



RAPPORT RSE

2024



PRÉAMBULE

Sécurité, confiance, action : les trois piliers de notre engagement

Chez Vitogaz France, la démarche RSE repose sur un triptyque fondateur : **Sécurité, Confiance et Action**. Ces trois piliers forment un cycle vertueux où chacun nourrit et renforce les deux autres.

LA SÉCURITÉ constitue le socle de nos métiers. Elle guide chaque décision et chaque geste, afin de protéger nos collaborateurs, nos Clients et l'environnement. **En 2024**, aucun accident industriel majeur ni accident grave n'a été enregistré. Nos chauffeurs-livreurs disposent d'une autonomie totale pour suspendre une livraison si les conditions de sécurité ne sont pas réunies.



LA CONFIANCE est le fruit de la transparence, de la constance et de l'exemplarité. Nos certifications (ISO 9001 depuis 2008, NF Service depuis 2015, Service France Garanti depuis 2022) et nos évaluations externes (distinction Platinum Ecovadis – top 1 %) témoignent de la robustesse de nos engagements. Elle se mesure également dans nos résultats : 98 % de résolution Client dès le premier contact, 92,91 % de satisfaction collaborateurs.

L'ACTION L'Action traduit nos engagements en initiatives concrètes. **En 2024**, Vitogaz France a renforcé son engagement en aidant au financement de travaux pour consommer moins d'énergie et a développé sept projets photovoltaïques avec son partenaire Photosol, dispensé 1 831 heures de formation à nos équipes, et a engagé 700 000 euros dans le programme ACTEE pour la rénovation énergétique des bâtiments publics. Nous avons atteint 120 % de nos objectifs CEE, une performance qui traduit concrètement nos engagements et notre capacité à dépasser nos obligations.

“ La confiance ne se décrète pas, elle se construit. Elle naît de la promesse tenue, de l'action répétée, et de la reconnaissance mutuelle. ”

— **Paul Ricœur**

Philosophe français, il est connu pour son éthique de la responsabilité avec et pour les autres.

Le présent rapport rend compte de cette dynamique, guidée par une conviction forte : la confiance est à la fois un moteur de transformation et un lien durable avec nos parties prenantes.

Publié en novembre 2025, il détaille les actions menées dans le cadre de la démarche RSE en 2024. Publié annuellement, il est revu et validé par la Direction Générale.

Il s'appuie sur les référentiels du Global Reporting Initiative (GRI 2021) et établit un lien direct avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

Trois rapports complémentaires – Achats responsables, Environnemental et Ressources humaines – viennent approfondir cette démarche.

Nous œuvrons pour une énergie de confiance : une énergie qui protège, relie et respecte. C'est cette vision que nous partageons à travers ce rapport.

Contact RSE
Delphine BAMAS - rse@Vitogaz.com

En savoir plus
[➤ Consultez nos différents rapports RSE thématiques](#)

Vitogaz France
Tour Landscape
6, Place des degrés
92045 PARIS LA DÉFENSE

À propos

Préambule2

01 Qui sommes-nous ?

- 1.1.

Nos activités

5
- 1.2.

Notre modèle d'affaires

7
- 1.3.

La confiance : l'ADN de Vitogaz

9
- 1.4.

Notre engagement : une démarche de progrès continu

10
- 1.5.

La fresque de la confiance

11
- 1.6.

Notre feuille de route

12

02 Stratégie RSE

- 2.1.

Identification des risques

14
- 2.2.

Changement climatique : risques et opportunités

15
- 2.3.

Un ancrage territorial au service de la transition énergétique

15
- 2.4.

Le dialogue avec les parties prenantes

16
- 2.5.

Analyse de matérialité

17
- 2.6.

Matrice de matérialité

17

03 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques

- 3.1.

Système de gouvernance responsable

19
- 3.2.

Éthique des relations d'affaires

21
- 3.3.

Anticipation des évolutions règlementaires et normatives

22

04 Intégrer la transition écologique et une approche d'économies circulaire

- 4.1.

Engagement pour la transition énergétique

25
- 4.2.

Climat et émissions

27
- 4.3.

Gestion des impacts environnementaux et des ressources

28

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

- 5.1.

Distribution logistique des produits et engagements associés

31
- 5.2.

Évolution du modèle d'affaires et des opportunités de marché

33
- 5.3.

Fidélisation des clients : quand la satisfaction devient reconnaissance

34

06 Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs

- 6.1.

Santé et sécurité au travail : la confiance par la protection

37
- 6.2.

Adaptabilité des compétences des collaborateurs

39
- 6.3.

Diversité et inclusion

40

07 Servir les intérêts des territoires ruraux et des partenaires

- 7.1.

Garantie d'une chaîne de valeur locale

42
- 7.2.

Engagement auprès des parties prenantes

44
- 7.3.

Santé et sécurité des partenaires et dans les infrastructures

46

08 Reporting GRI

- 8.1.

Éléments généraux d'information

50
- 8.2.

Normes économiques

52
- 8.3.

Normes environnementales

54
- 8.4.

Normes sociales

56

ÉDITO

Dans un monde énergétique en transition, la confiance n'est pas une option : elle est une exigence. Elle s'exprime par notre rigueur opérationnelle, notre proximité avec les territoires, et notre engagement à faire évoluer nos pratiques dans un cadre exigeant. Pour Vitogaz France, 2024 a été une année structurante, marquée par l'intégration d'initiatives RSE concrètes dans notre cœur d'activité.

Nous avons consolidé la culture de sécurité comme fondement de toutes nos interventions, en rehaussant nos standards, en développant des outils de formation sur mesure et en adoptant une vigilance renforcée sur l'ensemble de notre chaîne de valeur. Nous avons également renforcé notre dialogue avec les parties prenantes et intégré la biodiversité, la durabilité des équipements, et la maîtrise environnementale au sein de nos projets d'avenir, notamment dans le cadre du développement photovoltaïque.

Ce rapport est une invitation à mieux comprendre notre démarche : il valorise des actions mesurables, des décisions anticipées et un modèle d'entreprise orienté vers l'intérêt général. Nous voulons bâtir une énergie de confiance, qui protège, relie et respecte. C'est cette vision que nous partageons avec vous à travers les pages qui suivent.



Philippe SULTAN
Directeur Général de Vitogaz France

01

QUI SOMMES-NOUS ?

1.1	Nos activités	5
1.2	Notre modèle d'affaires	7
1.3	La confiance : l'ADN de vitogaz	9
1.4	Notre engagement : une démarche de progrès continu	10
1.5	La fresque de la confiance	11
1.6	Notre feuille de route	12



Vitogaz France est une entreprise engagée, ancrée dans les territoires et guidée par une exigence de qualité, de sécurité et de responsabilité. Forte d'une expertise reconnue dans la distribution d'énergies, elle place la satisfaction de ses Clients et la maîtrise de ses impacts au cœur de ses actions.

1.1 Nos activités

1.1.1 Servir les énergies d'aujourd'hui et de demain

Chez Vitogaz France, chaque métier s'inscrit dans une mission claire : garantir la continuité énergétique des territoires ruraux tout en accompagnant la transition énergétique. Notre action quotidienne est guidée par trois principes — **la sécurité, la qualité du service et la maîtrise de l'ensemble de la chaîne logistique, de l'approvisionnement à la distribution.**

Vitogaz France propose ainsi une offre énergétique complète, couvrant l'approvisionnement, le stockage, la distribution et l'accompagnement technique de ses Clients — qu'il s'agisse de particuliers, de professionnels ou de collectivités. Cet engagement s'inscrit dans une démarche volontariste de réduction de l'empreinte environnementale et de soutien à la transition énergétique, écologique et sociétale des territoires.

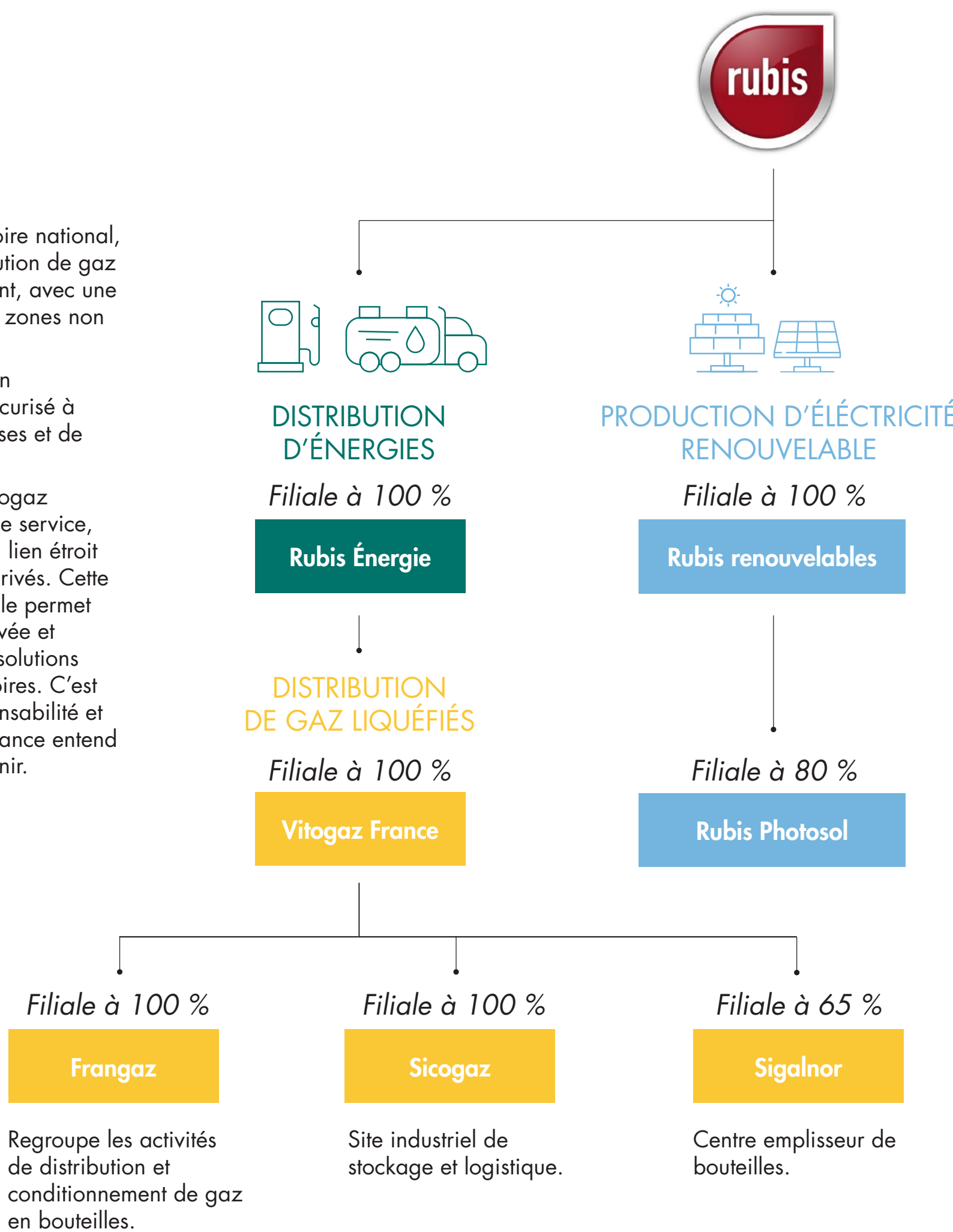
Entreprise à taille humaine, indépendante dans son organisation, elle est pleinement engagée au service des territoires Ruraux.

Filiale du groupe Rubis, elle bénéficie de la solidité d'un acteur énergétique international tout en conservant l'agilité d'une structure opérationnelle de proximité. Ce positionnement lui permet de conjuguer rigueur industrielle, exigence de service et ancrage local.

Présente sur l'ensemble du territoire national, Vitogaz France assure la distribution de gaz butane, propane et GPL-carburant, avec une attention particulière portée aux zones non raccordées au gaz naturel.

Sa mission est claire : garantir un approvisionnement continu et sécurisé à des milliers de foyers, d'entreprises et de collectivités.

Au quotidien, les équipes de Vitogaz France œuvrent dans un esprit de service, de confiance et d'innovation, en lien étroit avec les partenaires publics et privés. Cette proximité constitue une force : elle permet une réactivité opérationnelle élevée et une capacité à développer des solutions adaptées aux besoins des territoires. C'est cette culture du lien, de la responsabilité et de l'engagement que Vitogaz France entend poursuivre dans les années à venir.



1.1.2 Notre mission : accompagner la transition énergétique avec des solutions durables et accessibles

Les GPL : Une énergie polyvalente et compétitive

Les gaz liquéfiés (GPL), comme le butane et le propane, sont reconnus pour leur qualité de combustion, leur souplesse d'utilisation et leur compétitivité. Ils répondent à une multitude de besoins :

- Pour les particuliers : cuisson, production d'eau chaude sanitaire et chauffage ;
- Pour les professionnels : énergie pour les process industriels et les exploitations agricoles (élevage, serres, etc.) ;
- Pour les collectivités notamment dans les zones rurales non raccordées au gaz naturel.

Un acteur engagé dans la transition énergétique

En tant «qu'acteur obligé» (au titre des Certificats d'Économies d'Énergie, ou CEE) et pionnier de la transition énergétique en milieu rural, Vitogaz France joue un rôle clé :

- Accompagner les territoires ruraux vers des sources d'énergie plus durables et sobres ;
- Réduire l'empreinte carbone et promouvoir des pratiques énergétiques responsables.

Notre approche : allier fourniture d'énergie et proposition de solutions innovantes pour garantir une transition efficace et accessible.

1.1.3 Nos actions concrètes pour une énergie plus responsable

Conscients de notre responsabilité environnementale en tant que distributeur d'énergie fossile, nous avons mis en place un plan d'actions ambitieux pour :

1. Réduire les émissions de gaz à effet de serre et optimiser la consommation d'énergie

- Vitozeco : depuis 2005, notre offre associe la fourniture de gaz propane à un plan d'accompagnement dédié aux économies d'énergie (diagnostics, conseils, financements pour les travaux de chauffage, etc.) ;
- Sensibilisation : nous informons nos Clients sur les écogestes et les aides financières (Coup de pouce, Ma Prime Rénov', CEE) pour optimiser la consommation.

2. Développer les énergies renouvelables

En partenariat avec la filiale de Rubis Photosol nous proposons des solutions photovoltaïques pour une production d'énergie locale et durable. En 2024, nous avons renforcé notre présence auprès des éleveurs grâce à des actions commerciales menées en partenariat. En présentant des projets adaptés — toitures et ombrières — nous avons rencontré 14 groupements d'éleveurs. Ces échanges ont permis de mettre en avant les bénéfices concrets de nos solutions et d'ouvrir de nouvelles perspectives de collaboration.

3. Promouvoir les carburants alternatifs en proposant une solution moins chère et plus respectueuse de l'environnement que l'essence ou le diesel.

- Nous investissons pour développer son accessibilité à travers notre réseau de stations (278 stations soit 15 de plus en 2024), dont maintenant 25 fonctionnent 24H/24 pour toujours plus d'accessibilité ;
- Nous mettons en place, en collaboration avec nos partenaires transporteurs, les conditions d'utilisation du HVO (Huile Végétale Hydrotraitée), bio-carburant permettant de diminuer les GES de 90 % par rapport au carburant classique.



Un marché en transition, mais toujours essentiel

Si le marché des GPL est structurellement en décroissance (en raison de l'essor des énergies renouvelables et de la mise en œuvre des nouvelles normes environnementales), il reste indispensable pour accompagner la transition énergétique :

- Plus de 55 000 agriculteurs et industriels non raccordés au gaz naturel, qui dépendent des GPL pour leurs besoins énergétiques quotidiens ;
- Une alternative plus écologique que le fioul, encore utilisé par 15 % des ménages français et une grande partie du monde agricole.

Notre engagement : Être un acteur pionnier de la transition

Depuis 2005, nous sommes pionniers dans l'accompagnement de nos Clients vers une consommation plus sobre et responsable. Malgré notre statut de plus petit acteur indépendant du marché en France, nous aspirons à être le partenaire de référence pour une transition énergétique réussie en milieu rural, en proposant des solutions innovantes adaptées aux enjeux climatiques et sociétaux.

Les GPL ne sont pas une énergie du passé, mais un levier essentiel pour accompagner la transition, surtout dans les zones où les alternatives sont limitées.

1.2 NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

1.2.1 Nos défis : la transition énergétique en zone rurale

- Distribuer l'énergie du quotidien à plus de 40000 Clients en s'appuyant sur une infrastructure de stockage maîtrisée au plus proche de nos Clients et un réseau de distribution performant ;
- Accompagner la transition énergétique de nos Clients grâce à des solutions innovantes associant la vente de GPL à des mesures de sobriété énergétique à travers l'accompagnement de la modification d'équipements. Notre programme VITOZECO intègre un soutien financier via le dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) ainsi que des actions de sensibilisation, contribuant à un avenir respectueux de l'environnement ;
- Notre logique partenariale avec les acteurs clés de la transition énergétique, tels que les professionnels du bâtiment, les installateurs chauffagistes, ainsi que les associations et syndicats professionnels (PG, ATEE, SYNASAV...), témoigne de notre engagement et de notre vision à long terme.

L'obligation de moyens actée réciproquement avec nos partenaires souligne notre engagement envers les enjeux prioritaires définis dans notre feuille de route RSE. Elle nous permet de mettre en œuvre des actions concrètes et ciblées pour répondre aux défis environnementaux, sociaux et économiques auxquels nous sommes confrontés.

Nos ressources



Capital humain

- 127 collaborateurs ;
- 10 nationalités représentées ;
- 42.52 % femmes.

Des partenaires (transport, relation Client) tous basés en France.



Capital sociétal et environnemental

- Comité RSE pour assurer la gouvernance de la démarche ;
- Certification ISO 9001:2015 depuis 2008 ;
- Certification NF Service Relation Client par l'AFNOR depuis 2015 ;
- Certification NF Service France garanti par l'AFNOR depuis 2022 (🔗 Lien vers la certification) ;
- Présence dans les territoires ruraux et isolés ;
- 1 référent durabilité, 1 référent handicap, 1 référent conformité et compliance, 1 référent harcèlement ;
- Un dispositif de promotion des énergies moins carbonées (gaz liquéfiés, CEE, solaire photovoltaïque) ;
- 7 projets en cours d'installation de production d'énergie photovoltaïque sur nos centres relais avec une puissance de 5 à 10 mégawatt-crête par site ;
- Bilan annuel GES et plan d'actions associés ;
- Un ensemble d'associations bénéficiaires de nos actions sociétales en milieu rural.



Capital industriel

- Maîtrise de la chaîne d'approvisionnement de nos métiers de distribution ;
- Actionnaire à 100 % de Sicogaz et Frangaz (activités de stockage et distribution de Propane) ;
- Client actionnaire à 65 % de SIGNALNOR.
- 278 stations-service GPL-C en France métropolitaine (hors Corse) ;
- 26 987 m3 de capacités de stockage (en propre ou filiales) pour nos activités de distribution ;
- 46 000 citernes en Clientèle ;
- Continuité d'approvisionnement en zones rurales non desservies par les réseaux de gaz naturel ;
- Suivi continu de la conformité réglementaire de nos activités et sites industriels à l'aide d'outils informatiques dédiés ;
- 0 accident industriel majeur en 2024 ;



Capital financier

- SAS au capital de 54.500.000 €

Distribution et stockage d'énergie

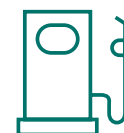
APPROVISIONNEMENT



Transport maritime et ferrovier



Gaz liquéfiés et Norgal relais vrac
8 sites de stockage



GPL-carburant



Gaz propane /
Gaz butane



Citernes



GPL-carburant



Bouteilles



Collectivités



Professionnels



Particuliers

STOCKAGE

PRODUITS

LIVRAISON

USAGES

Clients

Nos Clients

Particuliers

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

Professionnels

Un spectre large de Clients dans des secteurs tels que l'industrie, l'agriculture et l'élevage, les services, les collectivités, l'artisanat et les travaux publics.

Création de valeur

188.6 M€

Valeur économique générée

11.6 M€

Impôts et taxes

10.1 M€

Résultat net

Valeur économique distribuée



1.2.2 Notre contribution aux ODD

Des engagements en ligne avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) fixés par le groupe Rubis.

ODD 3, 6, 8 et 15

ODD sur lesquels nous sommes plus particulièrement vigilants pour gérer et limiter l’impact de nos activités.

ODD 5

Promouvoir un environnement de travail sûr.

ODD 7

Donner accès à l’énergie, en particulier au gaz liquéfiés butane et propane en zone rurale et isolée.

ODD 12

Mise en place d’une politique d’achats responsables.

ODD 13

À travers la réduction de nos propres consommations, le déploiement de solutions énergétiques performantes et l’accompagnement de la transition des usages, nous contribuons directement à l’ODD 13. Nos actions permettent de limiter les émissions de gaz à effet de serre sur l’ensemble de notre chaîne de valeur. Elles s’inscrivent dans la trajectoire européenne de réduction de 55 % des émissions de GES.

ODD 16

Mise en œuvre d’un programme de prévention de la corruption.



1.3 La confiance : l'ADN de Vitogaz France

L'année 2024 a été marquée par un renforcement de notre culture de confiance, à la fois dans nos pratiques internes et dans nos relations avec les parties prenantes. Cette dynamique se traduit par des engagements mesurables, portés collectivement par les équipes, et nourris par une exigence constante en matière de sécurité, de transparence et de fiabilité.

Des certifications et labellisations qui structurent notre engagement



Certification ISO 9001 (depuis 2008, renouvelée tous les 3 ans) de notre Système de Management de la Qualité.

- Gage de sérieux, de respect de la réglementation et de confiance pour l'ensemble des parties prenantes ;
- Garant de la conformité des processus ainsi que de la sécurité des produits et installations comme des personnes et des biens ;
- Vise la réduction continue des risques et incidents ;
- Prend en compte l'impact environnemental des opérations ;
- Encourage les technologies économes en énergie via la collecte de CEE ;
- Amélioration continue appliquée à tous les processus liés :
 - prospection, commercialisation, relation Client, contrôle qualité et odorisation des GPL ;
 - approvisionnement, stockage, transport et distribution ;
 - gestion et entretien des réservoirs et installations GPL ;
 - collecte des CEE (Certificats d'économie d'énergie).

Nous sommes fiers d'être le seul distributeur d'énergie titulaire de ces certifications en France !



Certification NF Service Relation Client (depuis 2015) de nos opérations de gestion de la relation Client à distance, attestant de la mise en œuvre des plus hauts standards de service internationaux sur les dimensions suivantes.

- Garantit une relation commerciale durable, un service perçu de qualité et une information claire et complète ;
- Enquêtes régulières de satisfaction pour mieux répondre aux attentes des Clients ;
- 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.



Le « Service France Garanti » est une certification créée par l'association **Origine France Garantie** destinée à valoriser les entreprises de service qui emploient en France.

Délivrée par un organisme indépendant et reconnu, elle répond aux attentes exprimées par les consommateurs, par les entreprises et par de nombreuses fédérations professionnelles. Ces dernières se soucient de valoriser les entreprises de service qui emploient en France et qui font face à la concurrence d'entreprises basées à l'étranger.

L'obtention de cette certification est soumise au respect de 2 critères cumulatifs :

- **90% de la main d'œuvre participant à la réalisation des caractéristiques essentielles de la prestation de service, doit avoir un contrat de travail de droit français ;**
- **90% de la main d'œuvre en contact direct avec le client doit avoir un contrat de travail de droit français.**

Aux côtés du groupe Rubis, nous poursuivons nos efforts de manière proactive, dans un esprit de transparence et de confiance

Ces engagements sont reconnus par :

- Le CDP, organisme international de référence en reporting environnemental, qui a attribué pour la troisième année consécutive la note B à Rubis ;
- L'adhésion de Rubisv au global compact depuis 2021 ;
- Ecovadis, qui a décerné pour la deuxième année consécutive la distinction Platinum (attribuée seulement à 1 % des entreprises évaluées) à Vitogaz France, confirmant la solidité et la crédibilité de notre démarche RSE.



Concrètement, cet engagement se traduit par des actions tangibles au quotidien :

1. Déploiement de modules e-learning sur la cybersécurité, le handicap, la corruption, la protection des données.



Module de sensibilisation sur le handicap



Module sur la corruption

2. Exercices réguliers de simulation de phishing pour entretenir la vigilance numérique.



Modules de sensibilisation sur la cybersécurité



Modules sur la protection des données

3. Sensibilisation ciblée sur les risques.



Questionnaire envoyé par mail aux collaborateurs



FOCUS CAFEL

La cohérence entre les paroles et les actes est au cœur de la relation que l'entreprise entretient avec ses Clients, ses partenaires et les collectivités. Cette rigueur se traduit par la reconduction de partenariats stratégiques et la signature de nouveaux contrats emblématiques, tels que celui conclu avec la CAFEL (Coopérative Agricole des Fermiers de Loué).

Client historique de Vitogaz France depuis plus de 30 ans, la CAFEL est une coopérative française regroupant des éleveurs engagés dans la production de volailles de qualité supérieure. Reconnue pour ses méthodes d'élevage traditionnelles et respectueuses du bien-être animal, elle garantit des produits authentiques et savoureux, notamment le célèbre poulet de Loué.

Ainsi, au-delà de la fourniture d'énergie, l'entreprise affirme son rôle d'acteur engagé dans la transformation des modèles énergétiques et dans le soutien aux filières locales qui participent à la vitalité économique et écologique des territoires.

1.4 Notre engagement : une démarche de progrès continu

Depuis la publication de son premier rapport RSE en 2011, Rubis s’est inscrite dans une dynamique de progrès continu. Ce cheminement a permis de passer d’une approche principalement réglementaire à une RSE d’engagement, structurée autour d’actions concrètes et mesurables.

Dans ce cadre, Vitogaz France a naturellement déployé des initiatives en cohérence avec la **feuille de route Rubis Think Tomorrow 2022-2025**, en tenant compte des enjeux spécifiques à son métier et à ses parties prenantes. La Direction Générale et le Comité de Direction déclinent la stratégie RSE du Groupe, pilote des actions adaptées à ses activités, et pilotent activement au reporting extra-financier.

Chez Vitogaz France, la confiance des Clients est au cœur de notre démarche qualité. Pour la renforcer et la démontrer, nous nous appuyons sur des indicateurs de performance clairs et mesurables, suivis régulièrement dans le cadre de nos certifications.

Transparence et sécurité

Accompagnement personnalisé et conformité des réponses.

Réactivité

Temps de réponse, disponibilité des outils, rappels dans les délais.



Satisfaction

Suivi du parcours Client, voix du Client (NPS), qualité perçue des services.

Fiabilité

Prise en charge rapide et taux de résolution dès le premier contact.

En communiquant sur ces résultats, nous affirmons notre volonté d’entretenir une relation durable fondée sur **la clarté, la qualité et la proximité** avec nos Clients.



Notre engagement pour un avenir durable

Indicateurs	objectifs	2022	2023	2024
Délai de réponse Clients	85 % des contacts traités dans les délais annoncés	99 %	92 %	91 %
Rappel dans les délais annoncés	80 % des <i>call back</i> doivent être rappelés dans le délai annoncé (3h)	100 %	100 %	100 %
Accompagnement Client	85 % des interactions dont l’identification et réponse doivent être conformes	100 %	100 %	100 %
Taux de résolution au 1 ^{er} contact	60 % des Clients ne reformulent pas de demande suite à la réponse apportée	98.40 %	98.70 %	98 %
Traitement des commandes	85 % des commandes doivent être livrées dans les délais	95 %	92 %	95 %

1.5 La fresque de la confiance

La fresque de la confiance décrit les quatre dimensions au travers desquelles Vitogaz France structure sa politique de responsabilité, en mettant l'accent sur les actes concrets et les engagements portés collectivement.



Sécurité Partagée

Chez Vitogaz France, la sécurité n'est jamais une variable d'ajustement. C'est la condition préalable à toute activité commerciale. Nos sites industriels et réseaux opèrent selon des standards élevés, souvent supérieurs à la réglementation.

En cas de doute sur les conditions d'exploitation d'un site Client, nos techniciens sont habilités à suspendre la desserte. Ils disposent pour cela d'une autonomie totale, soutenue par une organisation qui place la sécurité au-dessus de toute considération commerciale.

La gestion du chantier de démantèlement et la revalorisation de la ferraille est fait dans le strict respect des procédures préventives.

Chaque livraison de gaz propane est l'occasion d'un contrôle

Le 1er plein du réservoir n'est programmé qu'après réception par Vitogaz France du Certificat de Conformité – Installation Individuelle de gaz validé par un organisme agréé (marché Domestique) ou d'un Certificat d'installation et d'Épreuve (marché Professionnel).

Avant ce 1er remplissage du réservoir, le chauffeur livreur effectue systématiquement un Contrôle de Mise en Service de l'installation, de la citerne aux détendeurs déclencheurs, puis vérifie son étanchéité avec un essai de pression.

À chaque livraison suivante, le chauffeur vérifie visuellement la conformité de l'installation du réservoir et l'intégrité de ses équipements.

Une « Inspection Périodique » du réservoir tous les 48 à 72 mois VITOGAZ est effectuée par Vitogaz France et obligatoirement validée par un Certificat d'inspection. La date de la dernière inspection réalisée sur le réservoir est disponible sur l'Espace Client.



FOCUS DÉMANTÈLEMENT

Respect du port des EPI spécifiques lors de l'opération d'oxycoupage des réservoirs : harnais de sécurité, gants à manchettes, casque avec visière, vêtements ignifugés et masque adapté + le balisage de la zone et la présence de vigie.



FOCUS LANVOLLON

Sur le réseau canalisé de Lanvallon, un système anti-incendie automatisé a été installé de manière volontaire, sans obligation réglementaire. L'entreprise déploie également un programme de sécurisation avancée de ses stations-service sur dix ans, visant à moderniser et fiabiliser les installations. Ces actions illustrent un engagement proactif et durable en matière de sécurité, au-delà des exigences légales.



Transparence et Dialogue

Parce que la confiance se construit aussi par la transparence, Vitogaz France a déployé le dispositif « Laissez-Passer Sécurité » (LPS), qui conditionne l'accès aux sites à la réussite d'une formation e-learning.

Les nouveaux salariés comme les intérimaires sont formés sur leurs propres environnements de travail via des modules vidéo immersifs. Chaque intervenant est ainsi mieux informé et responsabilisé face aux risques.



Responsabilité Sociétale

Notre responsabilité s'exerce aussi dans la durée et dans le respect du vivant. L'implantation de ruches sur le site de Brulon ou encore l'étude d'impact réalisée dans le cadre des projets photovoltaïques intègrent la prise en compte de la biodiversité. Les espèces sensibles à la réflexion lumineuse ont été identifiées pour adapter nos dispositifs.

Nos démarches intègrent également le prolongement de la durée de vie des contenants (jusqu'à 60 ans pour les cuves), la valorisation systématique des bouteilles inutilisables (métal recyclé), et des initiatives telles que la conversion des bouteilles Casino en contenants Intermarché 100 % métalliques (cf. p35).



Une culture du risque ancrée dans les pratiques

Les équipes de Vitogaz France sont régulièrement sensibilisées à la notion de risque, qui doit systématiquement être identifiée, évaluée et réduite. L'organisation interne intègre des processus clairs et non négociables en matière de sécurité, qui priment sur toute considération commerciale.




Ainsi, en cas de conditions d'exploitation jugées non conformes ou dégradées :

- Vitogaz France se réserve le droit d'interrompre ou de refuser une fourniture à un Client.
- Les équipes techniques, composées d'ingénieurs formés et habilités, disposent d'une autonomie décisionnelle totale pour agir immédiatement.



1.6 Notre feuille de route

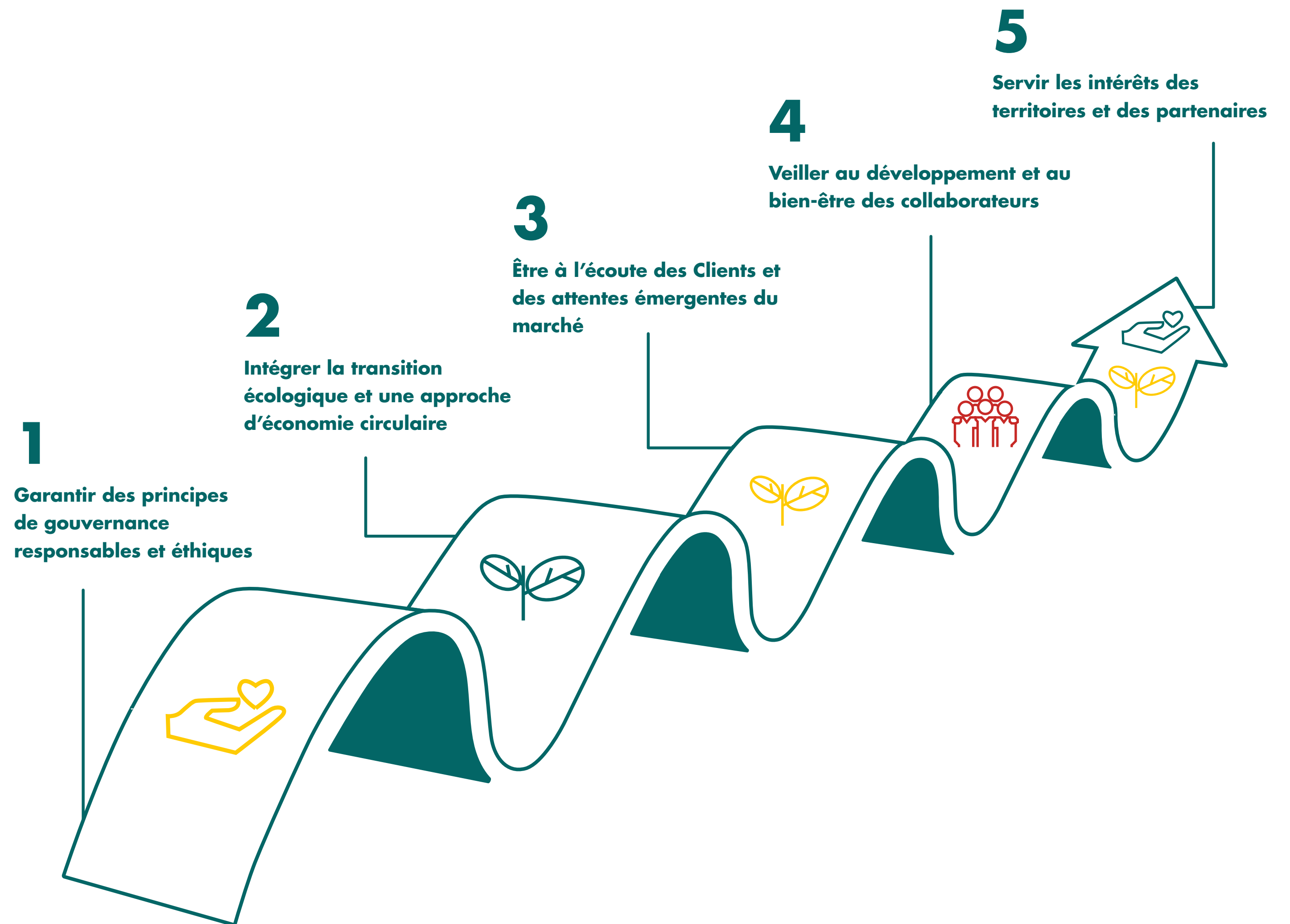
En 2021, Rubis a élaboré sa première feuille de route RSE, qui se structure autour de 3 axes stratégiques :

-  **Réduire notre empreinte environnementale**
-  **Offrir un cadre de travail sûr et stimulant**
-  **Contribuer à une société plus vertueuse**

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

EN SAVOIR PLUS

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



02

STRATÉGIE
RSE

2.1	Identification des risques	14
2.2	Changement climatique : risques et opportunités	15
2.3	Un ancrage territorial au service de la transition énergétique	15
2.4	Le dialogue avec les parties prenantes	16
2.5	Analyse de matérialité	17
2.6	Matrice de matérialité	17

Vitogaz France aborde l’identification des risques RSE avec une démarche fondée sur la confiance, la sécurité et l’action. En anticipant les enjeux économiques, environnementaux et sociaux, l’entreprise renforce la maîtrise de ses impacts et la fiabilité de ses engagements au service d’une performance durable.





2.1 Identification des risques

La stratégie RSE de Vitogaz France intègre la durabilité et la responsabilité sociale dans l’ensemble de ses activités. Elle vise à réduire l’impact environnemental, améliorer le bien-être des collaborateurs, soutenir les communautés locales et garantir des produits et services éthiques et transparents.

Rubis a identifié 14 facteurs de risque significatifs pour ses filiales, répartis en quatre catégories : industriels et environnementaux, environnement externe, juridiques et réglementaires, financiers. Chaque filiale utilise un outil de cartographie permettant de définir les priorités selon son contexte et de partager la gestion des risques avec le Groupe.

Chaque année, Rubis actualise ses cartographies (financières, juridiques, commerciales, technologiques, maritimes) et sélectionne les risques majeurs à présenter au Comité d’Audit et au Comité RSE. Ces risques, spécifiques et pertinents pour les investisseurs, sont complétés par l’analyse de double matérialité (cf. chapitre 4 « État de durabilité » du Document d’Enregistrement Universel), qui croise impacts, risques et opportunités ESG.

Cartographie des risques du groupe Rubis

Catégorie	Risques	Probabilité	Impact
Risques industriels et environnementaux	Risques liés au transport maritime de produits	▲	●●●
	Risques liés au transport routier de produits	▲▲	●
	Risques d’accident majeur dans les installations industrielles	▲	●●
	Risques d’accident majeur dans les installations de distribution	▲	●
	Risques liés aux système d’information	▲▲	●
	Risques liés au développement de projets de parcs photovoltaïques	▲▲	●
Risques liés à l’environnement externe	Risques pays et environnement géopolitique	▲▲	●●
	Risques climat	▲▲	●
	Risques liés à l’évolution de la concurrence	▲	●
Risques juridiques et réglementaires	Risques liés à une évolution significative de la réglementation	▲▲	●●
	Risques éthiques et de non-conformité	▲	●●
	Risques juridiques	▲	●
Risques financiers	Risques de change	▲▲	●●
	Risque de variation des prix des produits	▲▲	●
	Risques liés aux acquisitions	▲	●

Probabilité : Faible ▲ Moyen ▲▲ Elevé ▲▲▲

Impact : Faible ● Moyen ●● Elevé ●●●

2.2 Changement climatique : risques et opportunités

Parmi les risques liés au changement climatique on distingue :

Les risques réputationnels et stratégiques.

Image d'énergie de transition : le GPL, bien que moins polluant que d'autres énergies fossiles, reste une énergie carbonée. Vitogaz France pourrait être perçue comme en retard dans la transition énergétique, affectant sa crédibilité et son attractivité ;

Les risques économiques et opérationnels.

Dépendance aux énergies fossiles : À long terme, une stratégie trop centrée sur le GPL expose l'entreprise à un risque d'obsolescence face à l'essor des énergies renouvelables.
Le changement climatique génère également des opportunités pour Vitogaz France.

Opportunités	Description	Avantages potentiels
Atteinte de l'objectif de réduction de 55 % des émissions de GES (scopes 1 et 2)	Mobilisation des Certificats d'Économies d'Énergie pour financer des actions d'efficacité énergétique, de modernisation des équipements et de réduction des consommations.	Accès à des financements dédiés pour accélérer la décarbonation, réduction mesurable des émissions de GES, maîtrise des coûts d'investissement, conformité réglementaire et valorisation de la performance environnementale.
Demande croissante pour le GPL-c	Hausse de 13 % des ventes en 2024, reflétant une demande pour des carburants moins polluants que l'essence ou le diesel.	Consolidation du marché existant tout en préparant la transition vers des solutions plus durables.



Risques	Description	Impact potentiel
Variabilité climatique	Les hivers doux réduisent la demande en GPL (chauffage), tandis que les épisodes de froid extrême perturbent la logistique (livraisons en zones isolées).	Baisse du chiffre d'affaires en cas d'hivers cléments ; coûts logistiques accrus et risques de rupture d'approvisionnement en cas d'intempéries.
Pression des parties prenantes	Clients, investisseurs, assureurs et société civile exigent une réduction de l'empreinte carbone, remettant en cause la pérennité des énergies fossiles comme le GPL.	Risque de désaffection des Clients, difficulté à lever des fonds, ou augmentation des coûts d'assurance.
Réglementation carbone	Taxes carbone, normes d'émissions plus strictes, et politiques de transition énergétique pourraient rendre le GPL moins compétitif face aux alternatives bas-carbone.	Marges réduites, nécessité d'investissements coûteux pour se conformer aux nouvelles règles.

2.3 Un ancrage territorial au service de la transition énergétique

Vitogaz France participe activement aux dispositifs publics tels que les Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), pour lesquels l'entreprise a développé une expertise reconnue.

Un positionnement affirmé comme acteur de la transition

En associant le GPL, énergie de transition, aux énergies renouvelables développées par Rubis Photosol, sa filiale spécialisée dans le photovoltaïque, Vitogaz France se positionne comme un partenaire légitime et expert en milieu rural. L'entreprise accompagne ainsi les ménages, les entreprises et les collectivités dans la recherche de solutions énergétiques fiables, intermédiaires et durables.



Hervé CASTERA,
Responsable marché GPL carburant

Des atouts solides à valoriser

Croissance du GPL-c : une dynamique commerciale positive qui permet de soutenir la R&D et la diversification, en collaboration avec les collectivités locales pour mieux cibler les besoins ;

Des risques à anticiper et à maîtriser

- Dépendance au GPL : la réussite de la transition passe par une accélération des investissements dans les énergies renouvelables ;
- Accompagnement du changement : la notoriété historique de Vitogaz sur le GPL impose de valoriser les efforts de diversification auprès des parties prenantes internes (via la formation des équipes) et externes (à travers la communication et les partenariats) ;
- Continuité logistique : face aux aléas climatiques, il est essentiel de sécuriser l'approvisionnement grâce à un maillage régional renforcé et à des partenariats locaux.

2.4 LE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Depuis 2015, Vitogaz France a renforcé son approche structurée d'identification et d'engagement avec ses parties prenantes, internes et externes de sa politique RSE. Ce dialogue continu permet d'anticiper et d'intégrer leurs attentes, tout en consolidant une relation de confiance et de partenariat au sein de sa chaîne de valeur.

NOTRE ENGAGEMENT

Chez Vitogaz France, chaque partie prenante est considérée comme un partenaire essentiel à notre performance et à notre responsabilité sociétale. Ce dialogue permanent nous permet de co-construire des solutions durables, d'innover et de répondre aux défis de la transition énergétique, tout en préservant la qualité de nos services et notre ancrage local.



Clients

ATTENTES

- Loyauté des pratiques commerciales et engagement RSE ;
- Qualité de service et transparence
- Expérience Client optimisée, notamment via les nouvelles tec²hnologies.

DIALOGUE

- Labellisation « Service France Garanti » et certification NF : des gages de qualité et de savoir-faire national, régulièrement réévalués pour répondre aux exigences du marché ;
- Parcours Client innovant : déploiement de solutions comme le Serveur Vocal Interactif (SVI) pour améliorer l'interaction et la satisfaction ;
- Enquêtes de perception : recueil systématique des retours sur les moments clé du parcours Client afin d'adapter les services clés et anticiper les besoins.



Société civile

ATTENTES

- Création d'emplois locaux et ancrage territorial ;
- Implication dans la vie des territoires (mécénat, partenariats associatifs) ;
- Transparence sur les impacts sociétaux et environnementaux.

DIALOGUE

- Présence active en région : participation aux événements locaux (ex : AMRF) et soutien aux initiatives associatives ;
- Partenariats durables avec les acteurs du territoire pour renforcer l'impact social et environnemental de Vitogaz France.



Prestataires et fournisseurs

ATTENTES

- Relations équitables et respect des engagements ;
- Intégration des critères RSE dans les partenariats.

DIALOGUE

- Gouvernance opérationnelle : évaluations régulières des prestataires pour garantir la conformité aux valeurs du groupe (éthique, sécurité, environnement) ;
- Collaboration durable : co-construction de solutions responsables, alignées sur les objectifs de développement durable de Vitogaz France.



Organisations professionnelles (GTC, GESIP, AFIAP, ATEE)

ATTENTES

- Collaboration technique et normative
Partage des bonnes pratiques en matière de sécurité et transition énergétique.

DIALOGUE

- Participation active aux travaux du Groupement Technique Citernes (GTC), du GESIP (expertise en sécurité industrielle), de l'AFIAP (sécurité des appareils sous pression) et de l'ATEE (transition vers une énergie durable et responsable) ;
- Contribution aux réflexions sectorielles pour promouvoir des standards élevés en matière de sécurité, d'innovation et de durabilité.



Collaborateurs

ATTENTES

- Conditions de travail sécurisées et épanouissantes ;
- Écoute active et prévention des risques ;
- Implication dans la démarche RSE et les projets stratégiques.

DIALOGUE

- Consultation régulière via les partenaires sociaux et des enquêtes internes pour mesurer la satisfaction et identifier les axes d'amélioration ;
- Accompagnement des transitions : dialogue renforcé autour des projets structurants (ex : déménagement, transformation digitale) ;
- Formation et sensibilisation : déploiement du nouveau code éthique du groupe Rubis pour tous les salariés, afin de partager les valeurs et les évolutions stratégiques.



Pouvoirs Publics

ATTENTES

- Protection des populations et de l'environnement ;
- Conformité réglementaire et anticipation des évolutions législatives.

DIALOGUE

- Veille réglementaire proactive et contrôles périodiques pour garantir le respect des normes en vigueur ;
- Échanges constructifs avec les institutions locales et nationales pour contribuer aux politiques publiques en matière d'énergie et de sécurité.

2.5 Analyse de matérialité

Pour définir les priorités de notre démarche RSE, nous avons conduit une consultation approfondie auprès de nos différentes catégories de parties prenantes externes en conduisant des entretiens téléphoniques avec un échantillon représentatif. Cette démarche a été complétée par des entretiens avec les pilotes RSE au sein de chaque Direction afin de mieux appréhender les enjeux.

Lors de cette consultation, nous avons demandé à nos parties prenantes d'évaluer l'importance et l'urgence d'agir sur chacun de nos enjeux identifiés comme pertinents pour notre secteur d'activité car en lien avec les thématiques référencées dans le standard de reporting GRI pour les secteurs gaziers et pétroliers : cela permet de les positionner sur l'axe vertical.

Ensuite, les « pilotes de processus » internes ont évalué l'impact (économique, opérationnel, d'image) de ces enjeux sur la stratégie et la performance de la société (axe horizontal). Complétée également par les données issues des enquêtes Clients et une étude documentaire, cette analyse nous a permis de construire une matrice de matérialité, qui confirme la cohérence entre les attentes exprimées et les lignes directrices de notre démarche RSE.

Cette analyse a été réalisée pour la première fois en 2021, ajustée chaque année en fonction du dialogue installé avec les parties prenantes, et une nouvelle mise à jour a été réalisée avant l'établissement de ce rapport à travers une consultation et une prise de recul plus approfondie.

La nouvelle consultation a confirmé le niveau de matérialité pour chacun des enjeux (identifiés comme importants, majeurs et cruciaux), avec comme évolution notable simplement une prise de conscience accrue de leur impact du côté des parties prenantes externes.

Cela nous conforte dans la direction prise et augmente la confiance quant à notre capacité à les embarquer dans notre démarche.

2.6 Matrice de matérialité

Conformément à la directive CSRD, le Groupe Rubis a lancé une démarche d'analyse de double matérialité, intégrée dans le document d'enregistrement universel 2024, déposé auprès de l'Autorité des Marchés Financiers en avril 2025. Les résultats orientent la nouvelle feuille de route RSE de Rubis qui sera publiée fin 2025 et permettra de fixer le cap pour l'ensemble de ses filiales à partir de 2026.

Le travail de consultation des parties prenantes a permis de transformer les engagements de Vitogaz France en actions concrètes, illustrant un engagement tenu et une promesse renouvelée envers ses Clients, ses partenaires et les territoires.

Les 5 axes stratégiques

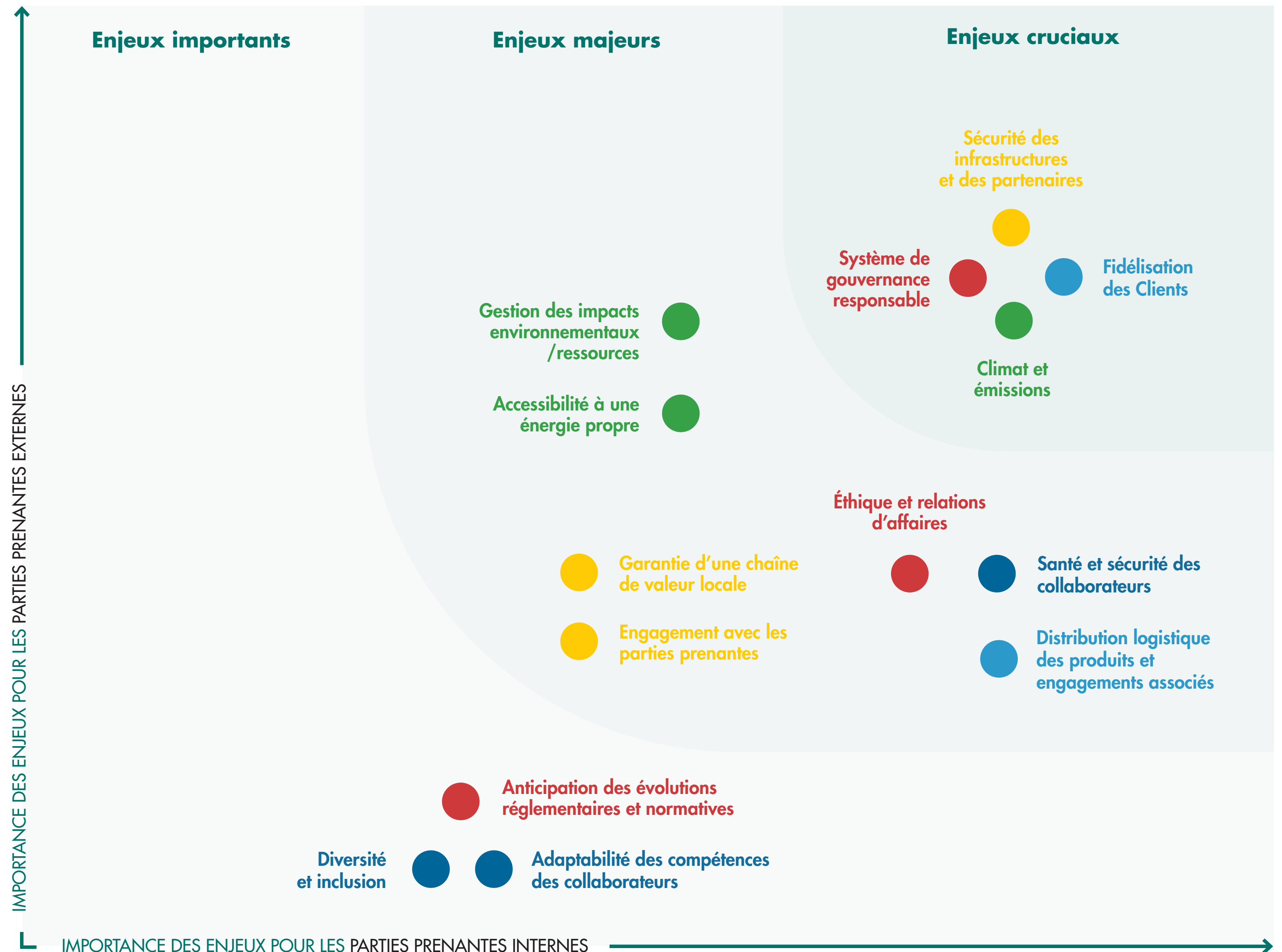
Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques

Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire

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

Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs

Servir les intérêts des territoires et des partenaires



03

GARANTIR DES PRINCIPES DE GOUVERNANCE RESPONSABLES ET ÉTHIQUES

3.1 Système de gouvernance responsable | **19**

3.2 Éthique des relations d'affaires | **21**

3.3 Anticipation des évolutions réglementaires et normatives | **22**



L'intégrité et la responsabilité guident nos décisions et nos actions au quotidien. Elles garantissent la transparence, le respect et la cohérence nécessaires pour instaurer une confiance durable avec toutes nos parties prenantes.

3.1 SYSTÈME DE GOUVERNANCE RESPONSABLE

Chez Vitogaz France, l'intégrité n'est pas un état mais un processus : elle naît de la promesse tenue, de l'action répétée et de la reconnaissance mutuelle. Inspirée par le groupe Rubis, notre culture d'entreprise transforme ces principes en pratiques quotidiennes : promettre la responsabilité, agir avec transparence, communiquer pour construire la confiance.

Ce cycle vertueux, vécu avec l'ensemble de nos parties prenantes, fait de l'intégrité non pas une contrainte morale abstraite mais le fondement concret d'un avenir durable partagé.

3.1.1. Le code éthique du groupe Rubis, applicable à toutes ses filiales

Il s'articule autour de trois thématiques clé, pour lesquelles des principes d'action ont été définis :



Offrir un environnement de travail sûr et stimulant

- Prioriser la santé et la sécurité ;
- Assurer la qualité de vie au travail ;
- Refuser la discrimination et le harcèlement.



Conduire nos opérations de manière responsable

- Respecter les droits humains ;
- Protéger les données personnelles ;
- Travailler de manière responsable avec nos partenaires d'affaires ;
- Atténuer l'impact de nos opérations sur l'environnement et les communautés ;
- S'investir dans des projets de développement locaux.



Agir avec intégrité

- Respecter les lois, les réglementations et les politiques internes ;
- Prévenir la corruption et le trafic d'influence ;
- Gérer les conflits d'intérêts ;
- Respecter les règles du droit de la concurrence ;
- Protéger les informations confidentielles et communiquer de manière exacte, sincère et précise nos informations comptables, financières et en matière de durabilité ;
- Lutter contre la fraude, le blanchiment et le détournement de fonds ;
- Représenter les intérêts du Groupe en toute transparence.

Ces principes se déclinent concrètement à travers des règles d'or structurantes et s'ancrent durablement grâce à des formations terrain régulières alliant quiz pratiques et révisions des fondamentaux.

🔗 [Consulter le code éthique Rubis](#)



3.1.2. Des instances de gouvernance chargées de sa mise en œuvre

Au sein de la branche Distribution d'Energies du groupe Rubis, un responsable conformité pilote et anime 36 responsables et référents conformité dans les entités opérationnelles. Ces derniers veillent localement à la bonne compréhension et à l'application du programme de conformité.

Chez Vitogaz France, c'est le responsable juridique qui occupe ce rôle dans le cadre du comité compliance dont les missions sont de :

- Veiller au respect du devoir de vigilance et des exigences légales en matière de conformité ;
- Appliquer et promouvoir notre code éthique, en garantissant que nos activités s'inscrivent dans un cadre transparent et intègre ;
- Recevoir et traiter les alertes liées à des comportements non-éthiques ou des manquements aux règles internes ;
- Assurer le suivi de l'application des lois anti-corruption, pour prévenir tout risque et renforcer la confiance de nos parties prenantes.

En 2024, le comité compliance s'est réuni à 3 reprises pour :

- Passer en revue les indicateurs de suivi et évaluer l'efficacité de nos dispositifs de conformité. Des audits réguliers, internes et externes, sont menés régulièrement pour s'assurer du niveau de respect des règles définies par le Groupe. Les rapports établis permettent d'identifier les axes de progrès et d'inscrire l'organisation dans une démarche d'amélioration continue ;
- Examiner les signalements reçus et mettre en place les mesures correctives nécessaires ;
- Mettre à jour nos procédures internes, en fonction des nouvelles réglementations et des bonnes pratiques sectorielles.

Le comité compliance incarne notre volonté de placer l'éthique et la conformité au cœur de notre stratégie. En renforçant nos processus et en sensibilisant nos équipes, nous contribuons à construire une entreprise responsable, fiable et respectueuse des règles, pour nos collaborateurs comme pour nos partenaires.

3.1.3. Un dialogue continu entre les managers et les collaborateurs

En favorisant un dialogue permanent, ouvert et structuré entre les managers et les collaborateurs, Vitogaz France consolide une gouvernance responsable, éthique et inclusive. Cette dynamique de communication permanente permet non seulement d’assurer le respect des règles et des valeurs de l’entreprise, mais aussi de stimuler l’innovation, le bien-être au travail et la cohésion interne — autant de leviers essentiels pour une performance durable.

Le dialogue mis en place entre les managers et les collaborateurs de Vitogaz France s’appuie sur des principes forts d’éthique, d’écoute et d’inclusion.

Les managers jouent un rôle central dans l’ancrage du code éthique de l’entreprise. Leur exemplarité, leur capacité à communiquer les principes éthiques, et leur écoute bienveillante créent les conditions d’un dialogue de qualité avec les équipes. Ce lien constant avec les collaborateurs ne se limite pas à la transmission d’informations : il permet de faire vivre les valeurs de Vitogaz France au quotidien, en favorisant une culture où chacun peut s’exprimer librement, partager ses préoccupations ou signaler une alerte éthique, dans un cadre confidentiel et respectueux.

Un dialogue structuré autour de pratiques concrètes

Vitogaz France met en place de nombreux espaces et moments dédiés à l’échange, permettant aux collaborateurs de s’impliquer activement dans la vie de l’entreprise. Des créneaux d’échanges libres en réunion, des ateliers thématiques, ou encore des séances de travail participatives illustrent cette volonté de bâtir une relation de confiance et de co-construction entre les managers et leurs équipes.

De plus, des lieux comme la cafétéria ou les salles de discussion insonorisées offrent des environnements propices aux échanges spontanés ou confidentiels, favorisant la circulation des idées et la résolution des problématiques dans un climat apaisé.



3.1.4. Encourager l’autonomie et l’initiative

La culture managériale de Vitogaz France valorise l’autonomie des collaborateurs, les incitant à proposer des idées, à innover et à améliorer les processus. Ce positionnement renforce une gouvernance participative et proactive, où chaque voix compte et où l’intelligence collective est mise au service de la performance et de l’adaptation de l’entreprise.

Rôle des MANAGERS

Les managers ont un rôle clé dans la mise en œuvre du Code éthique chez Rubis. Ce rôle s’articule autour de trois grands principes : **exemplarité, communication et écoute bienveillante.**

Il est attendu des managers qu’ils **montrent l’exemple** : ils doivent connaître et respecter chacun des principes de ce Code et faire de nos valeurs éthiques une réalité, à la fois dans leur travail et dans leurs interactions avec les autres, collaborateurs ou personnes externes.

Les managers doivent également **communiquer et promouvoir ce Code** et les grands principes qu’il énonce auprès de leurs équipes et de nos partenaires. En particulier, ils doivent veiller à ce que les membres de leurs équipes aient pris connaissance de ce Code.

Les managers sont les premières personnes vers lesquelles se tourner si un collaborateur a une question sur un sujet éthique. Ils doivent adopter une attitude d’ouverture et d’écoute et donner suite à la question qui leur est posée afin de favoriser l’efficacité, le bien-être et le bon fonctionnement de nos équipes. S’il n’est pas attendu d’eux qu’ils soient des experts sur chacun des sujets du Code, les managers doivent s’assurer que le problème remonte au bon interlocuteur : une personne experte du sujet concerné (RH, HSE, le Référent Conformité, etc.)

Chaque collaborateur doit se sentir à l’aise de partager son avis, ses questions ou ses inquiétudes. Les managers doivent respecter ces principes et la parole de chacun. Des alertes éthiques sont aussi susceptibles d’être adressées aux managers dans le cadre du **système d’alerte éthique.**

Dans le respect des exigences de confidentialité, les managers doivent **donner suite à l’alerte** qui leur est rapportée, en contactant notamment le Référent Conformité.

🔗 [Extrait du code éthique Rubis](#)

Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	2021	2022	2023	2024
Nombre de comité compliance / an	3	2025	3	3	3	3
Taux de conformité obtenu à l’audit compliance RUBIS	80 %	2025	NA	81 %	NA	83 %
Taux de conformité obtenu à l’audit de contrôle interne groupe RUBIS	70 %	2025	NA	70 %	NA	90 %



🔗 [Engagement de Rubis](#)

3.2 ÉTHIQUE DES RELATIONS D’AFFAIRES

L'éthique n'est pas une option mais une stratégie. En collaboration avec le groupe Rubis, Vitogaz France a cartographié l'ensemble des risques de corruption (pots-de-vin, conflits d'intérêts, paiements facilitants, etc.) pour les transformer en opportunités de confiance.

Notre approche repose sur le cycle :

Prévenir → Agir → Vérifier → Communiquer

3.2.1. Identifier les risques

Avant qu'ils ne surviennent, déployer des procédures opérationnelles claires, contrôler leur application effective, et rendre compte avec transparence (0 cas de corruption en 2024).

Cette gestion proactive fait de l'intégrité non pas un frein mais un accélérateur : elle réduit l'incertitude, fidélise nos parties prenantes, et construit le capital de confiance indispensable à notre performance durable.



Nicolas NIEL
Responsable Juridique

3.2.2. Formation continue des collaborateurs

L'éthique se manifeste à travers l'intégrité, la responsabilité et la transparence envers toutes nos parties prenantes, incluant nos pratiques commerciales, nos processus de recrutement et nos interactions internes et externes. Nous mettons un accent particulier sur la lutte contre la corruption, avec un programme de formation *e-learning* dédié à la sensibilisation de nos collaborateurs aux bonnes pratiques anti-corruption et anti-fraude, essentielles pour maintenir des relations commerciales intègres et respectueuses des normes éthiques strictes.

Cette formation *e-learning* fait l'objet de la remise d'un diplôme.

100 % des collaborateurs formés

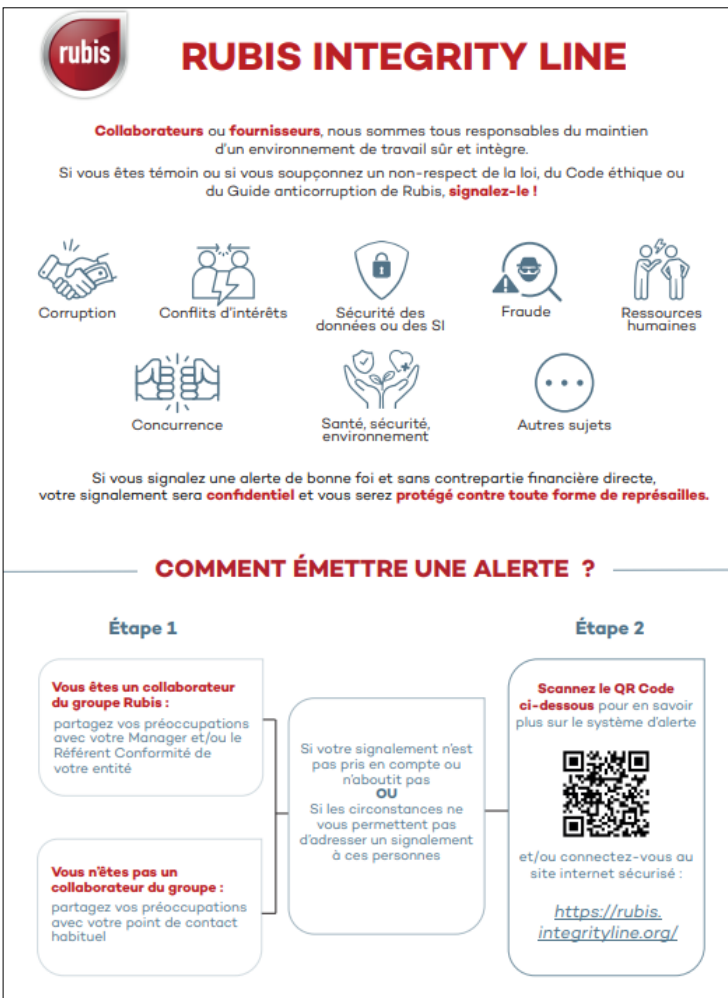


Toutes les personnes en situation d'engager des dépenses pour la société ont été formées aux principes des achats responsables et incitées à prendre en compte les dimensions durabilité, éthique et solidarité dans le choix des fournisseurs.

3.2.3. Un dispositif d'alerte

Un système d'alerte permettant de remonter tout fait répréhensible.

Matérialisé par la plateforme Rubis Integrity Line, le système d'alerte éthique permet au Groupe de recevoir et d'examiner des signalements pouvant porter sur de potentiels manquements aux réglementations applicables, au Code éthique de Rubis ou à d'autres procédures internes dans les domaines suivants : corruption, pratiques anticoncurrentielles, protection des données, sécurité informatique, fraude, ressources humaines, conflits d'intérêts, environnement, santé, sécurité.



3.2.4. Due diligence

Rubis a réalisé une cartographie complète des risques de corruption, couvrant les pots-de-vin, le trafic d'influence, les paiements facilitants, les cadeaux et invitations, les contributions politiques, le mécénat, le sponsoring, les donations et les conflits d'intérêts. Ce dispositif s'appuie sur la mise à jour des procédures anticorruption, la due diligence des tiers, le renforcement du contrôle interne, la formation des équipes sensibles et la supervision du Comité des Comptes et des Risques, afin de prévenir toute atteinte à l'intégrité et de renforcer la confiance des parties prenantes.

Tous les fournisseurs dits critiques sont évalués annuellement dans le cadre de la politique des achats responsables, en prenant en compte notamment la dimension RSE.

100 % des collaborateurs signent une clause relative aux conflits d'intérêt dans le cadre des entretiens annuels.



Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	2021	2022	2023	2024
Fait de corruption avéré	0	2023	0	0	0	0
Nouveaux embauchés formés à l'éthique et aux règles <i>compliance</i>	100 %	2023	100 %	100 %	100 %	100 %
Nouveaux contrats commerciaux intégrant une clause d'engagement éthique et anti corruption	100 %	2023	100 %	100 %	100 %	100 %
Taux des acheteurs formés aux achats responsables	100 %	2023	100 %	100 %	100 %	100 %
Formation éthique et anti corruption	100 %	2023	NC	100 %	100 %	100 %

3.3 ANTICIPATION DES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES ET NORMATIVES

3.3.1. Anticiper pour mieux se conformer

Vitogaz France veille en permanence aux évolutions réglementaires pour sécuriser ses activités et renforcer la confiance.

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

3.3.2. Accompagner la sobriété énergétique : un engagement collectif pour l'avenir

Face à l'urgence climatique et aux objectifs du Fit for 55 (réduction de 55 % des émissions de GES d'ici 2030), Vitogaz France transforme la contrainte réglementaire en opportunité d'action collective.

Notre engagement repose sur un triptyque vertueux en faveur de la sobriété

Cette approche crée la confiance nécessaire à la transition énergétique : en prouvant par nos actions répétées que la sobriété n'est pas synonyme de privation mais d'efficacité, nous construisons avec nos Clients et partenaires un avenir où performance économique et responsabilité climatique se renforcent mutuellement.

3.3.3. Gouvernance RGPD

Vitogaz France, accorde une importance primordiale à la protection des données personnelles et au respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (en lien avec la mise en œuvre du Règlement Européen Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016).

Dans un environnement marqué par la digitalisation croissante des activités et des échanges, la sécurisation et l'utilisation responsable des données constituent un enjeu de confiance essentiel auprès des collaborateurs, Clients, partenaires et parties prenantes.

Engagements clés de Vitogaz France

- Conformité avec le RGPD et la CNIL ;
- Transparence sur l'utilisation des données et les droits des personnes ;
- Collecte limitée aux données strictement nécessaires ;
- Sécurisation renforcée des systèmes (pare-feu, antivirus, VPN, sauvegardes) ;
- Sensibilisation et formation des collaborateurs (campagnes, *e-learning*) ;
- Audits et tests réguliers pour améliorer en continu la protection.

FOCUS ACTION

Promettre

Nous nous engageons aux côtés de nos Clients dans l'effort collectif de réduction des consommations énergétiques, condition indispensable de la confiance en un avenir énergétique durable.

Exemple

Toujours plus proches de nos Clients, chez Vitogaz France nous utilisons les dos de facture pour diffuser des informations pratiques et utiles qui facilitent la gestion de votre contrat, ainsi que les points de contacts du Centre de Service à la Clientèle.

Agir

Par le biais de notre programme Vitozéco et de l'éco-prime Coup de Pouce ViTO, nous transformons les objectifs européens en réalité locale. Ces dispositifs soutiennent financièrement les ménages, les collectivités et les professionnels dans leurs travaux d'efficacité énergétique.

Exemple

Le simulateur d'aides Vitozeco est un questionnaire rapide, calcul automatique des aides, le Client reçoit un document simple comprenant le montant des aides et un accompagnement personnalisé.

Communiquer

Nous sensibilisons nos parties prenantes aux enjeux climatiques et les accompagnons dans la compréhension des bénéfices économiques et environnementaux de leurs investissements.

Exemple

Chaque contrat Vitogaz France intègre un volet dédié aux économies d'énergie, comprenant des conseils d'éco-gestes et des actions de sensibilisation, pour accompagner durablement nos clients vers une consommation plus responsable.



3.3.5. Cybersécurité

La cyber-malveillance peut toucher toute organisation : vols de données, tentatives d’hameçonnage ou encore attaques ciblées. Consciente de ces risques, Vitogaz France a mis en place un ensemble de solutions logicielles et organisationnelles pour protéger ses systèmes informatiques et renforcer la vigilance des collaborateurs.

Le service informatique mène régulièrement des campagnes de sensibilisation, incluant des exercices pratiques pour tester la robustesse du système et rappeler les bonnes pratiques. Une solution dédiée, GLIMPS, protège l’entreprise contre les menaces par courriel, notamment les tentatives de phishing, et des simulations sont régulièrement proposées aux équipes. Chaque collaborateur peut également suivre, avec l’appui de son manager, un module d’e-learning pédagogique sur la cybersécurité via la plateforme digitale Rubis Team.

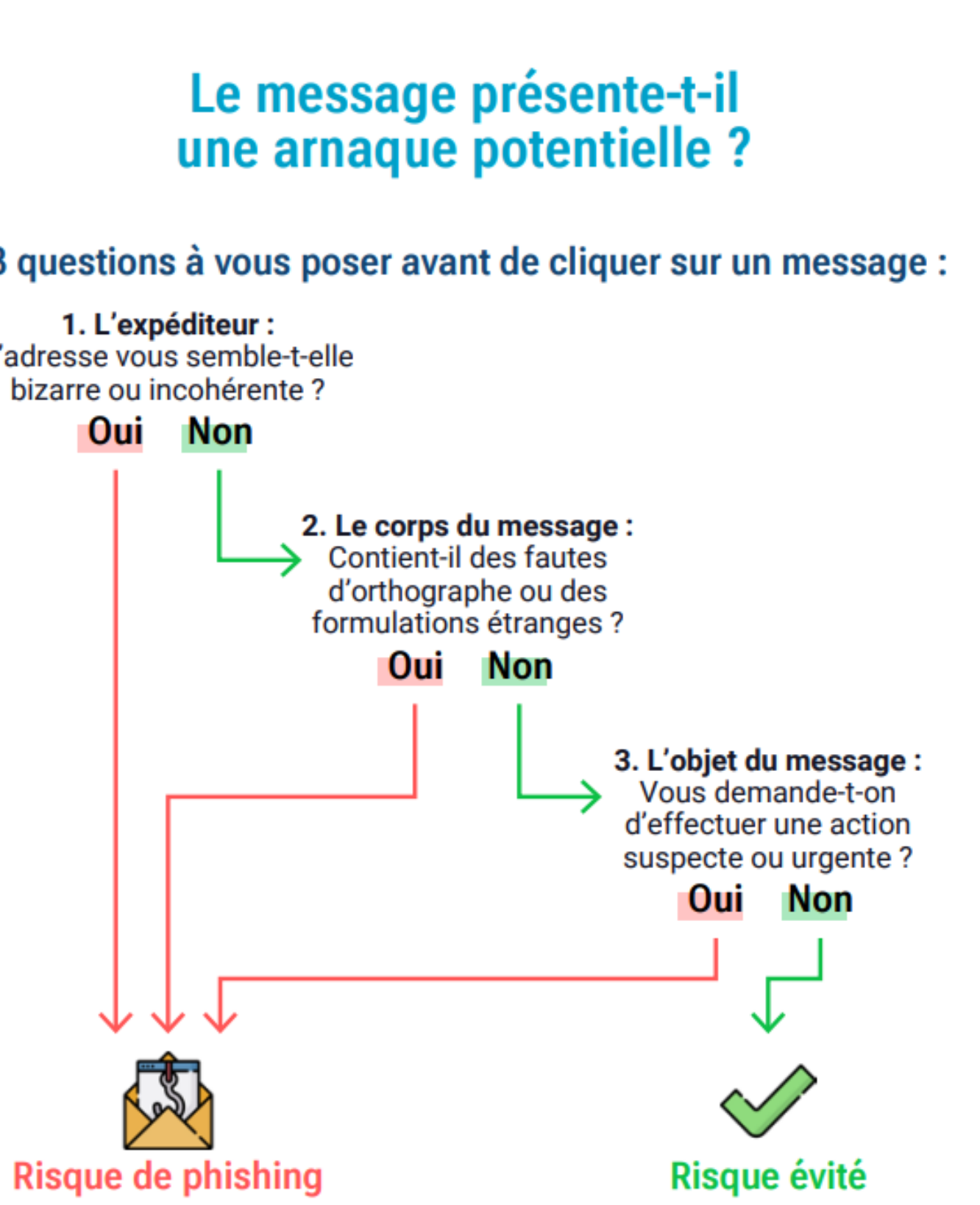
Sur le plan technique, un cluster de pare-feu doté de fonctions avancées (antivirus, détection d’intrusion, VPN, etc.) sécurise le réseau interne en filtrant les flux. Tous les postes de travail sont équipés d’un antivirus mis à jour automatiquement chaque jour. Les ordinateurs portables disposent d’un VPN permettant un accès sécurisé au réseau local pour les collaborateurs nomades.

En matière de sauvegarde, les données bénéficient d’une double protection : sauvegardes physiques sur bande et réplication complète des serveurs virtuels sur un site de secours, selon une fréquence adaptée à la criticité des systèmes.

La société fait également appel à des prestataires spécialisés pour effectuer des tests d’intrusion réguliers. Le dernier, réalisé en décembre 2023, a conduit à plusieurs améliorations concrètes : segmentation des réseaux, renforcement des mots de passe, adoption de protocoles chiffrés, entre autres. Ainsi, Vitogaz France combine solutions technologiques, sensibilisation et audits spécialisés pour maintenir un haut niveau de sécurité face aux cybermenaces.

100 % des collaborateurs
y sont sensibilisés
au minimum 1 fois par an par
e-learning avec un certificat.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Objectifs	Échéance	2021	2022	2023	2024
Délai moyen de prise de connaissance d’une évolution réglementaire	< 2 mois	2023	54 jours	51 jours	54 jours	10 jours
Délai moyen de communication des textes notables	< 2 mois	2023	12 jours	3 jours	12 jours	11 jours



04

INTÉGRER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET UNE APPROCHE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

4.1 Engagement pour la transition énergétique | 25

4.2 Climat et émissions | 27

4.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources | 28



Grâce à son ancrage dans les territoires ruraux, Vitogaz France agit au plus près de ses Clients et accompagne les dynamiques locales en collaboration avec ses partenaires régionaux.

4.1 ANTICIPATION DES ÉVOLUTIONS RÈGLEMENTAIRES ET NORMATIVES

4.1.1. Un acteur engagé

Acteur engagé dans la transition énergétique et l'accessibilité à une énergie propre, nous apportons des solutions à plusieurs niveaux :

- Permettre aux territoires de disposer d'une source d'énergie moins carbonée que le fioul ;
- Faire la promotion d'un carburant plus propre que l'essence ou le diesel : le GPL-carburant ;
- Accompagner les Clients dans la réduction de leur impact environnemental via le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE). Depuis 2005, nous finançons des travaux d'économies d'énergie pour les particuliers comme les professionnels ;

Contribuer activement au développement de l'économie circulaire ;

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

4.1.2. Offrir des énergies plus propres et accessibles

Vitogaz France propose des alternatives moins polluantes aux énergies fossiles traditionnelles.

Remplacement du fioul

L'entreprise encourage les territoires à adopter des sources d'énergie moins polluantes que le fioul, comme le gaz propane ou le GPL, qui émettent moins de CO₂ et de particules fines. Elle accompagne concrètement ces transitions avec un dispositif incitatif.



Promotion du GPL-carburant

Ce carburant, distribué via un réseau de 278 stations-service (en zones rurales et péri-urbaines), permet une réduction moyenne de 15 % des émissions de CO₂ par rapport à l'essence. Il offre aussi l'avantage d'une vignette Crit'Air 1, favorisant une mobilité plus propre. Un automobiliste roulant au GPL-carburant réduit donc significativement son empreinte carbone, tout en bénéficiant d'un coût au kilomètre souvent inférieur à celui de l'essence ou du diesel : la transition n'est pas subie mais au contraire stimulée.

4.1.3. Inciter aux économies d'énergie via des programmes dédiés

Vitogaz met en avant son programme Vitozeco, qui s'inscrit dans le cadre des certificats d'économies d'énergie (CEE). Ce dispositif incite depuis 2005 les ménages et les entreprises à réaliser des travaux d'efficacité énergétique (isolation, chauffage performant, etc.), en les accompagnant financièrement et techniquement.

Ainsi, en s'adressant directement à Vitogaz France grâce à Vitozeco, un particulier peut bénéficier d'aides pour réduire sa consommation d'énergie et ses émissions.

↗ Consulter le livret de fourniture

4.1.4. Développer une offre multi-énergies et décarbonée

Vitogaz France s'inscrit dans la stratégie de Rubis, qui investit massivement dans les énergies renouvelables à travers sa filiale photosol.

Photovoltaïque : déploiement de centrales solaires pour produire une électricité locale et décarbonée sur les sites industriels et le foncier disponible Vitogaz France.

Agrivoltaïsme : en proposant à ses Clients professionnels (en particulier les éleveurs) la mise en place d'installations solaires sur leurs bâtiments, Vitogaz France permet d'alimenter ses Clients des territoires ruraux en électricité verte, réduisant leur dépendance aux énergies fossiles.

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

Le responsable national marchés élevage et Photovoltaïque porte ainsi le discours des bénéfices écologiques et économiques en matière d'énergie auprès des Groupements d'éleveurs. Des communications écrites régulières permettent d'appuyer cette démarche pédagogique soutenue par des propositions concrètes accompagnées de solutions de financement.



Sébastien DANIEL
Responsable marché élevage et photovoltaïque



4.1.6. Sensibiliser et informer le public et les élus

Vitogaz France mène des actions de sensibilisation auprès des élus locaux (comme les maires ruraux via l’AMRF) et du grand public :

- Interventions terrain : Les équipes de Vitogaz France informent les élus sur les bénéfices écologiques et économiques des énergies propres, lors d’assemblées départementales ou de réunions, qu’il s’agisse par exemple des avantages du GPL-carburant pour les flottes municipales ou de solutions de chauffage performantes et économiques pour les bâtiments publics ;
- Supports pédagogiques : Un livret de fourniture, remis à chaque Client, détaille les solutions pour réaliser des économies d’énergie et accéder aux aides financières ;
- Vitogaz France participe annuellement au congrès national des Maires ruraux de France.



Christophe KERVADEC,
Directeur Commercial
Fanny LACROIX,
Vice-Présidente AMRF

4.1.7. Collaborer avec des réseaux partenaires

Vitogaz France travaille avec des acteurs clés pour toucher différents publics :

- Bienvenue à la Ferme et la Fédération des tables et auberges de France : sensibilisation des professionnels du tourisme et de la restauration aux énergies propres ; ainsi les agriculteurs membres de « Bienvenue à la Ferme » peuvent être accompagnés par Vitogaz France pour optimiser leur consommation d’énergie, en installant une chaudière propane performante ou en adoptant le GPL pour leurs véhicules ;
- SYNASAV et APOGEES : partenariats avec des réseaux spécialisés dans l’efficacité énergétique et l’économie sociale et solidaire, pour promouvoir des solutions durables auprès des entreprises et des collectivités.



©hrvProd
Guillaume BERNARD
Responsable Grands Comptes
et Partenariats

4.1.8. Faciliter l’accès aux aides financières

Vitogaz France informe et accompagne ses Clients pour bénéficier des dispositifs publics, comme le « Coup de Pouce Chauffage », qui subventionne le remplacement des systèmes de chauffage énergivores. Un site d’information dédié est mis à disposition pour guider les particuliers et les professionnels. Un ménage pourra ainsi obtenir une subvention pour installer une pompe à chaleur, réduisant à la fois sa facture énergétique et son impact environnemental.

Vitogaz France agit donc comme un acteur global de la transition énergétique :

- En proposant des énergies plus propres (GPL, propane, solaire, hydrogène) ;
- En sensibilisant et formant les Clients, élus et partenaires ;
- En facilitant l’accès aux aides financières et aux solutions techniques ;
- En s’appuyant sur des partenariats pour toucher tous les territoires, y compris les zones rurales.



Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	2021	2022	2023	2024
Projets photovoltaïques menés à leur terme*	50 %	2027	NA	NA	NA	27 %
Conversion des installations fioul / gaz	50	2023	50	84	64	32

*projet avec permis de construire validé

4.2 CLIMAT ET ÉMISSIONS

4.2.1. Une feuille de route ambitieuse

Vitogaz France s’est engagée dans la réduction de l’impact carbone de ses activités en optimisant sa consommation énergétique depuis de nombreuses années, en adoptant une logique «mesurer, réduire, compenser» permettant de piloter la réduction de ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES).

Bilan Carbone de Vitogaz France	2021	2022	2023	2024
Scope 1 : émissions directes de Gaz à Effet de Serre (tonnes éq.CO ₂)	544	478	467	456
Scope 2 : émissions indirectes liées à la consommation des sites (tonnes éq.CO ₂)	58	48	42	43
TOTAL des scopes 1 et 2	602	526	509	499
Scope 3 : autres émissions indirectes	409 172	386 190	385 062	418 700
Dont la part liée à l’activité de l’entreprise et à la distribution de produits	7 316	6 763	6 261	6 649
Dont la part liée à l’utilisation par les Clients des produits vendus pour usage final	401 856	379 427	378 801	412 051

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Objectifs	Échéance	2021	2022	2023	2024
Réduction des émissions (scope 1 et 2)	-55 % (année de référence 2019)	2030	NC	-27 %	-30 %	-30,85 %



Réduction des émissions de GES chez Vitogaz France : une démarche globale, mesurable et responsable

Vitogaz France déploie une stratégie ambitieuse et structurée pour réduire ses émissions directes de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2). Les efforts menés portent déjà leurs fruits : depuis 2019, les émissions ont diminué de –30.85 %, malgré une croissance soutenue de l’activité.Cette trajectoire démontre que la transition écologique et la performance économique peuvent aller de pair, l’intensité carbone diminuant de manière constante, avec une baisse de 3 % en 2024.

4.2.2. Nos émissions

La majorité des émissions liées à nos opérations provient des déplacements professionnels et de l’énergie utilisée par nos installations industrielles (principalement l’électricité) pour leur fonctionnement quotidien. Cela inclut, par exemple, les équipements de sécurité tels que les motopompes incendie et les groupes électrogènes de secours, ainsi que les véhicules nécessaires aux activités de manutention.

4.2.3. Une flotte de véhicules plus durable : un levier clé

La décarbonation des déplacements constitue un axe prioritaire. Plusieurs mesures structurantes ont été mises en place :

- **Formation à l’éco-conduite** **Centaure**
En partenariat avec CENTAURE, 100 % des collaborateurs disposant d’un véhicule de fonction suivent une formation obligatoire à l’éco-conduite. Celle-ci est systématique pour les nouveaux arrivants et renouvelée régulièrement, permettant une réduction tangible des consommations de carburant et des émissions associées ;
- **Transition énergétique de la flotte**
Vitogaz France remplace progressivement ses véhicules thermiques par des modèles hybrides, avec un objectif clair d’atteindre une flotte 100 % électrique à moyen terme. En 2024, 55 % de la flotte est déjà composée de véhicules hybrides.

Ces initiatives conjuguées se traduisent par une réduction mesurable des émissions liées aux déplacements, tout en renforçant la sensibilisation des collaborateurs à une mobilité plus durable.

4.2.4. Sécurité routière et éco-conduite : deux démarches complémentaires

Chez Vitogaz France, la sécurité au volant et la réduction de notre empreinte carbone vont de pair.

- Une conduite attentive et sécurisée – sans distraction et avec une vigilance optimale permet d’éviter les comportements à risque.
- Une conduite éco-responsable – anticiper, adapter sa vitesse, limiter les freinages et accélérations brusques – réduit la consommation de carburant et les émissions de CO₂.

En pratique, une conduite sobre et sécurisée est aussi une conduite plus fluide et économique :

- moins d’incidents ;
- moins de stress ;
- moins de consommation ;
- moins d’impact sur l’environnement.

Conduire en toute sécurité, c’est aussi contribuer à la transition énergétique de Vitogaz France.



4.2.5. Performance énergétique des bâtiments

Notre secteur est un acteur clé de la transition énergétique. À court terme, le propane représente une alternative à plus faible teneur en carbone face aux énergies les plus polluantes, comme le fioul, l’essence ou le diesel. L’interdiction progressive du chauffage au fioul incite déjà de nombreux consommateurs à se tourner vers le gaz propane, une énergie simple, abordable et moins polluante.

La performance énergétique ne se limite toutefois pas à la conversion. Dans le secteur tertiaire, le décret tertiaire impose une réduction progressive des consommations. Des solutions complémentaires, finançables dans le cadre des dispositifs de rénovation énergétique, y contribuent :

- Déstratificateurs d’air, pour réduire les pertes de chaleur ;
- Systèmes de Gestion Technique des Bâtiments, pour piloter intelligemment les équipements ;
- Optimisation de l’éclairage et de la ventilation, pour diminuer les dépenses et améliorer le confort.

Associés à la conversion fioul/propane, ces investissements réduisent durablement l’empreinte carbone tout en assurant la conformité réglementaire. Bénéficiant de financements (CEE, aides publiques, subventions locales), ils offrent un retour sur investissement accéléré.

En résumé, la conversion fioul/propane constitue une première étape immédiate et mesurable. Combinée à des travaux de performance énergétique éligibles au financement, elle devient un levier majeur pour atteindre les objectifs du décret tertiaire et engager les bâtiments dans une trajectoire bas carbone.

4.3 GESTION DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET DES RESSOURCES

4.3.1. Gestion de l'eau et préservation des ressources

Toutes les installations de Vitogaz France sont maintenues et exploitées de manière à protéger les ressources en eau et à prévenir tout déversement accidentel de matières polluantes vers les égouts ou le milieu naturel. Le GPL, qui ne persiste pas à l'état liquide en cas de fuite, limite fortement les risques de contamination des sols et des nappes.

Les consommations font l'objet d'un suivi régulier afin de prévenir tout gaspillage et de détecter rapidement d'éventuelles fuites.

Depuis plusieurs années, des actions concrètes ont été mises en place dans les établissements :

- Pression de l'eau maintenue à un niveau optimal ;
- Installation de mousseurs hydroéconomiques et mitigeurs thermostatiques ;
- Solutions de récupération des eaux pluviales pour certains usages techniques.

L'ensemble de ces dispositifs contribue à limiter les consommations et à garantir une exploitation respectueuse de la ressource en eau.

4.3.2. Contribution à la biodiversité

Depuis 2023, l'installation de ruches sur le site de Brûlon marque une initiative à la fois symbolique et concrète en faveur de la biodiversité. Chaque salarié a pu recevoir un pot de miel issu de la première récolte, représentant 200 kg sur les 3 500 kg produits par notre apiculteur partenaire. Ce projet, mené en collaboration avec des apiculteurs et artisans locaux, témoigne de l'engagement de Vitogaz France en faveur de la protection de la biodiversité et du soutien à l'économie régionale.

Au-delà de cette initiative, l'ensemble de nos sites industriels est désormais couvert par un plan de gestion de la biodiversité. Dans le cadre de nos projets photovoltaïques, des inventaires écologiques sont systématiquement réalisés afin d'identifier les espèces présentes (faune, flore) et d'adapter les aménagements aux enjeux environnementaux locaux, en prenant également en compte les nuisances potentielles, notamment lumineuses.

Si l'implantation de ruches reste, à ce jour, spécifique au site de Brûlon, notre engagement pour la biodiversité se poursuit.

À titre d'exemple, un inventaire environnemental complet a été mené dans le cadre de l'étude d'impact préalable à l'installation d'un parc photovoltaïque.

Cette étude réglementaire a permis non seulement d'évaluer les éventuelles compensations liées à l'artificialisation des sols, mais aussi d'identifier les espèces locales – notamment oiseaux et insectes – les plus adaptées au futur aménagement. Les effets liés à la réflexion lumineuse des panneaux solaires (« glint and glare ») ainsi que les nuisances lumineuses ont également été pris en compte.

4.3.3. Prévention de la pollution de l'air

Le choix du propane comme alternative au fioul s'inscrit dans une logique de réduction des émissions de CO₂ et contribue directement à la baisse de l'empreinte carbone des consommateurs. Par ailleurs, l'activité de distribution de GPL génère quelques émissions de COV (Composés Organiques Volatils), mais celles-ci restent très faibles et rigoureusement contrôlées.

Des mesures régulières sont effectuées afin de garantir un niveau de conformité élevé face aux exigences réglementaires. Vitogaz France poursuit également l'évaluation de ses différentes sources d'émissions pour définir et mettre en œuvre des actions ciblées de réduction.



4.3.4. Tri, réduction et valorisation des déchets

Chez Vitogaz France, la gestion des déchets s'appuie sur une logique responsable, alliant tri sélectif, réutilisation des matériaux et valorisation des ressources. Qu'il s'agisse des sites industriels ou du siège social, les déchets sont systématiquement séparés puis confiés à des filières spécialisées assurant leur traçabilité.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Objectifs	Échéance	2021	2022	2023	2024
Contrôles administratifs conformes sur gestion des déchets, rejets et émissions site industriel	100 %	2025	100 %	100 %	100 %	100 %
Emballages papiers cartons intégrés dans la filière de recyclage tous les ans	100 %	2025	100 %	100 %	100 %	100 %



Thierry DOUSSET,
Directeur des Ventes
Pôle Conditionné



Des initiatives concrètes de réutilisation et recyclage

Plusieurs actions illustrent cette politique environnementale :

- Réutilisation des palettes et caisses en bois utilisées pour le transport ;
- Recyclage systématique des bouteilles de gaz, avec des tests réguliers : si une bouteille est toujours conforme après 15 ans, elle est remise en circulation. Si elle est réparable, elle est prise en charge en atelier et réutilisée ; sinon, elle est valorisée comme ferraille, mais jamais considérée comme un simple déchet ;
- Valorisation des cuves métalliques en fin de vie, avec des tests décennaux pour prolonger leur durée d'utilisation jusqu'à 60 ans pour les modèles aériens ;
- Gestion spécifique des déchets dangereux (huiles usagées, chiffons souillés, etc.) selon des procédures strictes, avec prise en charge par les partenaires spécialisés.

Vitogaz France a toujours fait le choix de contenants métalliques, préférés aux composites ou plastiques pour leur recyclabilité. Cela reflète une volonté claire d'inscrire l'entreprise dans une démarche circulaire et durable.

Exemple de reconditionnement : des bouteilles plus durables

Une opération récente illustre parfaitement cette logique : dans le cadre de la reprise des magasins Casino par Intermarché, Vitogaz France a entrepris le reconditionnement des bouteilles de gaz Casino pour les adapter à la nouvelle enseigne. Cette opération, financée par l'entreprise et réalisée par des prestataires, a permis :

- D'éliminer les composants plastiques, notamment au niveau des poignées ;
- De prolonger la durée de vie des bouteilles existantes ;
- D'opter pour une solution entièrement métallique, facilitant le recyclage futur.

Ce geste, au-delà de sa praticité logistique, témoigne d'une réelle volonté d'agir pour la durabilité.

Exemple de valorisation de ferraille sur le site de Sillery

Un autre exemple marquant est le chantier de démantèlement mené sur le site industriel de Sillery, à l'arrêt depuis 2014. Environ 1 000 tonnes de ferraille, principalement de gros réservoirs métalliques, ont été identifiées. Après avoir envisagé leur réutilisation en interne – sans preneur – Vitogaz France a choisi de lancer une opération de valorisation de l'acier, plutôt que de laisser ces matériaux inutilisés.

Ce chantier, bien que n'impliquant pas de risques particuliers pour l'environnement ou la sécurité (génie civil et chaudronnerie uniquement), a été conduit dans un cadre réglementaire strict, avec :

- L'élaboration d'un plan de prévention ;
- Une traçabilité complète des déchets produits et des matières valorisées.

Il est important de noter que cette opération n'a pas généré de bénéfice financier pour Vitogaz France : la valorisation de la ferraille a été confiée à un prestataire rémunéré directement sur la revente des matériaux, Vitogaz France se limitant à la supervision du chantier.

Une gestion des déchets maîtrisée et responsable

De manière générale, la gestion des déchets industriels n'est pas un enjeu majeur pour Vitogaz France, en raison de la nature même de son activité. Deux grandes catégories de déchets sont identifiées :

1. Les déchets liés au transport et au stockage : cartons, plastiques d'emballage, palettes, huiles usagées... Ces déchets sont gérés par des prestataires spécialisés (ex. Veolia), avec des volumes constants et une traçabilité assurée ;
2. Les contenants (bouteilles et cuves) : conçus pour durer, testés régulièrement, réparés si besoin, et valorisés en fin de vie. Leur longévité et leur conception 100 % métallique facilitent une approche durable de leur cycle de vie.

05

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

- 5.1 Distribution logistique des produits et engagements associés | 31
- 5.2 Évolution du modèle d'affaires et des opportunités de marché | 33
- 5.3 Fidélisation des Clients : quand la satisfaction devient reconnaissance | 34



Chez Vitogaz France, l'écoute Client n'est pas une option, c'est un pilier. Nous restons attentifs aux évolutions de vos besoins pour proposer des solutions énergétiques sur mesure, fiables et adaptées à vos attentes concrètes.

5.1 DISTRIBUTION LOGISTIQUE DES PRODUITS ET ENGAGEMENTS ASSOCIÉS

La confiance ne se déclare pas, elle se construit dans l’action quotidienne. Nos Clients nous confient des besoins essentiels : être approvisionnés sans interruption, être livrés à temps, disposer d’informations claires et bénéficier d’une sécurité totale. Qu’il s’agisse de particuliers, de professionnels ou de collectivités, cette confiance se gagne par notre constance, notre fiabilité et notre transparence, et elle se renforce chaque jour par notre capacité à accompagner l’évolution de leurs besoins.

Confiance envers les prestataires

Grâce à une sélection rigoureuse, des engagements clairs et une évaluation continue, nos partenaires sont des maillons solides de notre chaîne.



Délégation et responsabilité

L’autonomie donnée à l’équipe Logistique renforce la réactivité sur le terrain, pour une gestion agile et locale des opérations.

Service Client

La prise en charge directe des problématiques logistiques assure une relation Client fluide, cohérente et maîtrisée.

5.1.1. La logistique, promesse tenue

La maîtrise de la chaîne logistique du gaz est cruciale pour Vitogaz France : elle permet de garantir aussi bien la confiance que la sécurité des opérations pour toutes nos parties prenantes.

Pour nos Clients

Livraison en temps et en heure, vérification systématique des installations, traçabilité complète.

Pour nos collaborateurs

Délégation assumée, responsabilisation et procédures strictes.

Pour nos partenaires transporteurs

Formation adaptée, mise à disposition des informations, dialogue permanent.

Nos objectifs ne sont pas seulement opérationnels, ils sont existentiels : garantir une livraison dans les délais convenus, c’est permettre à un hôpital de continuer à fonctionner, à une école de rester chauffée, à un industriel de maintenir sa production, à une famille de se chauffer en hiver.

Notre principe fondamental de responsabilité : agir de façon que «les effets de notre action soient compatibles avec la permanence d’une vie authentiquement humaine.» Dans les territoires ruraux que nous servons, cette permanence passe par la fiabilité de notre chaîne logistique.

Nos objectifs : garantir une livraison dans les délais convenus et s’assurer d’un parcours de livraison fluide et serein.



5.1.2. Les fondements de la confiance dans notre chaîne logistique

Vitogaz France a construit une chaîne logistique fondée sur trois principes clés qui transforment la promesse de service en réalité quotidienne :

1. Délégation et responsabilité : la confiance donnée crée la confiance reçue

L’équipe Logistique dispose des droits nécessaires pour agir en autonomie et en responsabilité. Ce principe de délégation permet une réactivité accrue et une prise de décision locale, essentielle pour une gestion agile.

Pourquoi cela crée de la confiance Client ?

Parce qu’un problème détecté peut être résolu immédiatement sur le terrain, sans attendre une validation hiérarchique lointaine. La réactivité est la première preuve de fiabilité.

2. Maîtrise du service Client : l’internalisation garante de cohérence

Le service Client concernant les problématiques logistiques est complètement internalisé, garantissant une cohérence dans la relation Client et une maîtrise totale des processus critiques.

Pourquoi cela crée de la confiance Client ?

Parce que nos Clients ont un interlocuteur unique qui connaît leur historique, comprend leurs contraintes spécifiques, et peut mobiliser directement les ressources nécessaires.

3. Confiance envers les prestataires : l’exigence mutuelle

Sélection rigoureuse : les prestataires (transporteurs, sous-traitants) sont choisis sur des critères stricts, notamment leur certification ISO 9001 et leur engagement RSE. Un dialogue permanent permet de vérifier leur conformité et d’exiger des preuves tangibles.

Évaluation continue : Les prestataires critiques (relais logistiques, prestataires informatiques, fournisseurs de matériel) font l’objet d’évaluations régulières.

Pourquoi cela crée de la confiance Client ?

Parce que la fiabilité de notre chaîne est celle de son maillon le plus faible. En exigeant l’excellence de nos partenaires, nous garantissons l’excellence du service rendu.

5.1.3. La sécurite au coeur de notre fonctionnement : quand la technique crée de la confiance

Sécurité des Infrastructures et des Processus

La sécurité des sites logistiques constitue un enjeu majeur pour Vitogaz France. À travers des dispositifs stricts, l'entreprise garantit la protection des biens, des personnes et des installations :

- Sécurité physique des dépôts : sécurisés par des systèmes d'accès contrôlés (badges, empreintes digitales) ;
- Relais sans personnel : approvisionnement confié à un prestataire unique pour limiter les risques ;
- Contrôle d'accès : système de badgeage strict, avec astreinte de sécurité imposée aux transporteurs ;
- Contrôles renforcés : pour les 2 relais externes, conformité stricte aux procédures Vitogaz.

Cette vigilance technique traduit une promesse morale : nous ne transigeons jamais avec la sécurité, car nous savons que nos Clients dépendent de nous pour des besoins vitaux.

Sécurité des opérations : la formation comme preuve de sérieux

La sécurité des opérations est une priorité majeure. Elle s'appuie sur des formations obligatoires, des contrôles stricts et des audits réguliers afin de garantir la conformité réglementaire, la fiabilité des équipements et la protection de tous les acteurs.

Formation et habilitations

- Formations annuelles obligatoires pour tous les acteurs (provisionneurs, chargeurs), avec certification enregistrée et suivi des échéances via un outil de pilotage ;

Contrôles stricts

- Blocage des accès : en cas de non-renouvellement des certifications, les accès sont automatiquement bloqués à distance ;
- Contrôle des matériels : identification systématique des équipements, traçabilité garantie ;

Audits annuels

Réalisés par des prestataires externes, selon un plan validé par la direction.

Pourquoi cela crée de la confiance Client ?

Parce que nos Clients savent que chaque intervenant est formé, chaque équipement contrôlé, chaque procédure auditée. La confiance ne repose pas sur la bonne volonté mais sur des systèmes éprouvés.

Sécurité des collaborateurs externes, l'exigence sans compromis

La sécurité des collaborateurs externes repose sur des exigences strictes fixées envers les transporteurs.

Exigences envers les transporteurs

- Formation obligatoire à l'ADR (accord relatif au transport international des marchandises dangereuses par route) ;
- Accréditation France Gaz Liquide pour tous les chauffeurs ;
- Assurances et habilitations contractualisées et vérifiées régulièrement.

Gestion des risques

- Astreinte de sécurité obligatoire;
- Contrôles inopinés complétant les audits annuels.

Cette rigueur protège non seulement nos collaborateurs mais aussi nos Clients : un chauffeur bien formé, c'est une livraison sûre, c'est une installation vérifiée, c'est la continuité de service garantie.



5.2 ÉVOLUTION DU MODÈLE D'AFFAIRES ET DES OPPORTUNITÉS DE MARCHÉ

5.2.1. La confiance acquise, levier de transformation

La confiance que Vitogaz France a établie au fil des années avec ses Clients et partenaires lui permet de se positionner idéalement dans les territoires comme un acteur de la transition énergétique en milieu rural. L'agilité de la société a permis de proposer des solutions permettant de s'adapter aux transformations du marché de l'énergie et de saisir les opportunités émergentes.

Cette confiance historique devient un actif stratégique

Parce que nos Clients nous font confiance pour leur fourniture actuelle de gaz propane, ils acceptent d'explorer avec nous les solutions énergétiques de demain.

5.2.2. Diversification de l'offre énergétique : du propane aux renouvelables



Partenariat avec Photosol (filiale Rubis) : proposer notamment aux éleveurs des solutions d'agrivoltaïsme spécifiquement adaptées à leur activité :

- Ombrières pour bovins ;
- Structures pour ovins ;
- Panneaux semi-transparents sur cultures de petits fruits ;
- Ombrières avicoles pour élevages de volailles, conformes aux recommandations du Synalaf (Organisation inter-professionnelle créée en 1967, Syndicat National des Labels Avicoles de France).

Ces projets visent à allier production d'énergie solaire et maintien de l'activité agricole, avec des bénéfices agronomiques et économiques pour les exploitants.

Développement de l'offre GPL-Carburant

En étendant progressivement son réseau et en proposant une offre alternative aux collectivités locales rurales pour leurs flottes de véhicules, Vitogaz contribue à la diffusion d'énergies moins carbonées.

Pourquoi cette diversification est possible ?

Parce que nos Clients agricoles, qui nous font déjà confiance pour chauffer leurs bâtiments ou sécher leurs récoltes, acceptent de nous écouter quand nous leur proposons des ombrières solaires. La confiance acquise ouvre des portes vers l'avenir. Ils acceptent d'explorer avec nous les solutions énergétiques de demain.

VITOGAZ FRANCE : PROGRAMME VITOEZCO De la promesse énergétique à la transition accompagnée



Équipement énergétique

- Pompes à chaleur
- Chaudières biomasse
- Isolation performante



Mobilité durable

- GPL carburant
- Véhicules électriques
- Flottes collectivités (Loi LOM)



Soutien à l'installation & intégration réussie

- Primes Vitozeco
- Réseau artisans RGE
- Suivi opérationnel
- Cumul aides publiques



Innovation répondant aux besoins des Clients

- Espace Client digital
- Simulation aides en Ligne (www.vitogaz.com)
- Audit énergétique gratuit
- Accompagnement personnalisé



Confiance dans la conformité

Processus de contrôle rigoureux des dossiers CEE, depuis la sélection des dossiers pour contrôle jusqu'à la réalisation d'audits documentaires et sur site par des organismes indépendants. Les résultats font l'objet d'un suivi strict afin de garantir la conformité réglementaire, la fiabilité des certificats et l'effectivité des économies d'énergie financées.



Avec son programme VITOEZCO, Vitogaz France met en œuvre des moyens concrets pour accompagner la transition énergétique de ses Clients :

1. Sensibilisation et engagement

- Accompagner le changement de mode de consommation ;
- Promouvoir le programme VITOEZCO pour diffuser les bonnes pratiques.

2. Solutions concrètes

Aide pour l'acquisition de nouveaux équipements énergétiques adaptés.

Primes VITOEZCO (signataire de la Charte « Coup de pouce ») :



- Pompes à chaleur pour l'efficacité énergétique ;
- Chaudières biomasse pour une énergie renouvelable et locale ;
- Mobilité durable (GPL-carburant & véhicules électriques) pour décarboner les déplacements.

Le Contrat VITOEZCO

Tarif gaz propane associé aux économies d'énergie pendant toute la durée du contrat, avec espace Client permettant de suivre consommations, inspections et aides perçues.

Cumul possible avec MaPrimeRénov', CEE et autres aides publiques.

Simulation en ligne : pour estimer le montant des primes avant engagement.

3. Mise en œuvre terrain

- Soutien à l'installation : assistance technique, financière, suivi opérationnel ;
- Intégration réussie : adaptation aux usages, simplicité et efficacité ;
- Service dédié : conseillers locaux pour monter les dossiers, vérifier l'éligibilité et suivre les projets ;
- Réseau d'artisans RGE : Vitogaz France oriente vers des professionnels certifiés pour garantir la qualité des travaux.

Vitogaz France s'engage à promouvoir la rénovation énergétique sur les territoires ruraux depuis 2005, dans le prolongement de son action en tant qu'acteur obligé des certificats d'économie d'énergie (CEE).

Chiffre clé 2024

120 % des objectifs réglementaires de collecte CEE atteints.

Ce dépassement volontaire de nos obligations légales illustre notre conviction : nous ne faisons pas de la transition énergétique par contrainte mais par engagement. Nos Clients le savent, et c'est cette cohérence entre discours et action qui nourrit leur confiance.

5.3 FIDÉLISATION DES CLIENTS : QUAND LA SATISFACTION DEVIENT RECONNAISSANCE

En 2024, notre engagement en faveur du développement durable et de la qualité de service a été officiellement reconnu par l'obtention de deux distinctions majeures.

Label Service France Garanti (octobre 2024)

Cette distinction souligne notre engagement à placer l'ensemble de notre personnel au cœur de la relation Client, que ce soit au siège à Paris ou chez notre partenaire dans le nord de la France.

Maintien de la certification NF Service Relation Client

Cette certification témoigne de la conformité de notre organisation aux normes internationales les plus strictes en matière de relation Client (ISO 18295-1 et ISO 18295-2).

Ces récompenses illustrent notre engagement continu à offrir une expérience Client d'excellence tout en soutenant activement nos principes de durabilité.

5.3.1. Une relation durable construite dans le temps

Vitogaz France développe une relation pérenne avec ses Clients grâce à des offres adaptées, un accompagnement personnalisé et une logistique maîtrisée. Cette relation se renforce au quotidien, notamment par la garantie d'un approvisionnement continu — par exemple, l'assurance pour une famille en zone rurale de ne jamais manquer de chauffage en plein hiver — et par le respect des délais de livraison pour les entreprises qui ne peuvent interrompre leur production. Elle repose aussi sur une information claire : notification avant chaque livraison, alerte en cas de niveau bas, estimation en ligne de la consommation. Enfin, la sécurité des installations constitue un pilier essentiel : qu'il s'agisse de maintenir le chauffage des écoles ou d'assurer le confort d'un foyer, nos interventions sont réalisées avec rigueur et suivi.



5.3.2. Les piliers de notre politique de fidélisation

1. Offres claires et flexibles : la transparence crée la confiance

Des solutions énergétiques conçues pour allier économies, transparence et simplicité :

- Contrats adaptés : VITOEZECO et VITOEZECO PRO incluant des éco-primés pour financer des travaux d’économies d’énergie ;
- Transparence totale : affichage clair des coûts (frais de mise à disposition de cuve, entretien, prix du gaz), sans surprise.

Pourquoi cela fidélise ?

Parce que la clarté contractuelle est le premier signe de respect. Un client qui comprend ce qu’il paie est un client qui fait confiance.

FICHE STANDARDISÉE		
OFFRE VITOEZECO (Clients « Particuliers »)		
Ciblage sélectif - Contrat d'un an		
Caractéristiques de l'offre	Durée de l'engagement	Contrat d'un an
Initiative de la livraison	Initiative de la livraison	Est Client à la possibilité de résilier son contrat d'une durée maximum de 5 ans)
Caractéristiques du matériel de stockage	Caractéristiques du matériel de stockage	Sur commande du Client ou à l'initiative de VITOGAZ FRANCE en cas de souscription au service VITOMATIC. Le mode de livraison VITOMATIC permet au Client de bénéficier d'une remise spécifique de 34 € TTC par tonne sur le barème en vigueur.
Prix	Prix	Ciblage sélectif de 500 kg à 1,37 t mise à disposition par VITOGAZ FRANCE)
Frais de livraison (hors service VITOMATIC)	Frais de livraison (hors service VITOMATIC)	Barème par propose VITOEZECO en vigueur, accessible 66)
Prix de la fourniture du GPL (selon 16,1 des Conditions Générales Applicables)	Prix de la fourniture du GPL (selon 16,1 des Conditions Générales Applicables)	• Actual et livraison : 401 kg • 40,80 € TTC pour livraison entre 301 et 400 kg • 57,24 € TTC pour livraison entre 201 et 300 kg • 23,76 € TTC pour livraison < 200 kg
Règles de modification de prix	Règles de modification de prix	Conformément aux dispositions de l'article L224-18 4° du Code de la consommation, le contrat prévoit les règles sur la mise à disposition d'une notification de prix pour préserver à l'article 16,1.1 des Conditions Générales Applicables, les prix facturés au barème et leurs évolutions dépendent notamment : • de la quantité commandée ; • du mode de livraison choisi par le Client ; • du type de matériel ; • des prix et des coûts du matériel soumis à la fluctuation des cours internationaux du propane et à la variation de la parté matérielle, de l'approvisionnement de nos coûts unitaires d'expédition (hors de stockage mesuré, coûts de transport, charges liées du fonctionnement des groupes électrogènes, aux l'impact du transport, de l'entretien et des évolutions technologiques du marché du GPL ; • des investissements permanents liés au maintien des infrastructures de stockage primaire et secondaire, de la sécurité applicable notamment la TCCG ; • des coûts des équipements réglementaires et matériels de sécurité et des normes environnementales des installations primaires de stockage.
Frais de mise à disposition de la cuve (selon 16,2 des Conditions Générales Applicables)	Frais d'installation	Offerts (sauf éventuels surcoûts liés à des conditions exceptionnelles)
Frais de maintenance et d'entretien de la cuve (selon 16,3 des Conditions Générales Applicables)	Frais annuels de location	Barème TEC-2, accessible 66)
Frais de maintenance et d'entretien de la cuve (selon 16,3 des Conditions Générales Applicables)	Montant du dépôt de garantie	Barème TEC-2, accessible 66)
Frais de retrait de la cuve (selon 16,4 des Conditions Générales Applicables)	Frais de retrait de la cuve (selon 16,4 des Conditions Générales Applicables)	Facturation d'une réduction annuelle de maintenance suivant barème TEC-2, accessible 66)
Frais de sortie du contrat (selon 16,5 des Conditions Générales Applicables)	Frais de sortie du contrat (selon 16,5 des Conditions Générales Applicables)	Barème TEC-2, accessible 66)
Frais de réapprovisionnement	Frais de réapprovisionnement	Barème TEC-2, accessible 66)
Frais de dossier (en cas de résiliation anticipée après installation de la cuve)	Frais de dossier (en cas de résiliation anticipée après installation de la cuve)	Montant maximum de 600 € net.
Autres frais	Autres frais	Néant
Options	Options	Possibilité d'opter pour un Prix Net Garantie (PNEG) sur période : • avec surcoût de 54,00 € TTC pour un PNEG sur 12 mois • avec surcoût de 45,00 € TTC pour un PNEG sur 18 mois
Année des frais sur la durée du contrat, hors fourniture de GPL et hors coût de la cuve en fin de contrat	Cas standard d'une ciblage sélectif 1000 kg / contrat d'un an	Installation : offerte Location : 100,15 € TTC Consommation : gratuite en fin de contrat Maintenance : 100,15 € TTC Frais de retrait : 100,15 € TTC Soit un total de 400,34 € TTC (cas de location) ou 539,83 € TTC (cas de consignment)
Estimation du coût annuel	Cette estimation comprend l'ensemble des frais sur la durée du contrat reportés à une année ainsi que la fourniture d'une quantité de GPL, calculée au prix au jour de la conclusion du contrat et sur la base de la consommation relative par le consommateur ou, à défaut, d'une consommation de 1,37 tonne de GPL, correspondant au volume moyen d'énergie consommée en France pour le chauffage et la fourniture d'eau chaude dans une résidence principale.	Pour une consommation de 1,37 tonne de GPL dans l'année : • 400,34 € TTC (cas de location) ou 539,83 € TTC (cas de consignment)

🔗 Consulter la fiche standardisée



2. Politique Qualité et Relation Client

Vitogaz France place la satisfaction Client au cœur de ses engagements, avec un service reconnu et certifié (NF Service depuis 2015 et Service France Garanti depuis 2023). Nos conseillers locaux, experts des spécificités régionales, répondent depuis le territoire français 6 jours sur 7.

Notre Lettre Qualité actualisée reflète cette exigence à travers quatre piliers :

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

Autonomie et traçabilité pour les Clients :

- Suivre les consommations et le déroulement des livraisons ;
- Consulter les inspections programmées ;
- Suivre ou simuler les primes pouvant être perçues ;
- Déclencher des alertes pour les seuils de réapprovisionnement ;
- Recevoir des conseils personnalisés pour optimiser la consommation.

Pourquoi cela fidélise ?

Parce que nous rendons nos Clients autonomes et informés. La confiance, ce n'est pas la dépendance, c'est donner la capacité d'agir.

3. Programmes d'accompagnement vers la transition énergétique : guider sans imposer

Vitogaz France propose un accompagnement complet pour aider particuliers et professionnels à réduire leur consommation et à s'engager dans la transition énergétique :

- Audit énergétique gratuit pour identifier des économies potentielles et proposer des solutions adaptées ;
- Programme VITOEZECO : financement de travaux de rénovation (isolation, pompes à chaleur, chaudières performantes), avec un réseau d'artisans RGE ;
- Collaboration avec Photosol pour proposer des solutions solaires et hybrides ;
- Participation active aux dispositifs publics permettant aux Clients de bénéficier d'aides supplémentaires et de solutions clés en main.

Pourquoi cela fidélise ?

Parce que nous ne nous contentons pas de vendre du gaz : nous accompagnons nos Clients vers des solutions moins carbonées, même quand cela signifie réduire notre part de marché. Cette honnêteté crée une confiance qui dépasse la simple relation commerciale.

4. Programme de fidélisation et d'engagement Client : la reconnaissance mutuelle

Vitogaz France développe des initiatives pour renforcer la proximité avec ses Clients et les accompagner durablement dans leur transition énergétique :

- Programmes de parrainage ;
- Communication régulière :
 - Newsletters et contenus éducatifs sur le site Internet : conseils pour réduire sa facture, actualités sur les aides financières, retours d'expérience de Clients ;
 - Événements locaux dans les territoires : ateliers sur la transition énergétique, rencontres avec des experts, démonstrations de nouvelles solutions.
- Reconnaissance Client :
 - Enquêtes de satisfaction régulières pour recueillir les avis et adapter les services.

Pourquoi cela fidélise ?

Ces actions créent une relation continue et de proximité avec les Clients, en apportant des informations utiles et de la valeur au-delà du service de fourniture d'énergie. En renforçant la confiance, l'utilité perçue et le sentiment d'appartenance, elles favorisent naturellement la fidélisation.

5. Ciblage des besoins spécifiques : l'adaptation comme preuve d'écoute

Particuliers : Primes VITOEZECO, contrats flexibles, accompagnement pour la rénovation ;

Professionnels : Offres VITOEZECO PRO, audits énergétiques, solutions sur mesure pour les bâtiments tertiaires ;

Agriculteurs : Solutions adaptées aux besoins énergétiques des exploitations (chauffage des serres, séchage des récoltes, ombrières solaires installées avec Photosol) ;

Collectivités : Partenariats dans la durée pour l'accompagnement de la rénovation des bâtiments publics.

Les fondamentaux de la relation Client

Offres claires & flexibles

Contrats VITOEZECO / PRO, transparence, souplesse.

Avantages financiers

Réductions, mensualisation, simulateurs.

Qualité & relation Client

Service certifié, conseillers locaux, Espace Client.

Transition énergétique

Audits, travaux via VITOEZECO, solaire.

Fidélisation & engagement

Parrainage, contenus pédagogiques, événements.

Adaptation aux besoins

Solutions spécifiques selon Client type.

06

VEILLER AU DÉVELOPPEMENT ET AU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

- 6.1 Santé et sécurité au travail : la confiance par la protection | 37
- 6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs | 39
- 6.3 Diversité et inclusion | 40



Chez Vitogaz France, la confiance mutuelle constitue le fondement de la performance durable. En garantissant à ses collaborateurs un environnement équitable et stimulant, l'entreprise favorise l'engagement et la fiabilité collective. Inscrite au cœur de sa politique ressources humaines, cette relation de confiance soutient la résilience et l'adaptation face aux transformations du secteur énergétique.

6.1 SANTÉ ET SECURITÉ AU TRAVAIL : LA CONFIANCE PAR LA PROTECTION

Vitogaz France met en œuvre des actions concrètes pour assurer à ses collaborateurs des conditions de travail sûres, inclusives et propices à la qualité de vie.

6.1.1. Environnement de travail favorisant l'équilibre et le bien-être

La qualité de vie au travail constitue un pilier essentiel de la réussite de Vitogaz France. Elle repose sur l'engagement de ses collaborateurs, la qualité des relations entre les services et un management fondé sur la confiance, l'équité et le respect.

Pour soutenir cet équilibre, l'entreprise met à disposition des outils performants et flexibles, un cadre de travail agréable et sécurisé, tant au siège que sur les sites industriels, ainsi que des dispositifs sociaux complets (santé, prévoyance, retraite complémentaire).

Vitogaz France veille également à promouvoir la diversité, l'égalité de traitement et la participation de tous, dans un esprit d'entraide et de cohésion. L'attention portée à l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, conjuguée à une politique de partage de la valeur, contribue à un environnement de travail épanouissant et durable

6.1.2. La confiance managériale comme principe organisateur

Chez Vitogaz France, cette confiance managériale se traduit par :

- **Autonomie et responsabilisation** : chaque collaborateur dispose de marges de manœuvre pour organiser son travail ;
- **Culture du retour d'expérience** : l'entreprise privilégie une culture du retour d'expérience où les pratiques

sont analysées pour en tirer des enseignements constructifs ;

- **Délégation et confiance managériale** : les managers délèguent des responsabilités et place leur confiance dans les équipes plutôt que d'instaurer un contrôle permanent ;

- **Transparence des décisions** : les orientations stratégiques sont partagées et expliquées.

En cultivant une confiance partagée, nous transformons chaque collaborateur en ambassadeur. Respectés et valorisés, ils s'engagent pleinement dans leurs missions et incarnent la fiabilité que nous promettons à nos Clients.

6.1.3. Dialogue social et climat serein

Vitogaz France accorde une importance primordiale à la qualité du dialogue social et au maintien d'un climat de travail serein et constructif. Cette dynamique repose sur une collaboration étroite avec les représentants du personnel et une écoute active des collaborateurs.

- **Un dialogue social de qualité**, fondé sur la confiance, la transparence et la concertation régulière ;
- **Des enquêtes internes bisannuelles**, permettant de mesurer la satisfaction des équipes et d'orienter les actions d'amélioration ;
- **Réflexions sur un accord de télétravail** :
 - Une réflexion sur l'instauration du télétravail est engagée. Elle est fondée sur une double analyse : d'une part des besoins d'organisation et d'autre part sur l'équilibre entre la vie

professionnelle et vie personnelle. Le télétravail apparaît comme un levier pertinent offrant plus de flexibilité dans l'organisation du travail et en permettant aux collaborateurs de mieux concilier leurs contraintes personnelles et leurs missions professionnelles. cet acte de confiance institutionnalisé se traduit par :

- Confiance de l'entreprise dans la capacité de ses collaborateurs à être efficaces en autonomie ;
- Confiance des collaborateurs dans la capacité de l'entreprise à exercer cette flexibilité avec sérieux et responsabilité ;
- Renforcement de la flexibilité organisationnelle tout en préservant la cohésion et la performance collective.
- **Des accords collectifs structurants**, portant également sur :
 - l'aménagement et la réduction du temps de travail ;
 - l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
 - le droit à la déconnexion ;
 - et l'intéressement, favorisant le partage de la valeur.

Par ces engagements, Vitogaz France confirme sa volonté de promouvoir un environnement social équilibré, participatif et durable, où chaque collaborateur peut s'épanouir et contribuer pleinement à la réussite collective.





6.1.4. Une politique qualité et sécurité ambitieuse

Vitogaz France déploie une politique Hygiène, Sécurité et Environnement (HSE) exigeante, au cœur de sa culture d’entreprise et de sa performance durable. Cette gouvernance structurée vise à prévenir les risques, garantir la sécurité des personnes et assurer la conformité des installations.

Elle repose sur :

- La traçabilité et la documentation systématique des incidents, afin d’améliorer en continu les pratiques et d’assurer un retour d’expérience efficace ;
- L’évaluation régulière des risques et de la conformité réglementaire, pour anticiper les situations à risque et adapter les procédures ;

- Le renforcement de la maintenance préventive, garantissant la fiabilité et la sécurité des équipements ;
- La formation continue des collaborateurs et des intervenants externes, portant sur les risques technologiques, la manipulation de matières dangereuses et la sécurité routière, essentielle dans les activités de stockage et de transport de produits inflammables.

Avant toute intervention, tous les personnels, internes comme externes, sont soumis à des protocoles de sécurité stricts et bénéficient de programmes de formation adaptés.

Cette démarche rigoureuse traduit l’engagement constant de Vitogaz France à offrir un environnement de travail sûr, responsable et exemplaire.

6.1.5. Initiatives de bien-être et prévention santé

Vitogaz France déploie une politique de prévention santé et de bien-être visant à protéger durablement ses collaborateurs et à renforcer la cohésion interne. Des actions ciblées sont menées tout au long de l’année, telles que les campagnes de vaccination (notamment contre la grippe saisonnière), les formations aux gestes et postures pour prévenir les troubles musculosquelettiques, ainsi que des initiatives de convivialité favorisant l’esprit d’équipe et le lien social. Grâce à cette approche globale, associant prévention, accompagnement et qualité de vie au travail, aucun accident de travail grave n’a été enregistré en 2024, témoignant de l’efficacité des dispositifs mis en place.

Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	2021	2022	2023	2024
Formation nouveaux collaborateurs RSE	100 %	2023	100 %	100 %	100 %	100 %
Salarié ayant suivi un entretien d’évaluation annuel	81 %	2023	83 %	76 %	82 %	75 %

Dimension	Indicateur clé	Résultat 2024	Objectif 2030
Sécurité	Accidents graves	0	0
Dialogue social	Taux satisfaction	92,91 %	>95 %
Formation	% masse salariale	2,28 %	>2,5 %
Équité	Index égalité F/H	91 %	>90 %
Évaluation	Taux entretiens	74,79 %	90 %
Engagement	Taux participation enquêtes	82,76 %	>85 %

Signification confiance
« Je travaille en sécurité »
« Je me sens écouté (e) »
« Je développe mes compétences »
« Je suis traité équitablement »
« Je suis accompagné (e) dans mon évolution »
« Je contribue à la vie de entreprise »

6.3.5. Notre conviction profonde

Chez Vitogaz France, la confiance mutuelle constitue un pilier essentiel de notre politique ressources humaines nous avons fait le choix stratégique de placer la confiance mutuelle au cœur de notre politique RH.

Ce choix relève d’une approche stratégique dans un secteur énergétique en profonde transformation, marqué par l’évolution rapide des métiers, des impératifs de sécurité constants et des enjeux de fidélisation, la confiance est un facteur déterminant de performance durable.

Nous sommes convaincus que la réussite de la transition énergétique dépendra avant tout de la capacité des entreprises à engager pleinement leurs Collaborateurs. Cet engagement se construit dans la durée grâce à un climat de confiance favorisant l’implication, la responsabilisation et la coopération au quotidien.

6.2 ADAPTABILITÉ DES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS

6.2.1 Marque employeur

Chez Vitogaz France, la réussite collective repose avant tout sur la qualité et l'engagement de nos collaborateurs. Nous nous attachons à construire une marque employeur fondée sur la confiance, l'attractivité et le développement des talents, en offrant à chacun un environnement de travail stimulant et épanouissant.



Participation active des collaborateurs



Recommandation des candidats de confiance



Valorisation du rôle d'ambassadeur



Renforcement du climat de confiance et de cohésion



Intégration des profils partageant nos valeurs

Nous accompagnons nos collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel grâce à des dispositifs de formation et de la montée en compétences et l'évolution interne.

Par une organisation du travail souple et attentive à l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, Vitogaz France réaffirme son ambition d'être un employeur attractif, responsable et durable.

En 2024, l'entreprise a également déployé un dispositif de cooptation, la participation active des collaborateurs à la dynamique de recrutement. En les encourageant à recommander des candidats issus de leur réseau, Vitogaz France valorise leur rôle d'ambassadeurs et consolide un climat de confiance et de collaboration. Ce mode de recrutement participatif favorise l'intégration de profils alignés avec les valeurs de l'entreprise et contribue à renforcer l'engagement, la cohésion et le sentiment d'appartenance au sein de nos équipes.

6.2.2 Formation et perfectionnement continu

En 2024, nous avons dispensé **1 831 heures de formation à 87 collaborateurs**, ce qui représente **2,28 % de notre masse salariale**. Sur ce total, **65 heures ont été réalisées en e-learning**, et **45,45 % des heures de formation** ont été dispensées à des femmes. Nous soutenons également des parcours diplômants et le perfectionnement individuel, en collaboration avec des organismes externes, afin d'élargir les perspectives de carrière de nos équipes.

6.2.3 Partage de valeur et reconnaissance

Le partage de la valeur constitue un levier essentiel de performance et d'engagement pour Vitogaz France. L'entreprise valorise les réussites individuelles et collectives à travers des programmes de reconnaissance conçus pour encourager l'implication et récompenser l'excellence.

Les systèmes d'évaluation transparents et équitables permettent d'apprécier le mérite de chacun, garantissant que les promotions et évolutions salariales reposent sur les réalisations, les compétences et les contributions des collaborateurs.

Au-delà de la rémunération de base, Vitogaz France propose un ensemble d'avantages sociaux attractifs — intéressement, couverture santé, contrats de prévoyance, titres-restaurant, etc. — favorisant à la fois le bien-être, la motivation et le développement professionnel de ses équipes.

6.2.4 Intégration et transmission des savoirs

L'accompagnement des nouveaux arrivants repose sur un parcours d'intégration structuré et participatif, enrichi par l'intervention de collaborateurs expérimentés. Ces échanges favorisent la transmission des savoir-faire techniques, réglementaires et éthiques, tout en renforçant la culture d'entreprise et l'appropriation de la démarche RSE de Vitogaz France.

6.1.5. Outils digitaux et avantage de e-learning

Grâce aux ressources mises à disposition par le groupe Rubis, nous développons progressivement un catalogue de modules *e-learning*, notamment autour des thématiques RSE et des nouveaux métiers de l'énergie. Ces supports pédagogiques favorisent l'autoformation et contribuent à une employabilité durable, en phase avec les évolutions de notre secteur.



Indicateurs de suivi

- Taux de réalisation des entretiens annuels : 74,79 % en 2024, en progression continue vers l'objectif de 90 % d'ici 2030.
- Part de la masse salariale consacrée à la formation continue : 2,28 % en 2024, témoignant d'un investissement constant malgré un contexte économique exigeant.
- Nombre d'heures de formation dispensées : 45,45 % aux collaboratrices, confirmant notre volonté d'égalité d'accès au développement des compétences.

Développement des compétences *e-learning* Vitogaz France :



Appui du Groupe Rubis

Mise à disposition de ressources et d'outils pédagogiques innovants.
Objectif : accompagner la montée en compétence continue des collaborateurs.



Création d'un catalogue *e-learning*

- RSE et développement durable ;
- Nouveaux métiers de l'énergie ;
- Sécurité, réglementation et innovation.



Des supports flexibles et accessibles

- Formations en ligne disponibles à tout moment ;
- Parcours adaptés aux besoins individuels ;
- Évaluation continue des apprentissages.



Objectif : une employabilité durable

Favoriser l'autoformation, soutenir la mobilité interne et accompagner les évolutions du secteur énergétique.

6.3 DIVERSITÉ ET INCLUSION

6.3.1. L'inclusion comme condition de la confiance collective

Vitogaz France considère la diversité comme un véritable levier de performance et de cohésion. Fidèle aux valeurs du groupe Rubis, l'entreprise s'engage à garantir un environnement de travail respectueux, inclusif et équitable pour tous, où chaque collaborateur peut s'épanouir librement, quelles que soient ses origines, ses convictions ou sa situation personnelle. Ainsi, Vitogaz France affirme sa volonté de créer un cadre professionnel où chacun peut contribuer à la réussite collective tout en respectant les différences.

Pourquoi l'inclusion est-elle un enjeu de confiance ?

Parce qu'on ne peut faire confiance à une organisation que si on s'y sent en sécurité et respecté. Un environnement où un collaborateur craint d'être discriminé, moqué, exclu ou harcelé ne lui permet pas de s'investir pleinement : son énergie est mobilisée par l'auto-protection, plutôt que par sa contribution personnelle au succès collectif.



En 2024, aucun incident de discrimination n'a été signalé via l'adresse email interne dédiée à ce type de signalements. Notre engagement en faveur de l'inclusion se manifeste également par le maintien de notre politique handicap et le recours aux ESAT (Établissements et Services d'Aide par le Travail), qui représentent près de 10 % de nos achats.

Vitogaz France a obtenu un index d'égalité professionnelle de 91 %, confirmant la solidité de son engagement en faveur de l'équité entre les femmes et les hommes. Ce résultat traduit une politique durable et cohérente en matière de rémunération, de promotion et d'évolution de carrière. L'entreprise veille également à accompagner le retour de congé maternité et à garantir à chaque collaboratrice les mêmes perspectives d'évolution que ses collègues, dans un esprit de respect et d'égalité des chances.

6.3.2. Inclusion et handicap

Nous poursuivons activement notre engagement en faveur de l'inclusion et de la sensibilisation au handicap, avec pour objectif de lever les préjugés et de favoriser l'intégration durable de chacun.

Notre référente handicap joue un rôle clé dans cette démarche : elle accompagne les collaborateurs dans leurs démarches de reconnaissance RQTH, évalue les besoins d'aménagement de poste et contribue à instaurer un environnement de travail bienveillant et adapté.

En 2024, plusieurs actions concrètes ont renforcé cet engagement :

- Une campagne de sensibilisation organisée en octobre, incluant une hotline et un accompagnement externe pour offrir écoute et soutien personnalisés ;
- La poursuite du partenariat avec un ESAT dans le cadre de l'opération « Panier de fruits », favorisant l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap tout en offrant des fruits frais à nos équipes deux fois par semaine.

Le nombre de dossiers étudiés en 2024, identique à celui de l'année précédente, confirme la stabilité et la continuité de notre politique handicap. Par ailleurs, près de 10 % de nos achats ont été réalisés auprès d'ESAT, illustrant concrètement notre contribution à l'emploi inclusif et à la diversité au sein de Vitogaz France.



Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	2021	2022	2023	2024
Index égalité homme/femme	>75 %	2023	86 %	92 %	94 %	91 %
Nombre de personnes employées en situation de handicap	1	2023	1	1	0	1
Sensibiliser les collaborateurs aux personnes en situation de handicap	100 %	2025	NC	100 %	100 %	100 %
Femmes dans l'encadrement	40 %	2023	38 %	43 %	43 %	42 %
Femmes au comité de Direction	30 %	2025	27 %	27 %	20 %	20 %

6.3.3. Diversité générationnelle et transmission des savoirs

La complémentarité intergénérationnelle est une véritable force pour Vitogaz France. L'entreprise valorise la diversité des âges et des parcours, en s'appuyant à la fois sur l'expérience des collaborateurs de longue date et sur la créativité des jeunes talents.

Des dispositifs de tutorat et de transfert de compétences favorisent les échanges et renforcent la continuité des savoir-faire. En 2024, l'accueil de nouveaux alternants et stagiaires illustre la volonté de Vitogaz France d'accompagner les jeunes générations, de soutenir leur formation et de faciliter leur intégration dans le monde professionnel.

Pourquoi cette politique intergénérationnelle crée-t-elle de la confiance ?

Chez Vitogaz France, chaque collaborateur quel que soit son âge, est reconnu pour sa contribution et sa valeur. Les seniors apportent leur expérience tandis que les juniors enrichissent par leurs idées nouvelles.

Cette reconnaissance mutuelle favorise une solidarité intergénérationnelle qui dépasse les clivages d'âge et construit une communauté d'entreprise véritablement inclusive.

6.3.4. Lutte contre la discrimination et le harcèlement

Vitogaz France accorde une importance essentielle à la prévention des comportements inappropriés et veille à garantir un environnement de travail respectueux et sécurisé pour tous.

L'entreprise a désigné une référente harcèlement chargée d'écouter, conseiller et accompagner toute personne confrontée à une situation de ce type, dans un cadre confidentiel et bienveillant.

Fidèle à ses valeurs, Vitogaz France applique une politique de tolérance zéro face à toute forme de harcèlement ou de discrimination. Un dispositif d'alerte interne, accessible à l'ensemble des collaborateurs, permet de signaler tout incident et d'assurer un traitement rapide et approprié des signalements.



07

SERVIR LES INTÉRÊTS DES TERRITOIRES RURAUX ET DES PARTENAIRES

7.1 Garantie d’une chaîne de valeur locale | **42**

7.2 Engagement auprès des parties prenantes | **44**

7.3 Santé et sécurité des partenaires et dans les infrastructures | **46**



Chez Vitogaz France, nous avons compris que servir les territoires ruraux, ce n’est pas simplement livrer du gaz : c’est tisser des liens durables, s’ancre dans le tissu local, comprendre les spécificités de chaque commune, de chaque exploitation, de chaque collectivité.

7.1 GARANTIE D'UNE CHAÎNE DE VALEUR LOCALE

7.1.1. Un engagement de confiance pour la sécurité énergétique des territoires ruraux

Garantir une chaîne de valeur locale, c'est à la fois renforcer la confiance de nos partenaires comme de nos Clients, sécuriser l'approvisionnement des citernes, des stations-services et des points de distribution de bouteilles de gaz, et contribuer au maintien du tissu économique et social des territoires ruraux.

Vitogaz France place la confiance et la sécurité au cœur de son action auprès des territoires ruraux. En tant que partenaire historique de l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF), nous nous engageons à garantir un approvisionnement énergétique fiable et sécurisé, essentiel au développement et à la sérénité des communes.

Un réseau de proximité au service de la résilience territoriale

Nous disposons d'un réseau de dépôts réparti stratégiquement sur le territoire français pour servir nos Clients en zone rurale, permettant une logistique de proximité. Cette implantation locale n'est pas seulement une optimisation opérationnelle : c'est un choix politique et éthique.

Pourquoi la proximité crée-t-elle de la confiance ?

- Réduction des délais de livraison : en cas d'urgence hivernale, chaque heure compte pour une école ou un hôpital ;
- Limitation de l'empreinte carbone liée au transport : la proximité est aussi écologique ;
- Réactivité face aux besoins locaux : nos équipes connaissent les spécificités de chaque territoire ;
- Maintien de l'emploi local : nos dépôts et nos équipes commerciales ;
- Contribution au tissu économique : nous travaillons avec des prestataires régionaux (transporteurs, artisans, sous-traitants).

Notre présence quotidienne sur le terrain, aux côtés des élus et des habitants, nous permet de comprendre leurs besoins spécifiques et d'y répondre avec des solutions adaptées, durables et sécurisées. Grâce à un réseau de proximité et à des équipes locales dédiées, nous assurons une relation de confiance et un soutien sans faille quelques soit ses origines pour accompagner les collectivités dans leurs projets énergétiques.

Cette présence territoriale incarne les «vertus des communautés» : la fidélité, la loyauté, l'ancrage dans le temps quelles que soient ses origines, ses convictions ou sa situation personnelle.

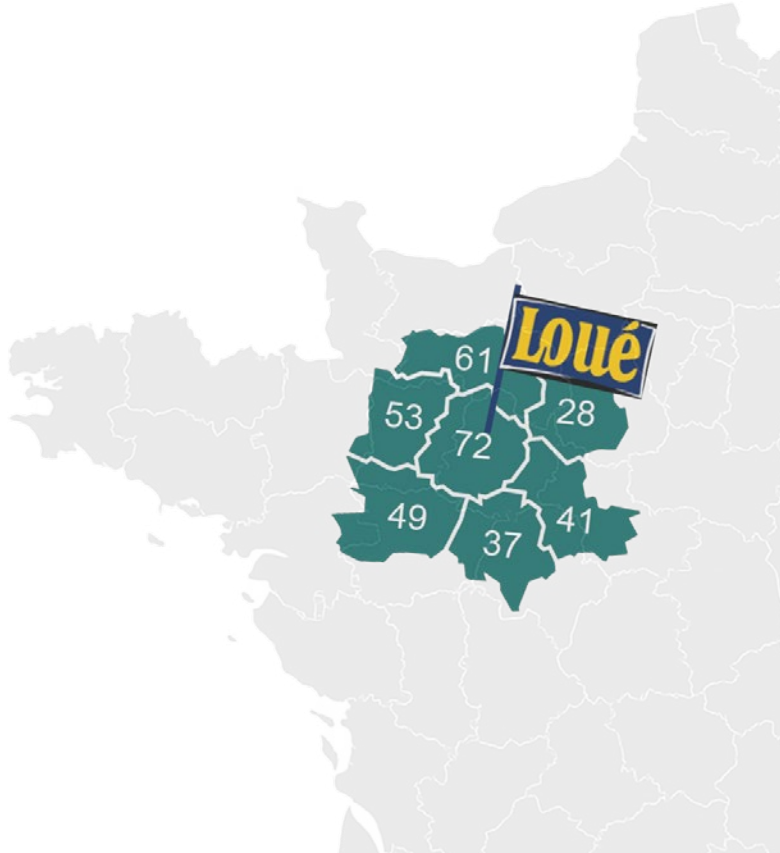


SITE DE BRÛLON

FOCUS – GARANTIE DE LA CHAÎNE DE VALEUR LOCALE

Grâce au relais vrac de Brûlon, VITOGAZ France sécurise une chaîne de valeur ancrée localement, depuis le stockage jusqu'à la livraison finale chez le client. Ce site stratégique, issu d'un partenariat exclusif avec la CAFEL (Coopérative Agricole des Fermiers de Loué), permet de s'appuyer sur des acteurs économiques du territoire et de favoriser un approvisionnement de proximité, fiable et durable.

La position géographique idéale du relais optimise les flux logistiques, réduit les distances de transport et contribue à la réduction de l'empreinte carbone liée à la distribution du GPL. Les tournées de livraison sont ainsi rationalisées, garantissant à la fois réactivité, continuité de service et maîtrise des coûts pour les clients locaux.



Chaque année, près de 10 000 tonnes de GPL transitent par le site, mobilisant principalement des transporteurs régionaux pour les livraisons et les approvisionnements. Cette organisation renforce le tissu économique local, sécurise l'emploi dans les territoires et assure une traçabilité complète de la chaîne d'approvisionnement, du dépôt jusqu'au client final.

En s'inscrivant dans une logique de circuits courts énergétiques, le relais de Brûlon constitue ainsi un maillon essentiel de la souveraineté énergétique locale et de la performance durable de la chaîne de valeur de VITOGAZ France.

7.1.2. Des solutions sûres et pérennes pour les collectivités

Un approvisionnement garanti : la promesse de continuité

Nous mettons tout en œuvre pour assurer la continuité de l'énergie, même dans les zones les plus isolées, avec des livraisons régulières et des stocks de sécurité adaptés aux besoins des communes.

Cette garantie d'approvisionnement n'est pas anecdotique : elle conditionne l'exercice du service public

- Une école doit pouvoir accueillir les enfants par -10°C ;
- Un hôpital ne peut tolérer aucune interruption de chauffage dans ses chambres ;
- Un EHPAD doit protéger ses résidents les plus fragiles du froid ;
- Une cantine scolaire doit pouvoir nourrir les enfants chaque jour ;
- Un logement social doit garantir la dignité de ses occupants.

Chaque livraison que nous effectuons est un maillon de la chaîne du service public territorial. La confiance que nous accordent les maires, c'est la confiance qu'ils peuvent, à leur tour, garantir à leurs administrés que les services essentiels fonctionneront.

7.1.3. Une relation de proximité pour plus de sérénité

Nos équipes commerciales, ancrées dans les territoires, agissent comme des partenaires de confiance pour les mairies rurales. Leur connaissance fine des enjeux locaux (contraintes budgétaires des petites communes, calendrier électoral, spécificités géographiques) leur permet de proposer des solutions adaptées et de réagir rapidement en cas de besoin, garantissant ainsi la tranquillité des élus et des habitants.

En combinant expertise, réactivité et engagement, Vitogaz France et l'AMRF renforcent la sécurité énergétique des communes rurales, tout en les accompagnant vers une transition maîtrisée et sécurisée vers une diminution des émissions de gaz à effet de serre.

Parce que la confiance se construit dans la durée, nous restons aux côtés de nos Clients et partenaires pour protéger, innover et sécuriser l'avenir énergétique de vos territoires.

Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectif	Échéance	2021	2022	2023	2024
Taux de signature de la Charte Achats Responsables fournisseurs critiques ou signature	50 %	2025	80 %	30 %	38 %	45 %
Taux d'achat effectué en France	90 %	2025	89 %	79 %	81 %	91 %

7.1.4. Communication et transparence : la confiance par l'information

La confiance est le fruit de nos actions, mais également de notre action de communication, dans une logique d'information, de transparence et d'identification d'opportunités de collaboration.

Exemple d'action emblématique 2024 : le Congrès de l'AMRF

Lors du Congrès national de l'AMRF 2024, Vitogaz France a présenté aux élus ruraux ses solutions d'accompagnement à la transition énergétique, avec un focus particulier sur :

- Le programme ACTEE pour la rénovation énergétique des bâtiments publics ;
- Le programme Génération Vélo pour la mobilité des jeunes ruraux ;
- Les solutions d'agrivoltaïsme en partenariat avec Photosol ;
- Les éco-primes VITOEZECO pour les particuliers et collectivités.

Cette présence au Congrès n'est pas du marketing traditionnel : c'est un acte de co-construction territoriale. Nous ne venons pas « vendre » mais « échanger », « comprendre », « apprendre » des réalités du terrain.

Le partenariat avec l'AMRF, un modèle de confiance institutionnelle

Depuis de nombreuses années, Vitogaz France et l'AMRF ont construit un partenariat structuré autour de valeurs communes :

1. La défense des territoires ruraux contre l'enclavement énergétique ;
2. L'accompagnement des élus dans leurs décisions énergétiques complexes ;
3. La promotion d'une transition énergétique juste, qui ne laisse personne de côté ;
4. Le maintien du service public dans les zones les moins denses.

Les modalités concrètes du partenariat

- Réunions départementales : présence régulière de Vitogaz dans les assemblées départementales de l'AMRF pour présenter les évolutions réglementaires, les nouvelles aides disponibles, les retours d'expérience ;
- Convention d'engagement mutuel : formalisation des engagements réciproques en matière de communication, formation, innovation ;
- Veille réglementaire partagée : nous informons proactivement les élus des changements législatifs impactant leurs communes ;
- Événements nationaux : participation aux congrès, salons, forums de l'AMRF.

Pourquoi ce partenariat crée-t-il de la confiance ?

Parce qu'il transforme une relation commerciale en partenariat institutionnel. L'AMRF ne nous « recommande » pas commercialement, mais elle reconnaît notre expertise et notre engagement territorial. Cette reconnaissance par un tiers de confiance (l'association représentative des maires) renforce notre légitimité.

7.1.5. Des équipes locales au service des Clients : la connaissance du terrain

Des conseillers formés et situés en France

Nos conseillers, situés en France, connaissent les spécificités régionales :

- Enjeux logistiques en zone rurale (routes enneigées l'hiver, accessibilité difficile de certaines fermes isolées) ;
- Besoins des collectivités (contraintes budgétaires, calendrier des marchés publics) ;
- Particularités locales (fêtes patronales nécessitant un approvisionnement renforcé, événements climatiques régionaux).

Ils offrent une écoute active et des réponses adaptées, en phase avec les attentes locales.

Exemple concret : en cas de besoin urgent (rupture de stock en plein hiver, vague de froid exceptionnelle), les équipes organisent des livraisons prioritaires en collaboration avec les transporteurs et les dépôts régionaux. Cette réactivité n'est possible que grâce à la connaissance du terrain. Un centre d'appel délocalisé, aussi bien formé soit-il, ne peut pas avoir cette intelligence situationnelle qui permet d'anticiper qu'une commune montagnarde sera coupée du monde pendant 48h en cas de chutes de neige.

Transparence et traçabilité : l'information comme preuve de respect

Les Clients sont informés en temps réel sur :

- L'état de leurs commandes ;
- Les délais précis de livraison ;
- Les interventions techniques programmées ;
- Les évolutions tarifaires et réglementaires.

Avec une communication claire et précise, la confiance se mérite et nous veillons à donner des gages de cet engagement au quotidien.



7.2 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

7.2.1. Un engagement fondé sur la confiance et la sécurité au service de toutes les parties prenantes

Vitogaz s’engage à protéger, écouter et accompagner chaque acteur de notre écosystème territorial, pour construire ensemble des territoires plus sûrs, plus résilients et plus solidaires.

Notre conviction : dans les territoires ruraux, nous ne sommes pas en concurrence avec nos parties prenantes, nous sommes en interdépendance. La prospérité de Vitogaz dépend de la vitalité des territoires que nous servons. Cette interdépendance crée une communauté d’intérêts qui dépasse la simple logique commerciale.

7.2.2. Un dialogue transparent et responsable

La confiance se construit par l’écoute et la transparence

Un échange constant : Vitogaz France entretient un dialogue régulier et constructif avec l’ensemble de ses parties prenantes, au niveau local comme national.

- Objectif : Garantir une relation de confiance en intégrant leurs attentes dans nos décisions et en partageant nos engagements de progrès.
- Parties prenantes territoriales consultées :
- Élus locaux (maires, conseillers municipaux, présidents d’intercommunalités) ;
 - Services déconcentrés de l’État (DREAL, préfectures, sous-préfectures) ;
 - Services de secours (SDIS, pompiers) ;
 - Associations de riverains (comités de quartier, associations environnementales) ;
 - Chambres consulaires (Agriculture, Commerce, Métiers) ;
 - Syndicats professionnels (agricoles, artisanaux, commerçants) ;
 - Partenaires sociaux (représentants du personnel, syndicats).
- Cette cartographie extensive de nos parties prenantes illustre notre ancrage territorial profond. Nous ne sommes pas une entreprise qui «opère» dans les territoires ruraux, nous sommes une entreprise qui «vit» dans ces territoires.

Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectif	Écheance	2021	2022	2023	2024
Fournisseurs critiques ayant fait l’objet d’une évaluation RSE	100 %	2025	80 %	100 %	100 %	100 %
Intégration des critères RSE dans la sélection des fournisseurs et partenaires	100 %	2025	NC	100 %	100 %	100 %



7.2.3. Sécurité et Protection des Territoires

Nous accompagnons les collectivités vers une énergie plus sûre, plus sobre et plus locale, en veillant à ce qu'aucun territoire ne soit laissé de côté dans cette transition.

A. Sobriété énergétique et rénovation : le programme ACTEE



Programme ACTEE (Action des Collectivités Territoriales pour l'Efficacité Énergétique) :

- Engagement financier : programme de 700 000 € sur 3 ans pour aider les collectivités à rénover leurs bâtiments publics et substituer les énergies fossiles par des solutions bas carbone.

Bénéfices territoriaux

- Sécurité énergétique : réduction de la dépendance aux énergies importées ;
- Économies durables : jusqu'à 80 % d'économie d'énergie grâce à la rénovation de l'éclairage public ;
- Emplois locaux : les travaux de rénovation sont réalisés par des artisans locaux ;
- Exemplarité publique : les bâtiments publics deviennent des vitrines de la transition ;

Le Programme Lum'ACTEE+ touche 1/4 des communes françaises, démontrant l'ampleur de notre engagement territorial.

Pourquoi ce partenariat crée-t-il de la confiance ?

Parce que nous aidons financièrement nos Clients à consommer moins de notre produit. Cette apparente contradiction commerciale est en réalité notre meilleur investissement dans la confiance de long terme : en accompagnant la sobriété énergétique, nous prouvons que notre intérêt n'est pas le volume vendu mais la relation durable.

B. Mobilité sécurisée et inclusive : le Programme Génération Vélo



Programme Génération Vélo (en partenariat avec SOFUB et la FUB) :

- Engagement financier : 1 000 000 € sur 3 ans pour former les enfants de 6 à 11 ans au vélo, favorisant une mobilité autonome, sécurisée et écologique ;
- Déploiement territorial : 16 animateurs régionaux accompagnent les collectivités pour sensibiliser les jeunes à une mobilité responsable.

Pourquoi ? Parce que la mobilité est un levier d'inclusion sociale et de réduction des risques liés aux énergies fossiles, particulièrement crucial en milieu rural où les alternatives de transport sont limitées.

Impact territorial

- Autonomie des jeunes ruraux : pouvoir se déplacer vers le collège, les activités sportives, les amis ;
- Santé publique : lutte contre la sédentarité, particulièrement marquée en zone rurale ;
- Réduction de la dépendance automobile : préparer la génération future à des mobilités diversifiées ;
- Cohésion sociale : le vélo comme outil de découverte du territoire et de rencontre.

Ce programme illustre notre vision de la responsabilité territoriale : nous ne nous contentons pas de fournir de l'énergie pour aujourd'hui, nous préparons les conditions d'une mobilité durable pour demain.

7.2.4. Solidarité et cohésion territoriale : au-delà de l'énergie

Notre engagement va au-delà de l'énergie : nous soutenons l'éducation, la santé et le vivre-ensemble, parce que nous avons compris qu'une entreprise territoriale ne peut prospérer durablement que si le territoire lui-même prospère.

Mécénat et inclusion : Investir dans le capital humain local

Soutien à l'association Ambitions Éducatives :



- Lutte contre le décrochage scolaire et sensibilisation à la citoyenneté ;
- Convention de mécénat sur 2 ans pour renforcer l'inclusion en milieu scolaire ;
- Focus particulier sur les territoires ruraux, où le décrochage scolaire est souvent aggravé par l'éloignement géographique.

Pourquoi soutenir l'éducation dans les territoires ruraux ?

Parce que l'éducation est le premier facteur de maintien démographique. Les familles restent dans les territoires où l'école fonctionne bien. En soutenant l'éducation, nous contribuons indirectement à maintenir la vitalité démographique des communes que nous servons.



Actions solidaires, partager les valeurs du territoire



- Soutien aux Montgolfiades de Dole (avec l'association Atmosphérique) :
 - 4 collaborateurs bénévoles ont partagé des moments d'émotion avec des enfants malades ;
 - Réaffirmation de nos valeurs de partage et de solidarité ;
 - Ancrage dans les événements locaux : preuve de notre appartenance au territoire.
- Soutien à EKOYA (club d'avantages pour la communauté éducative) :
 - Faciliter l'accès à l'éducation et renforcer la cohésion sociale ;
 - Contribuer au bien-être des enseignants en milieu rural.



7.3 SANTÉ ET SÉCURITÉ DES PARTENAIRES ET DANS LES INFRASTRUCTURES

7.3.1. Une démarche globale de sécurité et d'amélioration continue

Vitogaz France place la sécurité au premier plan, avec une approche rigoureuse et préventive. En milieu rural, cette exigence est renforcée car chaque incident peut avoir des conséquences majeures.

Priorité absolue : la sécurité est une préoccupation permanente pour les équipes HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement), qui œuvrent pour protéger :

- Les collaborateurs (**0 accident de travail depuis 3 ans**) ;
- Les intervenants externes (transporteurs, techniciens, sous-traitants) ;
- Les Clients (installations vérifiées systématiquement) ;
- Les riverains (PPRT, plans de prévention).

Référentiels stricts : mise en œuvre de normes exigeantes en matière de sécurité, santé et hygiène industrielle, alignées sur les réglementations Seveso et les bonnes pratiques du secteur.

Retour d'expérience systématique : après chaque incident, des plans d'action correctifs sont déployés (mise à jour des procédures, renforcement des formations, modification des installations) et documentés pour capitalisation collective.

Cette culture du retour d'expérience illustre le principe d'amélioration continue : nous apprenons de l'expérience pour progresser collectivement.

7.3.2. Protection des sites industriels et des riverains

A. Plans de prévention des risques technologiques (PPRT)

Cohabitation sécurisée : Les PPRT encadrent la coexistence entre les sites industriels Seveso et les zones riveraines, avec des mesures adaptées pour chaque site :

- Quéven (Morbihan) : Aménagement foncier et protection des bâtiments finalisés
- Le Havre : Révision du dispositif de stockage de butane, incluant des interventions sur les parcelles voisines
- Port-la-Nouvelle : Mise en œuvre de mesures foncières pour limiter les risques

Ces PPRT sont le résultat de négociations longues et transparentes avec les riverains, les élus, les associations. Ils illustrent notre conviction que la sécurité ne se décrète pas, elle se co-construit avec les parties prenantes.

B. Gestion des incidents et communication transparente

Procédure de gestion des incidents : En cas d'événement, une information ciblée est diffusée aux collaborateurs, filiales et partenaires, pour garantir la transparence et la réactivité.

Exercices de simulation : Tests réguliers des plans de secours, en collaboration avec les autorités locales (SDIS, préfectures), pour préparer les équipes aux situations d'urgence.

Ces exercices incluent systématiquement les acteurs territoriaux (pompiers, gendarmerie, élus) pour créer une culture commune de la gestion de crise.

7.3.3. Contrôles et maintenance préventive des infrastructures

A. Inspections et audits réguliers

Contrôles triennaux : Tous les réservoirs de stockage de gaz liquéfiés font l'objet de contrôles périodiques, avec une requalification décennale.

Équipements de sécurité : Installation et maintenance des systèmes anti-incendie, détecteurs de fuites, alarmes de niveau et jaugeurs, pour une surveillance en temps réel.

Autorisations de stockage : Vérification systématique des arrêtés d'exploitation pour chaque substance, nouvelle ou existante.

B. Maintenance et conformité : au-delà des obligations légales

Stations-service : programme de mise en conformité progressive des stations avec un standard de sécurité renforcé (électrovannes, détection automatique de gaz).

Objectif : Atteindre un niveau de sécurité optimal, au-delà des obligations légales.

Exemple emblématique : à Lanvollon, mise en place d'un système anti-incendie sophistiqué sur le réseau de gaz public, non obligatoire pour cette taille de réseau, mais installé volontairement avec déclenchement automatique en cas de fuite.

Pourquoi aller au-delà des obligations légales ?

Parce que la confiance ne se construit pas sur le minimum réglementaire mais sur l'excellence volontaire. Comme l'enseigne Aristote, la vertu n'est pas de faire le minimum mais de viser l'excellence. En matière de sécurité territoriale, cette excellence est notre signature.

C. Sécurité incendie : la prévention permanente

Inspections périodiques des installations de défense incendie.

Exercices réguliers pour tester l'efficacité des dispositifs et former les équipes.

Collaboration étroite avec les SDIS locaux : nos sites sont régulièrement visités par les pompiers qui se familiarisent avec nos installations.

Cette familiarisation préventive des pompiers avec nos sites est cruciale en milieu rural, où les centres de secours sont parfois éloignés. En cas d'intervention, chaque minute compte : connaître les lieux à l'avance peut sauver des vies.

Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectif	Échéance	2021	2022	2023	2024
Accident sur les sites industriels VTZ (gravité supérieure à 2) tous les ans	0	2023	0	0	0	0
Formation de nouveaux gérants GPLc dans le réseau de marque nationale	100 %	2025	100 %	100 %	100 %	100 %
Sensibiliser aux accidents de la circulations (collaborateurs)	100 %	2023	100 %	100 %	100 %	100 %

7.3.4. Formation et sensibilisation des équipes et partenaires

A. Formation des collaborateurs : la compétence comme sécurité

Sensibilisation dès l'intégration : les nouveaux collaborateurs (y compris intérimaires) suivent des modules de formation sur les risques spécifiques et les consignes de sécurité, avec des mises en situation filmées sur leurs propres machines.

Cette personnalisation de la formation (filmer chaque salarié sur son poste) crée un effet miroir puissant : voir ses propres gestes permet de prendre conscience des risques mieux que n'importe quel manuel théorique.

Habilitation stricte : seuls les collaborateurs formés et certifiés sont autorisés à manipuler les installations critiques (ex. : lignes d'emplissage).

Formation continue : recyclage régulier des compétences, adaptation aux évolutions technologiques et réglementaires.

B. Maîtrise des risques pour les partenaires : le projet «laissez-passer sécurité»

Projet «Laissez-Passer Sécurité» (LPS) : en lien avec les bonnes pratiques sectorielles, cette initiative vise à fiabiliser l'information des prestataires sur les risques des chantiers.

Pourquoi cette exigence envers nos prestataires ?

Parce qu'en milieu rural, un accident impliquant un sous-traitant sur notre site aurait un impact réputationnel et social considérable. Nous sommes responsables non seulement de nos collaborateurs directs mais de l'ensemble de l'écosystème qui intervient sur nos sites.

7.3.5 Innovation et dépassement des standards : l'excellence volontaire

Technologies avancées déployées :

- Détection automatique de gaz : capteurs connectés en temps réel ;
- Systèmes anti-incendie sophistiqués : extinction automatique, même sur des installations où ce n'est pas obligatoire ;
- Télésurveillance : monitoring 24h/24 des sites critiques ;
- Drones d'inspection : pour vérifier l'état des toitures, des structures en hauteur, sans risque humain.

Investissement dans la R&D sécuritaire : budget dédié à l'innovation en matière de prévention des risques.

Pourquoi innover en matière de sécurité ?

Parce que la sécurité n'est jamais acquise définitivement. Les technologies évoluent, les risques se transforment, les attentes sociétales progressent. Notre engagement envers les territoires ruraux nous impose d'être en permanence à la pointe de la sécurité.

7.3.6 Refus des compromis : la sécurité avant le profit

Priorité absolue à la sécurité, même si cela implique des décisions commerciales difficiles.

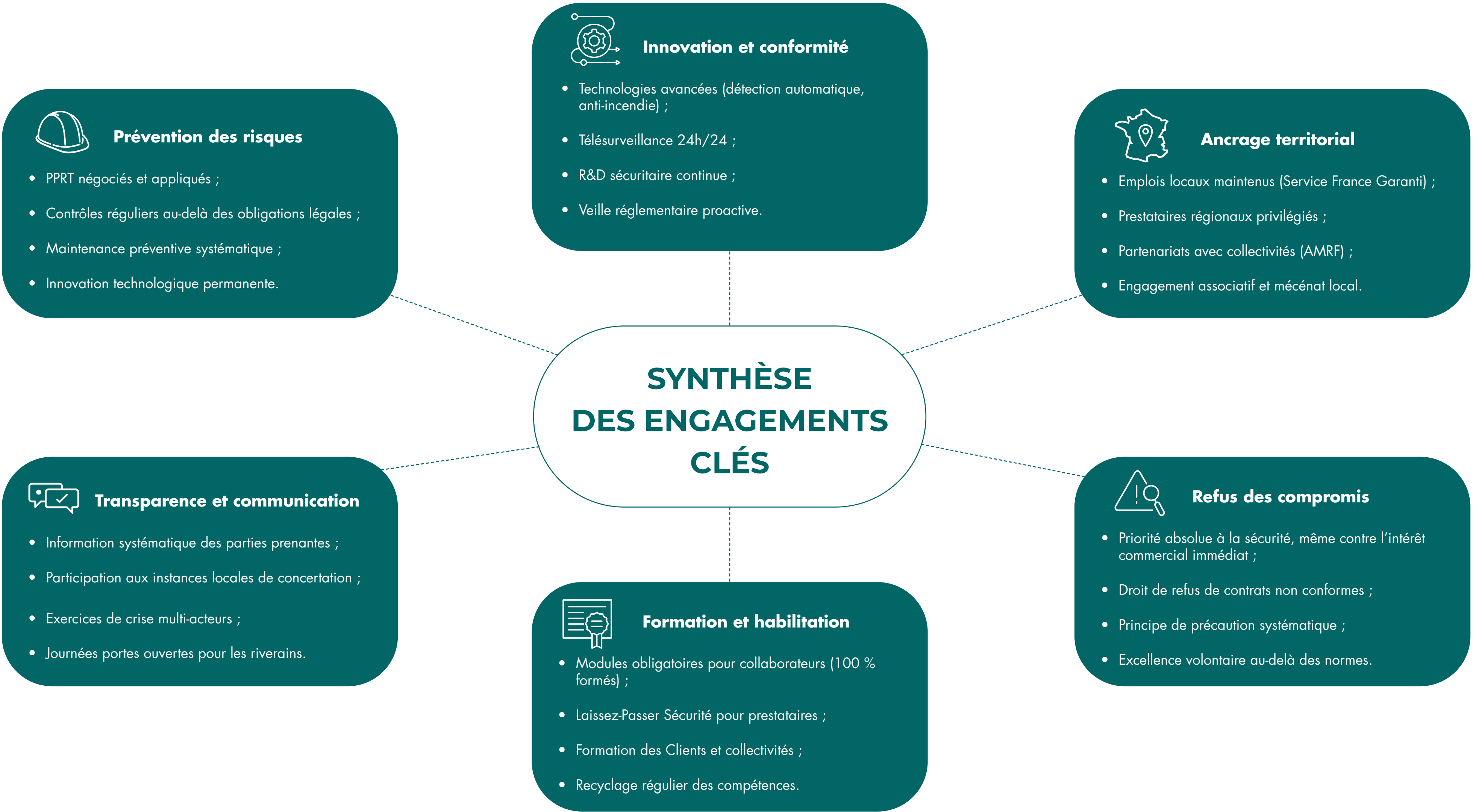
Exemples de décisions prises :

1. Refus de Clients : nous avons refusé des contrats commercialement attractifs lorsque les installations du Client ne respectaient pas nos standards de sécurité, et que le Client refusait de les mettre aux normes ;

2. Arrêt temporaire d'activité : en cas de doute sur la sécurité d'une installation, nous préférons arrêter l'activité le temps de vérifier, même si cela entraîne une perte commerciale ;

3. Investissements non rentables à court terme : certains équipements de sécurité installés volontairement ne seront jamais «rentables» au sens financier, mais ils sont indispensables au sens éthique.





08

REPORTING GRI

8.1	Éléments généraux d'information	50
8.2	Normes économiques	52
8.3	Normes environnementales	54
8.4	Normes sociales	56



Vitogaz France a établi son rapport conformément aux normes GRI pour la période du 1^{er} Janvier au 31 décembre 2024. Virage Qualité a vérifié l'application des principes de reporting des normes GRI et analysé les informations pour garantir la conformité de l'index de contenu GRI avec le rapport publié.

8.1 ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D’INFORMATION

DÉCLARATION D’UTILISATION	Vitogaz France a établi son rapport conformément aux normes GRI pour la période du 1er Janvier au 31 décembre 2024. Virage Qualité a vérifié l’application des principes de reporting des normes GRI et analysé les informations pour garantir la conformité de l’index de contenu GRI avec le rapport publié.
GRI 1 UTILISÉE	GRI 1 : Principes Généraux 2021.
NORME(S) SECTORIELLE(S) GRI APPLICABLE(S)	GRI 11 : Secteur du pétrole et du gaz 2021.

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D’INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2024 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
ÉLÉMENTS D’INFORMATION GÉNÉRAUX							
GRI 2: Éléments d’information généraux 2021	2-1 Informations organisationnelles	À propos de ce rapport 1.1 Nos activités	2 5				
	2-2 Entités	1.1 Nos activités	5				
	2-3 Période, fréquence et point de contact	À propos	2				
	2-4 Retraitement des informations	À propos	2				
	2-5 Vérification externe	8. Reporting et transparence	48,49				
	2-6 Activités et chaîne de valeur	1.1 Nos activités 1.2 Modèle d’affaires	5 7				
	2-7 Collaborateurs	1.2 Modèle d’affaires 6 Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs	7 36 à 39				
	2-8 Partenaires non salariés			Travailleurs non salariés	Sans objet	Tous les collaborateurs sont salariés	
	2-9 Structure de gouvernance	1.2 Modèle d’affaires 1.4 Notre engagement : une démarche de progrès continu 2.2 Identification des risques 3.1 Système de gouvernance responsable	7 10 14 19, 21				
	2- 10 Nomination du plus haut organe de gouvernance	1.4 Notre engagement : une démarche de progrès continu	10				
	2-11 Présidence	1.4 Notre engagement : une démarche de progrès continu	10				
	2-12 Rôle de la gouvernance dans la gestion des impacts	1.4 Notre engagement : une démarche de progrès continu 3.1 Système de gouvernance responsable	10 19				
	2-13 Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	1.4 Notre engagement : une démarche de progrès continu 3.1 Système de gouvernance responsable	10 19				
	2-14 Rôle de la gouvernance pour le reporting développement durable	1.4 Notre engagement : une démarche de progrès continu	10				
	2-15 Conflits d’intérêt	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Ethique des relations d’affaire	19 21				
	2-16 Communication des préoccupations majeures	1.4 Notre engagement : une démarche de progrès continu	10				
	2-17 Acculturation de la gouvernance	2.1 Identification des risques 3.1 Système de gouvernance responsable	14 19				
	2-18 Efficacité de la gouvernance	3.1 Système de gouvernance responsable	19				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2024 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
GRI 2 : Éléments d'information généraux 2021	2-19 Politiques de rémunération	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs 6.3 Diversité et inclusion	38 39				
	2-20 Processus de détermination de la rémunération	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	38				
	2-21 Ratio annuel de rémunération			Déclaration du rapport concernant les écarts de rémunération	Informations incomplètes	Les éléments sont disponibles dans d'autres reportings	
	2-22 Déclaration sur la stratégie de développement durable	Edito	3				
	2-23 Déclaration des engagements politiques	1.6 Notre Feuille de route 3.2 Ethique des relations d'affaire	12 21				
	2-24 Intégration des engagements politiques	1.4 Notre engagement : une démarche de progrès continu 1.6 Feuille de route 3.1 Système de gouvernance responsable	10 12 19				
	2-25 Remédiation des impacts négatifs	4.2 Climat et émissions 4.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	27 28, 29				
	2-26 Mécanismes de sollicitation des parties prenantes	2.4 Le dialogue avec les parties prenantes 2.5 Analyse de matérialité 7.2 Engagement auprès des parties prenantes	16 17 43				
	2-27 Conformité réglementaire	3.1 Système de gouvernance responsable 5.3 Fidélisation des Clients	19, 20 35				
	2-28 Adhésion à des associations	1.2 Notre modèle d'affaires 7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale	7 41, 42				
	2-29 Implication des parties prenantes	2.4 Le dialogue avec les parties prenantes 2.5 Analyse de matérialité 7.2 Engagement auprès des parties prenantes	16 17 43				
	2-30 Accords collectifs	6.1 Santé et sécurité au travail	37				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2024 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
NORMES ÉCONOMIQUES							
GRI 3 : Approche managériale - 2021	3-1 Processus de détermination des sujets importants	2.5 Analyse de matérialité	17				
	3-2 Liste des sujets importants	2.5 Analyse de matérialité	17				
SUJETS MATÉRIELS							
GRI 3 : Approche managériale - 2021	3-3 Gestion des sujets matériels	3 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques 4 Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire 5 Être à l'écoute des Clients et des attentes émergentes du marché 6 Veiller au développement et au bien-être des employés 7 Servir les intérêts des territoires et des partenaires	19-23 25-29 31-35 37-49 41-47				11.11.1 11.14.1 11.19.1 11.20.1 11.21.1
GRI 201 : Performance économique - 2016	201-1 Valeur économique directe générée et distribuée	1.2 Notre modèle d'affaires	7				11.14.2 11.21.2
	201-2 Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	2.1 Identification des risques 2.2 Changement climatique : risques et opportunités	14 15				11.2.2 11.11.2
	201-3 Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	6.1 Santé et sécurité au travail Annexe : rapport RH	37				
	201-4 Aide financière publique			Aide financière publique	Sans objet	Aucune aide perçue	11.21.3
GRI 202 : Présence sur le marché - 2016	202-1 Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	Tous les salariés sont régis par le droit du travail français et à ce titre sont éligibles au SMIC.					
	202-2 Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	Les effectifs sont recrutés en France, pour opérer directement sur le territoire.					
GRI 203 : Impacts économiques indirects - 2016	203-1 Investissements dans les infrastructures et mécénat	7.1 Garantie d'une chaine de valeur locale 7.4 Santé et sécurité des partenaires et dans les infrastructures	41, 42 45				
	203-2 Impacts économiques indirects significatifs	7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale 7.3 Sécurité et protection des territoires	41, 42 44				
GRI 204 : Pratiques d'achats - 2016	204-1 Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale	41				
GRI 205 : Lutte contre la corruption - 2016	205-1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	3.1 Système de gouvernance responsable	19				
	205-2 Communication/formation sur politiques/procédure anti-corruption	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Ethique des relations d'affaires	19, 20 21				
	205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	3.2 Ethique des relations d'affaires	21				
GRI 11 : Pétrole & Gaz - 2021	Approche de la transparence des contrats et des licences (publiés ou non pour le public)			Approche de la transparence	Incomplet	Approche concertée groupe	
	Bénéficiaires effectifs de l'organisation			Bénéficiaires effectifs	Incomplet	Approche concertée groupe	
GRI 206 : Comportement anticoncurrentiel - 2016	206-1 Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Ethique des relations d'affaires	19, 20 21				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2024 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
SUJETS MATÉRIELS							
GRI 207 : Taxes - 2019	207-1 Approche fiscale	3.1 Système de gouvernance responsable	19				
	207-2 Gouvernance fiscale et contrôle des risques	3.1 Système de gouvernance responsable	19				
	207-3 Engagement des parties prenantes et prise en compte de leurs préoccupations	2.4 Le dialogue avec les parties prenantes 2.5 Analyse de matérialité	16 17				
	207-4 Reporting par pays			Reporting par pays	Sans objet	Périmètre France	
GRI 11 : Pétrole & Gaz - 2021	11.21.8 Pétrole et gaz achetés à l'État ou à un tiers désigné par l'Etat			Pétrole et gaz achetés à l'Etat	Sans objet	Vitogaz ne se fournit pas auprès de l'Etat	

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2024 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
NORMES ENVIRONNEMENTALES							
GRI 3 : Approches managériale 2021	3-1 Processus de détermination des sujets importants	2.5 Analyse de la matérialité	17				
	3-2 Liste des sujets importants	2.5 Analyse de la matérialité	17				
SUJETS MATÉRIELS							
	3-3 Gestion des sujets matériels	4 Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire	25-29				11.2.1 11.3.1 11.4.1 11.5.1 11.6.1 11.8.1
GRI 301 : Matières 2016	301-1 Matières utilisées par poids ou par volume	4.3 Gestion des impacts environnementaux – les contenants sont réutilisés	29				
	301-2 Matières recyclées utilisées	4.3 Gestion des impacts environnementaux	29				
	301-3 Produits et matériaux d'emballage valorisés			Produits valorisés	Information incomplète	Disponible dans le rapport annexe environnemental	
GRI 302 : Énergie 2016	302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation	Consommation d'électricité des bâtiments et sites industriels: 1254 MWH		Consommation détaillée (carburants) et méthodologie	Information incomplète	Disponible dans le rapport annexe environnemental	11.1.2
	302-2 Consommation énergétique à l'extérieur de l'organisation			Consommation externe d'énergie liée à la consommation	Sans objet	Pas de consommation directe	11.1.3
	302-3 Intensité énergétique			Intensité énergétique	Information incomplète	En cours de validation	11.1.4
	302-4 Réduction de la consommation énergétique			Réduction de la consommation	Information incomplète	Disponible dans le rapport annexe environnemental	
	302-5 Réduction des besoins énergétiques des produits et services			Réduction des besoins énergétiques liés au produit	Sans objet	Pas lié à la production	
GRI 303 : Eau et effluents 2018	303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	4.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	28				11.6.2
	303-2 Gestion des impacts liés aux déversement d'eau	4.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources	28				11.6.3
	303-3 Prélèvement d'eau	4.3 Gestion des impacts environnementaux – non lié à la production – limité à nettoyage et exercices incendies	28				11.6.4
	303-4 Déversement d'eau	4.3 Gestion des impacts environnementaux – liés aux prélèvements	28				11.6.5
	303-5 Consommation d'eau	4.3 Gestion des impacts environnementaux – limité aux besoins humains, pas de consommation liée à la production	28				11.6.6

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2024 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
GRI 304 : Biodiversité 2016	304-1 Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des zones protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des zones protégées			Sites sur zones protégées	Sans objet	Non implanté sur zones protégées	11.4.2
	304-2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	4.3 Gestion des impacts environnementaux	28				11.4.3
	304-3 Habitats protégés ou restaurés			Habitats protégés ou restaurés	Sans objet	Non implanté sur zones protégées	11.4.4
	304-4 Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations			Espèces protégées sur les sites exploités	Sans objet	Non implanté sur zones protégées	11.4.5
GRI 305 : Émissions - 2016	305-1 Émissions directes de GES (champ d'application 1)	4.2 Climat et émissions	27				
	305-2 Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	4.2 Climat et émissions	27				
	305-3 Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	4.2 Climat et émissions	27				
	305-4 Intensité des émissions de GES	4.2 Climat et émissions	27				
	305-5 Réduction des émissions de GES	4.2 Climat et émissions	27				
	305-6 Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SAO)			Emissions de SAO	Sans objet	Pas d'émissions	
	305-7 Émissions d'oxydes d'azote (NOX), d'oxydes de soufre (SOX) et autres émissions atmosphériques significatives			Autres émissions	Sans objet	Pas d'émissions	
GRI 11 : Prétrole et gaz 2021	11.2.4 Politiques publiques et de <i>lobbying</i> sur le changement climatique	Pas d'action menée au niveau de Vitogaz France					
GRI 306 : Effluents et déchets 2018	306-1 Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	4.3 Gestion des impacts environnementaux	29				11.5.2
	306-2 Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	4.3 Gestion des impacts environnementaux	29				11.5.3
	306-3 Déchets générés	4.3 Gestion des impacts environnementaux	29				11.5.4 11.8.2
	306-4 Déchets non destinés à l'élimination	4.3 Gestion des impacts environnementaux	29				11.5.5
	306-5 Déchets destinés à l'élimination	4.3 Gestion des impacts environnementaux	29				
GRI 11 : Pétrole et gaz 2021	Nombre total d'événements de sécurité des procédés de niveau 1 et de niveau 2, ainsi que le détail de ce total par activité métier (p. ex. exploration, développement, production, fermeture et réhabilitation, raffinage, traitement, transport, stockage)	7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	45				
	Activités d'exploitation de sables bitumineux			Activités d'exploitation de sables bitumineux	Sans objet	Hors périmètre	
GRI 307 : Conformité environnementale 2016	307-1 Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	Aucune non-conformité enregistrée					
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs	308-1 Nouveaux fournisseurs analysés avec des critères environnementaux	3.2 Système des relations d'affaires – un critère RSE est inclus dans les grilles de sélection	21				
	308-2 Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	7.2 Engagement auprès des parties prenantes	45				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D’INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2024 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
NORMES SOCIALES							
GRI 3 : Approche managériale 2021	3-1 Processus de détermination des sujets importants	2.5 Analyse de matérialité	17				
	3-2 Liste des sujets importants	2.5 Analyse de matérialité	17				
SUJETS MATÉRIELS							
GRI 3 : Approche managériale 2021	3-3 Gestion des sujets matériels	6 Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs	37-39				
GRI 401 : Emploi 2016	401-1 Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	6.1 Santé et sécurité au travail 6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs 6.3 Diversité et inclusion	37 38 39				
	401-2 Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	Pas de traitement différent pour les salariés en temps partiel (moins de 4 % de l’effectif)					
	401-3 Congé parental	6.1 Santé et sécurité au travail	37				
		402-1 Périodes de préavis minimales pour les modifications opérationnelles	6.1 Santé et sécurité au travail Les changements opérationnels sont accompagnés par un management de proximité, à l’écoute des collaborateurs.	37			
GRI 11 : Pétrole et gaz 2021	Sites d’exploitation ont mis en place des plans de fermeture et de réhabilitation ; ont été fermés ou sont en cours de fermeture			Plans de fermeture	Sans objet	Aucun cas	
	Structures mises hors service laissées en place et décrire la raison pour laquelle elles ont été laissées en place			Structures hors service	Sans objet	Aucun cas	
	Valeur monétaire totale des dispositions financières prises par l’organisation pour la fermeture et la réhabilitation, y compris la surveillance et le suivi des sites d’exploita- tion après leur fermeture			Accompagnement financier des fermetures	Sans objet	Aucun cas	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2018	403-1 Système de management de la santé et de la sécurité au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	37				
	403-2 Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	6.1 Santé et sécurité au travail	37				
	403-3 Services de santé au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	37				
	403-4 Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	37				
	403-5 Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	37				11.9.6
	403-6 Promotion de la santé des travailleurs	6.1 Santé et sécurité au travail	37				11.9.7
	403-7 Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d’affaires	6.1 Santé et sécurité au travail	37				11.9.8
	403-8 Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	6.1 Santé et sécurité au travail – tous les travailleurs sont couverts, dont les collaborateurs externes	37				11.9.9
	403-9 Accidents du travail	6.1 Santé et sécurité au travail	37				11.9.10
	403-10 Maladies liées à un accident du travail	6.1 Santé et sécurité au travail – aucun accident enregistré	37				11.9.11

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D’INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2024 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
SUJETS MATÉRIELS							
GRI 404 : Formation et éducation 2016	404-1 Nombre moyen d’heures de formation par an par employés	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	38				11.7.2 11.10.6 11.11.4
	404-2 Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition énergétique	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	38				11.7.3 11.10.7
	404-3 Pourcentage d’employés bénéficiant de revues de performance et d’évolution de carrière	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	38				
GRI 405 : Diversité et égalité des chances - 2016	405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés	6.3 Diversité et inclusion	39				11.11.5
	405-2 Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes			Ratio par catégorie	Information incomplète	En cours de validation prise en compte en 2024	11.11.6
GRI 406 : Lutte contre la discrimination - 2016	406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises	6.3 Diversité et inclusion - Aucun cas de discrimination recensé – mesures préventives					11.11.7
GRI 407 : Liberté syndicale et négociation collective - 2016	407-1 Opérations/fournisseurs avec un droit de liberté syndicale			% opérations bénéficiant de liberté syndicale	Sans objet	Encadré par droit français	11.13.2
GRI 408 : Travail des enfants - 2016	408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants			Opérations avec risque lié au travail des enfants	Sans objet	Encadré par droit français	
GRI 409 : Travail forcé ou obligatoire - 2016	409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire			Opérations avec risque lié au travail forcé	Sans objet	Encadré par droit français	11.12.2
GRI 410 : Pratiques de sécurité - 2016	410-1 Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l’homme			Formation du personnel de sécurité	Sans objet	Non concerné directement	11.18.2
GRI 411 : Droits des peuples autochtones - 2016	411-1 Cas de violations des droits des peuples autochtones			Cas de violation	Sans objet	Présence en France seulement	11.17.2
GRI 11 : Pétrole et gaz 2021	Sites d’exploitation où les peuples autochtones sont présents ou affectés par les activités de l’organisation.			Sites affectant les populations autochtones	Sans objet	Opérations en France seulement	11.17.3
	Communiquer si l’organisation a été impliquée dans un processus de demande du consentement libre, préalable et éclairé (CLPE) des peuples autochtones pour toute activité de l’organisation			Processus CLPE populations autochtones	Sans objet	Opérations en France seulement	11.17.4
GRI 412 : Evaluation des droits de l’homme - 2016	412-1 Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l’homme ou des évaluations des impacts			Opérations contrôlées	Sans objet	Opérations en France seulement	
	412-2 Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l’homme	3.2 Ethique des relations d’affaires	21				
	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	3.2 Ethique des relations d’affaires	21				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2024 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
SUJETS MATÉRIELS							
GRI 413: Communautés locales - 2016	413-1 Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)	7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	44				11.15.2
	413-2 Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	45				11.15.3
GRI 11: Pétrole et gaz 2021	Nombre et type de plaintes des communautés locales identifiées (traitées et résolues - traitées par la remédiation)	Aucune plainte enregistrée					11.15.4
	Droits sur les terres et les ressources - liste des sites des exploitations qui ont causé ou contribué à une réinstallation involontaire ou dans lesquels une telle réinstallation est en cours.	Aucun site concerné					11.16.2
GRI 414: Évaluation sociale des fournisseurs - 2016	414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	3.2 Système des relations d'affaires – un critère RSE est inclus dans les grilles de sélection	21				11.10.8 11.12.3
	414-2 Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	45				11.10.9
GRI 415: Politiques publiques - 2016	415-1 Contributions politiques	Pas de contribution					11.22.2
GRI 416: Santé et sécurité des consommateurs - 2016	416-1 Évaluation des impacts des produits/ services sur la santé/sécurité	La distribution de gaz GPL est strictement encadrée par la réglementation qui définit un cadre d'exploitation.					11.3.3
	416-2 Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	2.1 Identification des risques - Aucun cas	14				
GRI 417: Commercialisation et étiquetage - 2016	417-1 Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	5.3 Fidélisation des Clients	35				
	417-2 Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	5.3 Fidélisation des Clients – aucun cas relevé	35				
	417-3 Cas de non-conformité concernant la communication marketing	5.3 Fidélisation des Clients – aucun cas relevé	35				
GRI 418: Confidentialité des données des Clients - 2016	418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des Clients et aux pertes des données des Clients	3.3 Anticipation des évolutions réglementaires et normatives – aucun cas relevé	22				
		5.2 Fidélisation des Clients	35				
GRI 419: Conformité socio-économique - 2016	419-1 Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	3.3 Anticipation des évolutions réglementaires et normatives – aucun cas relevé	22				
		5.3 Fidélisation des Clients	35				