouvernance</b>			
	102-18	Structure de gouvernance	1.2 Profil de la société	6
	<b>Implication des parties prenantes</b>			
	102-40	Liste des groupes de parties prenantes	2.2 Identification des parties prenantes	13
	102-41	Accords de négociation collective	Dialogue social	22
	102-42	Identification et sélection des parties prenantes	2.2 Identification des parties prenantes	13
	102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	2.2 Identification des parties prenantes	13
	102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	2.2 Identification des parties prenantes 2.3 Analyse de matérialité	13 14
	<b>Pratique de reporting</b>			
	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	4.1 Périmètre et principe de reporting	30
	102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	3.6 Synthèse de la politique de développement durable de VITOGAZ FRANCE	28
	102-47	Liste des enjeux pertinents	2.3 Analyse de matérialité	14
	102-48	Réaffirmation des informations	4.1 Périmètre et principe de reporting	30
	102-49	Modifications relatives au reporting	4.1 Périmètre et principe de reporting	30
	102-50	Période de reporting	4.1 Périmètre et principe de reporting	30
	102-51	Date du rapport le plus récent	4.1 Périmètre et principe de reporting	30
	102-52	Cycle de reporting	4.1 Périmètre et principe de reporting	30
	102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	À propos de ce rapport	4
	102-54	Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI	4.2 Index GRI	30
	102-55	Index du contenu GRI	4.2 Index GRI	30
	102-56	Vérification externe	Une vérification de conformité réalisée par Materiality Reporting.	
<b>ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES</b>				
<b>GRI 200 : Normes économiques</b>				
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	2.3 Analyse de matérialité	14
	103-2	Description de l'approche managériale	3.1 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques 3.5 Servir les intérêts des territoires et des partenaires	15 25
	103-3	Evaluation de l'approche managériale	3.1 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques 3.5 Servir les intérêts des territoires et des partenaires	15 25

Norme GRI	Element d'information	Description	Localisation ou omission	Page
<b>Performance économique</b>				
GRI 201 : Performance économique - 2016	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	3.5.2 Engagement auprès des parties prenantes	26
	201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	2.1 Risques extra-financiers	11
<b>Impacts économiques indirects</b>				
GRI 203 : Impacts économiques indirects - 2016	203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	3.5.2 Engagement auprès des parties prenantes	26
	203-2	Impacts économiques indirects significatifs	3.5 Servir les intérêts des territoires et des partenaires	25
<b>Lutte contre la corruption</b>				
GRI 205 : Lutte contre la corruption - 2016	205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	3.1 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques	15
	205-2	Communication/formation sur politiques/procédures anti-corruption	3.1 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques	15
	205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	3.1.2 Ethique des relations d'affaires	16
<b>Comportement anticoncurrentiel</b>				
GRI 206 : Comportement anticoncurrentiel - 2016	206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	3.1 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques	15
<b>GRI 300 : NORMES ENVIRONNEMENTALES</b>				
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	2.3 Analyse de matérialité	14
	103-2	Description de l'approche managériale	3.2 Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire	16
	103-3	Evaluation de l'approche managériale	3.2 Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire	16
<b>Matières</b>				
GRI 301 : Matières - 2016	301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	3.2.1 Accessibilité à une énergie propre	16
	301-2	Matières recyclées utilisées	3.2.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	18
	301-3	Produits et matériaux d'emballage valorisés	3.2.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	18
<b>Energie</b>				
	302-4	Réduction de la consommation énergétique	3.2.1 Accessibilité à une énergie propre	16
	302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	3.2.1 Accessibilité à une énergie propre	16
<b>Eau et effluents</b>				
GRI 303 : Eau et effluents - 2018	303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	3.2.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources - Préservation des ressources en eau	18
	303-2	Gestion des impacts liés au rejet d'eau	3.2.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources - Préservation des ressources en eau	18
<b>Émissions</b>				
GRI 305 : Émissions - 2016	305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	3.2.2 Climat et émissions	17
	305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	3.2.2 Climat et émissions	17
	305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	3.2.2 Climat et émissions	17
	305-5	Réduction des émissions de GES	3.2.2 Climat et émissions	17

Norme GRI	Element d'information	Description	Localisation ou omission	Page
<b>Déchets</b>				
GRI 306 : Déchets - 2020	306-1	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	3.2.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	18
	306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	3.2.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	18
	306-3	Déchets générés	3.2.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	18
	306-4	Déchets non destinés à l'élimination	3.2.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	18
	306-5	Déchets destinés à l'élimination	3.2.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	18
<b>Conformité environnementale</b>				
GRI 307 : Conformité environnementale - 2016	307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	3.2.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	18
<b>Évaluation environnementale des fournisseurs</b>				
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs - 2016	308-1	Nouveaux fournisseurs analysés avec des critères environnementaux	3.1.2 Ethique des relations d'affaires	16
	308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	3.5.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale	25
<b>GRI 400 : NORMES SOCIALES</b>				
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	2.3 Analyse de matérialité	14
	103-2	Description de l'approche managériale	3.4 Veiller au développement et au bien-être des employés	20
	103-3	Evaluation de l'approche managériale	3.4 Veiller au développement et au bien-être des employés	20
<b>Emploi</b>				
GRI 401 : Emploi - 2016	401-1	Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	3.4.2 Adaptabilité des compétences des employés	23
<b>Santé et sécurité au travail</b>				
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	3.4.1 Santé et sécurité au travail	20
	403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	3.4.1 Santé et sécurité au travail	20
	403-3	Services de santé au travail	3.4.1 Santé et sécurité au travail	20
	403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	3.4.1 Santé et sécurité au travail	20
	403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	3.4.2 Adaptabilité des compétences des employés - Formation	23
	403-6	Promotion de la santé des travailleurs	3.4.1 Santé et sécurité au travail	20
	403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	3.4.1 Santé et sécurité au travail	20
	403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	3.4.1 Santé et sécurité au travail	20
	403-9	Accidents du travail	3.4.1 Santé et sécurité au travail	20
	403-10	Maladies professionnelles	3.4.1 Santé et sécurité au travail	20
<b>Formation et éducation</b>				
GRI 404 : Formation et éducation - 2016	404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employés	3.4.2 Adaptabilité des compétences des employés - Formation	23
	404-2	Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition	3.4.2 Adaptabilité des compétences des employés - Formation	23

Norme GRI	Element d'information	Description	Localisation ou omission	Page
<b>Diversité et égalité des chances</b>				
GRI 405 : Diversité et égalité des chances - 2016	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	3.4.3 Diversité et inclusion	24
<b>Lutte contre la discrimination</b>				
GRI 406 : Lutte contre la discrimination - 2016	406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	3.4.3 Diversité et inclusion - Lutte contre les discriminations	24
<b>Pratiques de sécurité</b>				
GRI 410 : Pratiques de sécurité - 2016	410-1	Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme	3.4.2 Adaptabilité des compétences des employés - Formation	23
<b>Evaluation des droits de l'homme</b>				
GRI 412 : Evaluation des droits de l'homme - 2016	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	3.1.2 Ethique des relations d'affaires	16
<b>Communautés locales</b>				
GRI 413 : Communautés locales - 2016	413-1	Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)	3.5.2 Engagement auprès des parties prenantes	26
	413-2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	3.5.2 Engagement auprès des parties prenantes	26
<b>Évaluation sociale des fournisseurs</b>				
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs - 2016	414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	3.1.2 Ethique des relations d'affaires	16
	414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	3.5.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale	25
<b>Santé et sécurité des consommateurs</b>				
GRI 416 : Santé et sécurité des consommateurs - 2016	416-1	Évaluation des impacts des produits/services sur la santé/sécurité	3.3.3 Fidélisation des clients	19
			3.5.3 Santé et sécurité des partenaires et dans les infrastructures	26
<b>Confidentialité des données des clients</b>				
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	3.1.3 Anticipation des évolutions réglementaires et normatives	16

## 4.3 TABLE DE CORRESPONDANCE DPEF

VITOGAZ FRANCE suit les principes de Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) définis par la législation française dans les Articles L. 225-102-1 et R. 225-105 du Code de Commerce.

Thématiques	Pages
Modèle d'affaires	7
Description des principaux risques	11 à 12
Description des politiques appliquées	15 à 29
Résultats des politiques incluant des indicateurs clés de performance	15 à 29
Emploi	23
Organisation du travail	20
Santé et sécurité	20 à 23
Relations sociales	22
Formation	23 à 24
Égalité de traitement	24 à 25

Thématiques	Pages
Politique générale en matière d'environnement	16
Pollution	18
Économie circulaire	16 à 18
Changement climatique	17
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	25 à 27
Sous-traitance et fournisseurs	16
Loyauté des pratiques	15 à 16
Informations relatives à la lutte contre la corruption	15 à 16
Informations relatives aux actions en faveur des droits de l'homme	15 à 16



***En avance par Nature...***