ViTOGAZ
France

RAPPORT RSE 2023



LE SOMMAIRE

À propos de ce rapport 3

Édito 3
Préambule 3
Faits marquants 2023 4

1 À propos de Vitogaz France 5

1.1 Nos activités 6
1.2 Notre déménagement : un engagement concret en faveur de la RSE 10
1.3 Notre modèle d'affaires : un élément clé de la chaîne énergétique 13
1.4 Notre engagement : une démarche de progrès continu 15
1.5 Notre feuille de route RSE 17

2 Notre stratégie RSE 18

2.1 Identification des risques 19
2.2 Changement climatique : risques et opportunités 20
2.3 Analyse de matérialité 22
2.4 Matrice de matérialité 23

3 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques 24

3.1 Système de gouvernance responsable 25
3.2 Éthique des relations d'affaires 28
3.3 Anticipation des évolutions réglementaires et normatives 29

4 Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire 30

4.1 Engagement pour la transition énergétique 31
4.2 Climat et émissions 33
4.3 Gestion des impacts environnementaux et des ressources 34

5 Être à l'écoute des Clients et des attentes émergentes du marché 37

5.1 Distribution logistique des produits et engagements associés 36
5.2 Évolution du modèle d'affaires et des opportunités de marché 38
5.3 Fidélisation des Clients 39

6 Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs 40

6.1 Santé et sécurité au travail 41
6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs 42
6.3 Diversité et inclusion 43

7 Servir les intérêts des territoires et des partenaires 44

7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale 45
7.2 Engagement auprès des parties prenantes 46
7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures 49

8 Reporting GRI 50

8.1 Éléments d'information généraux 51
8.2 Normes économiques 52
8.3 Normes environnementales 52
8.4 Normes sociales 54

À PROPOS *DE CE RAPPORT*

Préambule

Ce document, publié en octobre 2024, décrit les actions et les progrès en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) mis en œuvre chez Vitogaz France et ses filiales en 2023. De nombreuses initiatives ont été entreprises, notamment pour améliorer les conditions de travail et le bien-être des collaborateurs. Cela a abouti à la réalisation réussie d'un déménagement dans de nouveaux locaux.

Ce rapport RSE a été élaboré en conformité avec les standards universels du GRI 2021 (Global Reporting Initiative, mise à jour de 2021 ou « version 2021 »).

Il utilise également comme référence les Objectifs de Développement Durable (ODD) reliés à chaque enjeu RSE identifié.

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

LOCALISATION ET CONTACT :

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

Tél. : 01 49 01 10 10

Pour toute question relative à ce rapport, vous pouvez contacter Madame Delphine BAMAS, référente RSE, à rse@vitogaz.com.

Ce rapport est complété par trois rapports complémentaires sur les thématiques Achats responsables, Environnement et Ressources Humaines, disponibles sur notre site Internet www.vitogaz.com.

EN SAVOIR PLUS

Consulter nos différents rapports RSE

Édito

L'édition 2023 de notre rapport RSE confirme notre positionnement d'acteur toujours plus engagé.

Auprès de nos collaborateurs, d'abord. Notre déménagement, événement phare de l'année 2023, témoigne de notre engagement, depuis les premières réflexions jusqu'à l'animation de nos nouveaux locaux, de placer le bien-être, le confort, la santé, l'écoute, l'accessibilité, la convivialité et la qualité environnementale au cœur de nos choix d'aménagement.

Bien sûr auprès de nos Clients, aussi. En qualité de distributeur de gaz liquides Propane et Butane dans tous nos territoires ruraux, nous participons activement à maintenir la vie économique et sociale notamment dans les écosystèmes fragiles que sont les communes non desservies par le réseau public de gaz naturel.

Nous permettons, aux acteurs privés et publics, l'accès à une énergie plus abordable et moins polluante que le fioul, tout en garantissant un haut niveau de service. Nous sommes aujourd'hui des facilitateurs des changements en cours et notre ambition est de devenir un acteur clé d'une transition écologique durable et réussie en milieu rural.

Ainsi nous accompagnons quotidiennement nos Clients dans la réduction de leurs factures énergétiques et dans la transition vers un mix énergétique moins carboné en promouvant depuis 2 ans déjà l'énergie photovoltaïque quand cela est possible.

Cette manière de prendre à bras le corps la complexité des enjeux et de proposer des solutions concrètes et viables à des exigences – économiques, sociales, environnementales – complexes et en partie contradictoires, est sans doute l'une de nos marques de fabrique.

C'est en tout cas, un véritable motif d'engagement collectif. L'occasion m'est ainsi donnée de remercier celles et ceux – Collaborateurs et Partenaires – qui rendent possible ce défi au quotidien.



Philippe SULTAN
Directeur Général
de Vitogaz France

Faits marquants 2023

L'année 2023 a permis à Vitogaz France de poursuivre plusieurs projets marquants en lien avec les engagements de sa démarche RSE.

2023

Février
Déploiement et formations des collaborateurs au nouveau code éthique de Rubis afin de présenter les dernières évolutions

Juin
Certification ISO 9001-2015
Dernier audit

Août
Ecovadis.
Obtention du statut Platinum

Août
Installation d'une rûche éducative à Brulon

Septembre
Participation au Salon International de l'Agriculture et l'élevage

Octobre
Participation à l'Alpes d'Huez au Congrès National de l'Association des Maires Ruraux de France

Octobre
Labellisation Service France Garanti. Dernier audit

Novembre
Déménagement de la Tour Franklin à la Tour Landscape

Novembre
Gestion de la relation Client : NF Service Relation Client. Référentiels ISO 18295-1 & ISO 18295-2 Dernier audit

1 À PROPOS *DE VITOGAZ FRANCE*



Entreprise indépendante à taille humaine et fournisseur de solutions énergétiques, Vitogaz France s'engage à offrir un service Client personnalisé, rapide et efficace partout en France.
Ce service repose sur une maîtrise locale de la chaîne logistique d'approvisionnement et de distribution, ainsi que sur la présence de ses collaborateurs dans les territoires ruraux.

Nos activités 5

Notre déménagement : un engagement concret en faveur de la RSE 9

Notre modèle d'affaires : un élément clé de la chaîne énergétique 12

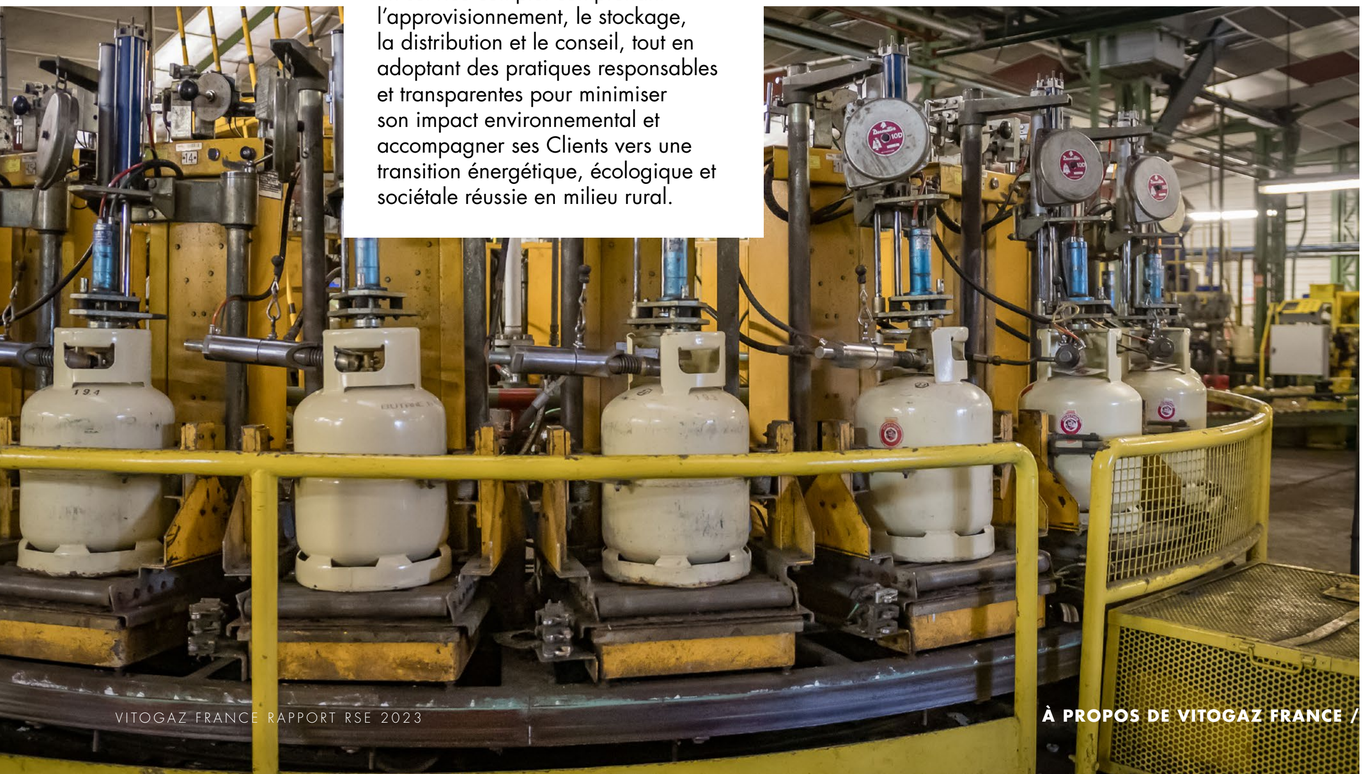
Notre engagement : une démarche de progrès continu 14

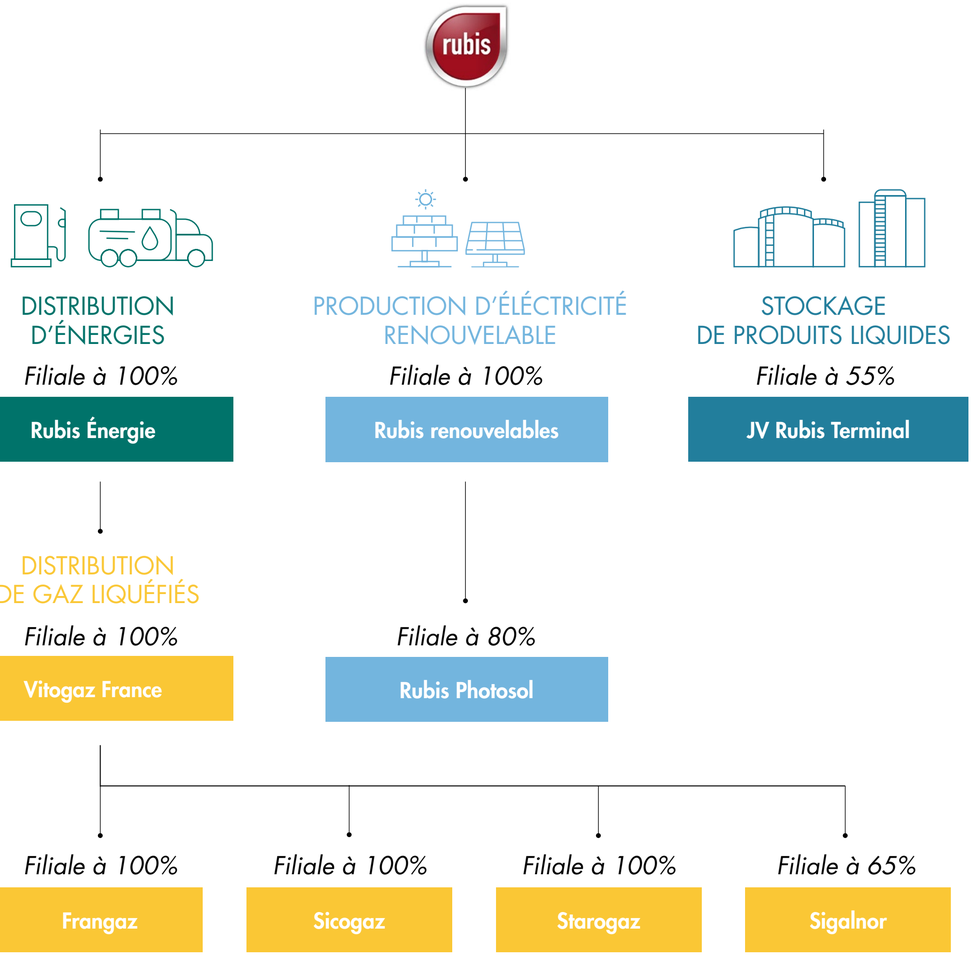
Notre feuille de route RSE 16

1.1 Nos *activités*

Vitogaz France, filiale du groupe français Rubis, distribue en France aux particuliers, professionnels et collectivités territoriales du gaz butane, propane et GPL-carburant, en particulier dans les zones rurales privées de la desserte publique de gaz naturel.

Vitogaz France s'engage à fournir un service complet comprenant l'approvisionnement, le stockage, la distribution et le conseil, tout en adoptant des pratiques responsables et transparentes pour minimiser son impact environnemental et accompagner ses Clients vers une transition énergétique, écologique et sociétale réussie en milieu rural.





1.1 Nos *activités*

DISTRIBUTION ET STOCKAGE D'ÉNERGIE



APPROVISIONNEMENT

Transport maritime
et ferrovier



STOCKAGE

Gaz liquéfiés Norgal
et relais vrac

8 sites de stockage



PRODUITS

GPL-carburant

Gaz propane / Gaz butane



LIVRAISON



USAGES

Stations-service Gpl-c

282 stations-service

Bouteilles

Citernes



CLIENTS

Particuliers

Plus de 40 000 Clients

Professionnels

(Industrie, aviculture,
agriculture, hôtellerie, BTP...)

Collectivités

1.1 Nos *activités*



Nos opportunités de développement et de diversification

Le marché des GPL est structurellement en décroissance depuis de nombreuses années en raison de l'émergence des énergies renouvelables et des évolutions attachées au mix énergétique.

Cette tendance est également influencée par les nouvelles normes environnementales de construction neuve et les systèmes de chauffage modernisés, adaptés aux besoins en chauffage, cuisine et eau chaude sanitaire des particuliers.

Pourtant, les gaz liquides restent des atouts précieux pour accompagner les professionnels, les agriculteurs et les entreprises agroalimentaires en zone rurale, où le soutien spécifique des pouvoirs publics est souvent insuffisant.

Plus de 55 000 agriculteurs et industriels, qui ne sont pas raccordés au réseau de gaz naturel, comptent sur les gaz liquides pour répondre à leurs besoins énergétiques.

Conscients de notre présence sur le marché des énergies fossiles et de notre impact environnemental, nous considérons que la solution du gaz liquide reste une alternative écologique intéressante comparée à l'utilisation du fioul, encore consommé par le monde agricole et plus de 15 % des ménages français.

Depuis de nombreuses années, malgré notre statut de plus petit acteur du marché en France, nous avons été pionniers en associant, depuis 2005, à notre offre de gaz propane et butane, des services d'accompagnement et des solutions innovantes pour réduire la consommation et l'empreinte carbone. En tant qu'acteur de la transition énergétique en milieu rural, nous continuons à aspirer à être le plus petit acteur indépendant du marché du GPL engagé dans une transition énergétique réussie avec nos Clients.

GPL-Carburant

1. Vitogaz France distribue du GPL-carburant en stations-service. Le GPL-carburant est une solution de mobilité économique, largement disponible partout en France grâce à un réseau national de stations-service bien implanté. Soutenu par l'Europe et la France pour ses caractéristiques respectueuses de l'environnement et de la santé, le GPL-carburant est une alternative aux carburants classiques qui produit moins de CO_2 et quasiment aucune particule.

2. Le marché est en pleine croissance avec des volumes en augmentation de 8% versus 2022. Vitogaz France fournit un parc de 282 stations-service représentant 20% de la totalité des stations-service présentes sur le territoire.

3. Vitogaz France s'emploie à étendre l'accessibilité de ce carburant alternatif et investit chaque année dans de nouveaux équipements permettant une distribution 24/24 (34 % de stations-service fonctionnent 7/7 24/24) et la création de nouvelles stations-service (6 en 2023).

Solutions hybrides

Pour répondre à la demande croissante des entreprises désirant décarboner leur mix énergétique, Vitogaz France a établi un partenariat avec Photosol, producteur d'électricité photovoltaïque et filiale du groupe Rubis. Ce partenariat permet à Vitogaz France d'élargir son offre en intégrant des solutions de production d'énergie photovoltaïque, principalement à travers de grandes installations au sol ou en ombrières, grâce au savoir-faire reconnu de Photosol.

Tout au long de 2023, Vitogaz France, en collaboration avec les équipes de Photosol, a promu ces nouvelles solutions auprès de 5 grands acteurs du secteur agricole et de l'élevage, Clients de Vitogaz France, en mettant particulièrement l'accent sur l'agrivoltaïsme.

De plus, Vitogaz France a officiellement nommé un responsable national des marchés de l'élevage et du photovoltaïque, soulignant ainsi son engagement auprès de ses Clients et au sein de son organisation. Plusieurs projets ont été lancés, dont un premier chantier pour l'installation de panneaux photovoltaïques sur 2 bâtiments d'élevage, d'une puissance de 308 kWc, et 5 autres projets en cours totalisant 1 746 kWc.

Biocarburants

Vitogaz France évalue en partenariat avec ses transporteurs l'utilisation des biocarburants, tel que le HVO (Hydrotreated Vegetable Oil ou huile végétale hydrotraitée, biocarburant à base d'huiles usagées qui réduit de 90% les émissions par rapport à l'utilisation d'un diesel classique).

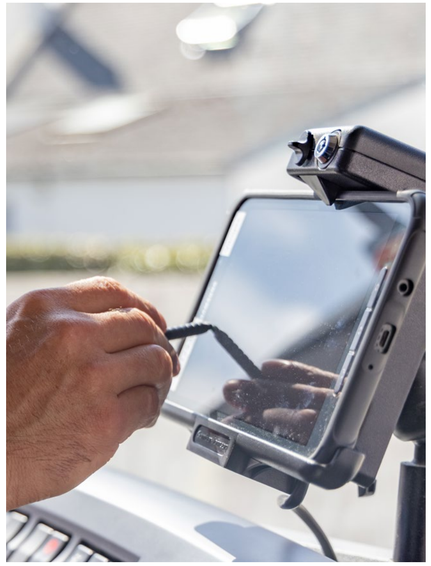


1.1 Nos *activités*

Notre mission

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

En tant qu'acteur engagé dans la transition énergétique et en qualité d'acteur obligé (au titre du dispositif des Certificats d'Économies d'Energie), Vitogaz France joue un rôle clé au sein des territoires ruraux pour accompagner la transformation de l'écosystème énergétique vers des sources d'énergie durables et sobres.
En parallèle, Vitogaz France contribue à la réduction de l'empreinte carbone et à l'adoption de pratiques énergétiques responsables grâce à la promotion des économies d'énergie et à des partenariats stratégiques.



Conscients de notre responsabilité environnementale et sociétale en tant qu'énergéticien distributeur d'énergie fossile, nous mettons en œuvre un plan d'actions ambitieux pour proposer des solutions énergétiques efficientes et minimiser les émissions de GES (Gaz à Effet de Serre) liées. En particulier :

- Nous accompagnons et sensibilisons à la réduction de la consommation d'énergie en finançant des travaux d'économie d'énergie grâce à notre offre Vitozeco, disponible depuis 2005. Cette offre associe systématiquement la fourniture de gaz propane à un plan d'accompagnement dédié aux économies d'énergie pour nos Clients.
- Nous développons des énergies renouvelables : production d'énergie photovoltaïque au travers des offres de notre filiale Photosol.
- Nous promouvons le GPL-c, un carburant moins cher et plus respectueux de l'environnement : investissements, développement de l'accessibilité.
- Nous sensibilisons nos partenaires installateurs à présenter à leur Clientèle les solutions de conversion de l'énergie fioul vers le gaz propane, en intégrant l'ensemble des dispositifs d'aides financières en vigueur, tels que Coup de pouce, Ma Prime Rénov' et les aides CEE.



1.2 Notre déménagement : *un engagement concret en faveur de la RSE*

Après 16 années passées dans nos bureaux de la Tour Franklin à Puteaux, nous avons décidé de repenser notre espace de travail pour mieux répondre aux besoins actuels et futurs de nos équipes. De fait, le déménagement de Vitogaz France ne se résume pas à un simple changement d'adresse. Il reflète concrètement notre engagement en matière de responsabilité sociale. Chaque aspect de ce projet témoigne de notre volonté de construire un avenir plus durable pour notre entreprise, nos collaborateurs et notre planète.



Un pilotage permettant d'intégrer au plus près les attentes des collaborateurs

Un comité de réflexion et de pilotage ad hoc a été formé, regroupant des collaborateurs des Services Généraux, Achats, Hygiène Sécurité Qualité Environnement, Ressources Humaines, Finances, ainsi que la Direction Générale, pour identifier les critères essentiels que nos nouveaux locaux devaient satisfaire.

Localisation et accessibilité

La localisation était une priorité. Nous avons choisi de rester dans le même périmètre pour ne pas perturber les habitudes de trajet de nos collaborateurs. De plus, nous avons ajouté des services facilitant la mobilité, comme l'équipement de bornes électriques de recharge des parkings.

Un bâtiment à Haute Qualité Environnementale (HQE)

Nous avons opté pour un bâtiment répondant aux normes environnementales les plus strictes, avec des certifications « HQE Rénovation Exceptionnel » et « BREEAM Very Good ». Cela nous permet de réduire notre empreinte carbone tout en offrant un cadre de travail agréable, lumineux et collaboratif.

1.2 Notre déménagement : *un engagement concret en faveur de la RSE*







Le confort des collaborateurs au cœur du projet

Nous voulions créer un espace de travail accueillant et fonctionnel pour tous. Avec plus de 10 000 m² de services, nos nouveaux locaux proposent dans les parties communes :

- Cinq concepts de restauration.
- Un café végétal permettant d'échanger en toute convivialité avec les collaborateurs d'autres sociétés de la Tour.
- Un *business center* qui permet d'offrir des facilités aux Clients.
- Des espaces de réunion équipés, comprenant des salles de tailles variées avec des équipements technologiques modernes (écrans, vidéoconférence, tableaux blancs), ainsi qu'un espace de pause aménagé.

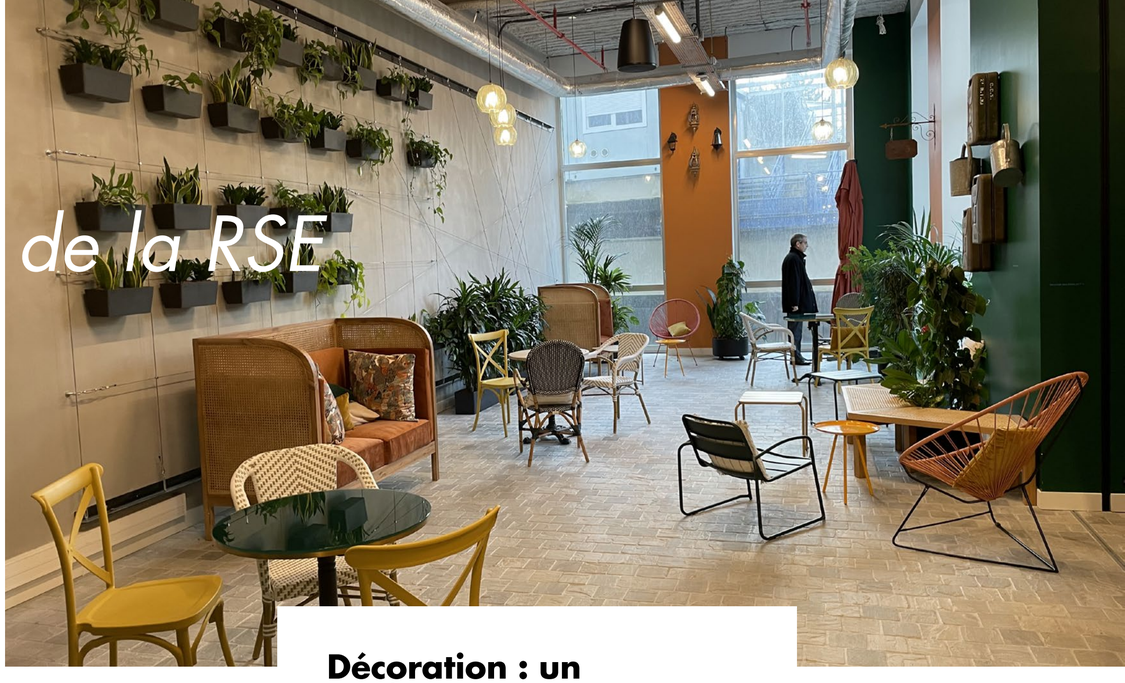
Installé dans l'immeuble Landscape, le prestataire de la Tour « Comet » propose 30 salles de réunion décorées sur le thème de la vie parisienne, avec des espaces pouvant accueillir de 100 à 180 personnes, ainsi que 2 espaces dédiés aux cocktails ou soirées d'entreprise.

C'est ainsi que nous avons choisi d'organiser notre forum de rentrée au sein de la Tour Landscape. Ceci a permis à l'ensemble de nos collaborateurs, tant du siège que du terrain, de se rassembler pendant 2 jours. Ils ont pu découvrir ce nouvel espace, échanger leurs impressions et nous fournir un retour d'expérience pour identifier les points d'amélioration.

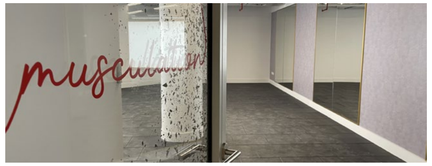




1.2 Notre déménagement : *un engagement concret en faveur de la RSE*









Environnement de travail et services

Pour garantir un environnement sain et agréable, nous avons mis en place plusieurs initiatives :

- Restauration sur place : produits en circuit court, fruits et légumes de saison, sains et variés, avec la possibilité d'emporter pour manger en salle de pause et partager des moments de convivialité avec les collègues.
- Café Gratuit : un café est offert chaque jour pour encourager les moments de convivialité et de détente entre collègues.

Installations sportives : bien-Être et santé

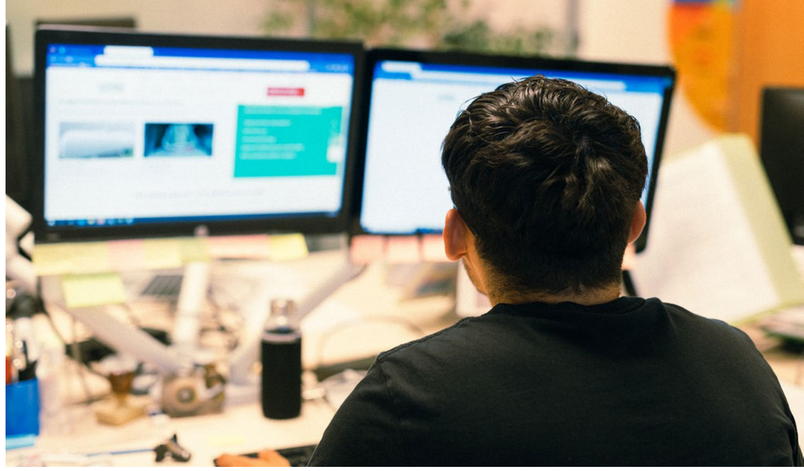
- Des salles équipées pour la pratique du sport, comprenant douches et vestiaires, sont à disposition. Des coachs sont présents pour encadrer des cours de yoga, de pilates et de renforcement musculaire.
- Un espace fitness.
- Un espace bien-être avec des consultations d'ostéopathie.

Ces nouvelles prestations ont reçu un accueil très positif auprès de nos collaborateurs sièges : plus de 19 % ont souscrit à l'abonnement mensuel.

Décoration : un environnement accueillant

Une décoration aérée et colorée pour créer un environnement agréable. Plus de 1 200 mètres carrés d'espaces de travail et de rencontre ont été imaginés avec les collaborateurs, comme un lieu de vie facilitant les interactions, grâce à l'appui d'un cabinet d'architectes. Nous avons veillé à ce que les équipements soient ergonomiques et de qualité, tels que des écrans réglables et des chaises confortables. À son arrivée, chaque collaborateur a reçu un tote bag, une tasse et un porte-document en papier recyclé, pour encourager la réduction de l'utilisation de produits plastiques ou jetables.

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



Notre vocation : donner au plus grand nombre un accès régulier et fiable à l'énergie gaz pour répondre aux besoins essentiels (mobilité, cuisson, chauffage, process) et fournir l'énergie nécessaire au fonctionnement de l'industrie et des professionnels, implantés en territoires ruraux non desservis par les réseaux de gaz naturel.

NOS RESSOURCES

Capital humain

119 collaborateurs,
10 nationalités représentées
44 % femmes

Tous nos partenaires (transport, relation Client) basés en France.

Capital sociétal et environnemental

- Comité RSE pour assurer la gouvernance de la démarche.
- Certification ISO 9001 depuis 2008.
- Certification NF Service Relation Client par l'AFNOR depuis 2015.
- Certification NF Service France garanti par l'AFNOR depuis 2022.
- Présence dans les territoires ruraux et isolés.
- 1 référent RSE, 1 référent handicap, 1 référent conformité et *compliance*.
- Un dispositif de promotion des énergies moins carbonées (gaz liquéfiés, CEE, solaire photovoltaïque).
- Sept 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 associé.
- 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).
- 282 stations-service GPL-c en France métropolitaine (hors Corse).
- 26 987 m³ de capacité de stockage (en propre ou filiales) pour nos activités de distribution.
- 41 500 citernes en Clientèle.
- Continuité d'approvisionnement en zones rurales non desservies par les réseaux de gaz nationaux.
- Suivi continu de la conformité réglementaire de nos activités et sites industriels à l'aide d'outils informatiques dédiés.
- 0 accident industriel majeur en 2023.
- Client actionnaire à 65% de SIGALNOR.

Capital financier

SAS au capital de 54 500 000 €

NOTRE CŒUR DE MÉTIER

Distribuer l'énergie du quotidien à plus de 40 000 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

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

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

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 les secteurs tels que l'industrie, l'agriculture et l'élevage, les services, les collectivités, l'artisanat et les travaux publics.



CRÉATION DE VALEUR

Valeur économique distribuée

- Valeur économique générée : 168.6 M€
- Résultat net : 6.5 M€
- Impôts et taxes : 11.6 M€

Notre contribution aux ODD

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



ODD 7 - Par sa mission de donner accès à l'énergie, en particulier au gaz liquéfies butane et propane en zone rurale et isolée.



ODD 5 - Promouvoir un environnement de travail sûr.



ODD 13 - À travers nos engagements en matière de lutte contre le changement climatique. Le partenariat avec Rubis Photosol, objet de la création d'une nouvelle branche d'activité Rubis Renouvelables en 2022 est un des principaux producteurs indépendants d'électricité photovoltaïque en France, vient renforcer cet engagement.



ODD 12 - Mise en place d'une politique d'achats responsables.



ODD 16 - Mise en œuvre d'un programme de prévention de la corruption.



ODD 3, 6, 8 et 15

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

1.4 Notre engagement : *une démarche de progrès continu*



UNE ORGANISATION ENGAGÉE

Chaque direction de Vitogaz France est engagée dans une démarche RSE coordonnée par la Direction Générale, en application des lignes directrices du groupe Rubis :

- Réduire notre empreinte environnementale
- Offrir un cadre sûr et stimulant à nos équipes
- Contribuer à une société plus vertueuse

Cette politique est mise en œuvre en premier lieu à travers le cadre de référence (outils et méthodes) mis à disposition par le Groupe :

1. Un code éthique complet, s'appuyant sur une cartographie exhaustive des risques de corruption, déployé et instruit auprès de l'ensemble des équipes.
2. Un processus de collecte des données visant à consolider le *reporting* groupe audité par une tierce partie.
3. Un dispositif de prévention du harcèlement.
4. Une plateforme dédiée permettant de cartographier les risques financiers, juridiques, commerciaux, technologiques pouvant impacter notre activité, exercice fait annuellement par les directions concernées.
5. Des objectifs Groupe associés à des indicateurs définis qui font l'objet d'audits internes et externes.



UNE DÉCLINAISON OPÉRATIONNELLE

Le comité RSE (réuni 3 fois par an) est composé des membres du Comité de Direction, représentatifs de chaque activité de Vitogaz France et impliqués dans les axes de développement identifiés comme piliers de la stratégie RSE. Tout au long de l'année, le comité assure le suivi et l'avancement des plans d'actions associés afin d'en assurer la coordination et une prise de décision rapide.

Cette configuration offre également l'opportunité de passer en revue collectivement tous les enjeux et les informations contenues dans le rapport de manière critique, ainsi que de sensibiliser les membres du Comité de Direction, favorisant le développement d'une véritable culture RSE.

Le Comité d'éthique semestriel se tient sous l'autorité du responsable juridique. Il assure la mise œuvre du devoir de vigilance en particulier et plus globalement des dispositions du code éthique.

1.4 Notre engagement : *une démarche de progrès continu*



Un engagement constant, communiqué et reconnu

Depuis la publication de son premier rapport RSE en 2011, Rubis s'est engagée dans une démarche de progrès continu. Passant d'une RSE réglementaire à une RSE d'engagement, Vitogaz France a naturellement déployé des actions en ligne avec la feuille de route RSE Rubis Think Tomorrow 2022-2025.

La Direction fonctionnelle de Vitogaz France décline la stratégie RSE de Rubis au sein de son métier, propose des initiatives et contribue au reporting des données extra-financières.

Aux côtés de Rubis, nous poursuivons nos efforts de manière plus proactive et ils sont reconnus par :

- Le **CDP**, standard de reporting environnemental internationalement reconnu, qui a attribué pour la troisième année la note B à Rubis qui a répondu au questionnaire Climate Change.
- L'évolution de la notation **ECOVADIS** Or en 2022 à ECOVADIS Platinum en 2023.

	Agence	2021	2022	2023
rubis	CDP	B	B	B
ViTOGAZ France	ECOVADIS		GOLD 2022 ecovadis Sustainability Rating	PLATINUM 2023 ecovadis Sustainability Rating

	1990	1994	2005	2008	2011	2015	2017	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Rubis	Création de Rubis				1er rapport RSE	Code éthique	Création de la direction RSE et conformité Groupe	1er bilan carbone complet	Création du comité Climat renommé Comité stratégique Climat et RSE en 2023	Adhésion au Pacte mondial des Nations Unis depuis le 10 août 2021 Feuille de route Think for Tomorow	1er séminaire de groupe	Lancement de la démarche des achats responsables	Plan d'actions des droits humains
Vitogaz France		Vitogaz France devient une filiale du groupe Rubis	Programme Vitozeco d'incitation à la promotion des économies d'énergie	Certification ISO 9001 pour garantir notre système de management sur le périmètre de nos activités		Certification norme NF 345-Relation Client à distance (toujours applicable)		1er bilan carbone complet	Plan d'action PAGES 2020 pour réduire les émissions de GES et feuille de route RSE Vitogaz France	Publication du 1er rapport RSE	Certification norme NF Service France Garanti Signature d'un contrat de partenariat avec Photosol	1er rapport des achats responsables	

1.5 Notre feuille *de route*

Depuis 10 ans, Rubis est engagée dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) qui intègre les enjeux sociaux et environnementaux à l'ensemble de ses opérations. La feuille de route de Rubis est un outil de pilotage pour Vitogaz France, facilitant la déclinaison de la démarche de sa maison mère.

La feuille de route de Vitogaz France, spécifiquement conçue pour notre activité en zone rurale, s'articule autour de 5 axes stratégiques et 15 enjeux clés propres à notre domaine d'activité. Nous accordons une grande importance aux intérêts des territoires où nous sommes présents. Nous nous engageons à prendre des mesures responsables et durables pour répondre à ces enjeux. Notre démarche RSE vise à contribuer au développement et à l'amélioration des conditions de vie dans ces zones rurales, en prenant en compte les besoins spécifiques de chaque territoire et en favorisant une approche équilibrée et respectueuse de l'environnement.

AXES STRATÉGIQUES RUBIS

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

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

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

EN SAVOIR PLUS
Consulter la feuille de route Rubis

ENJEUX VITOGAZ FRANCE

1 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques

- Système de gouvernance responsable
- Éthique des relations d'affaires
- Anticipation des évolutions réglementaires et normatives

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

- Accessibilité à une énergie propre
- Climat et émissions
- Gestion des impacts environnementaux et des ressources

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

- Distribution logistique des produits et engagements associés
- Évolution du modèle d'affaires et des opportunités de marché ;
- Fidélisation des Clients

4 Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs

- Santé et sécurité au travail
- Adaptabilité des compétences des collaborateurs
- Diversité et inclusion

5 Servir les intérêts des territoires et des partenaires

- Garantie d'une chaîne de valeur locale
- Engagement auprès des parties prenantes
- Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures

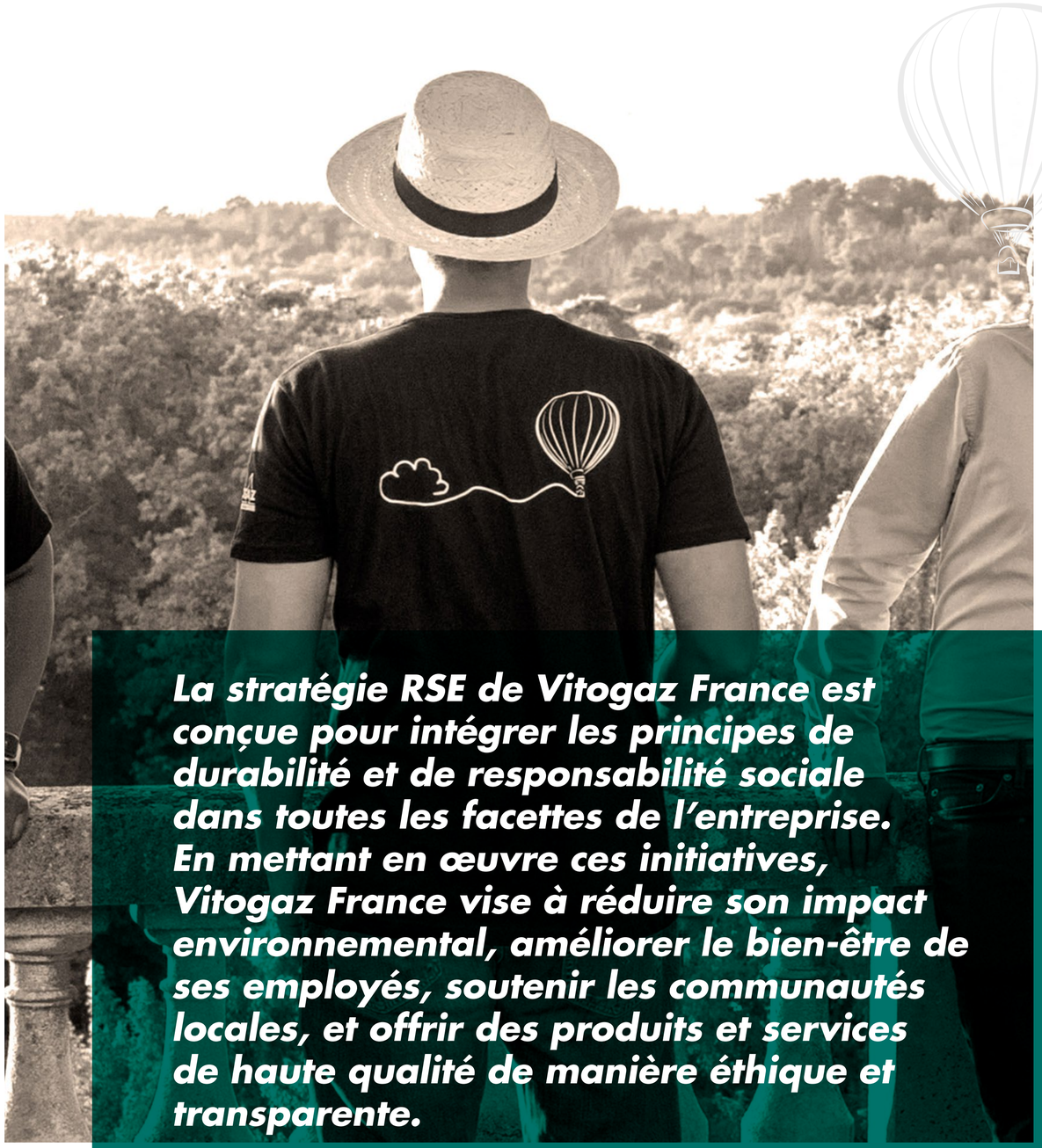
2 STRATÉGIE *RSE*

Identification des risques 18

Changement climatique : risques et opportunités 19

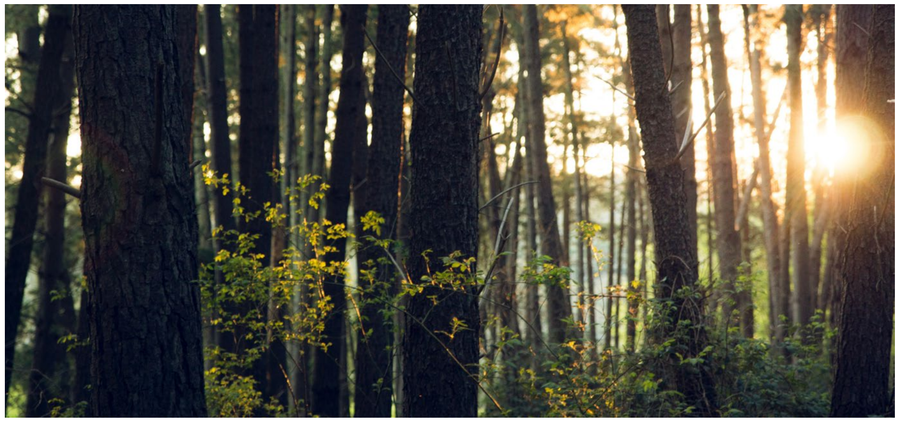
Méthode de travail 22

Analyse de matérialité 23



La stratégie RSE de Vitogaz France est conçue pour intégrer les principes de durabilité et de responsabilité sociale dans toutes les facettes de l'entreprise. En mettant en œuvre ces initiatives, Vitogaz France vise à réduire son impact environnemental, améliorer le bien-être de ses employés, soutenir les communautés locales, et offrir des produits et services de haute qualité de manière éthique et transparente.

2.1 Identification *des risques*



Rubis a identifié pour les filiales 15 facteurs de risque relatifs à ses activités, considérés comme significatifs et spécifiques, répartis en 4 catégories (cf. schéma directeur global ci-après). Chaque filiale détermine ensuite, en s'appuyant sur un outil Groupe permettant de cartographier les risques de manière très détaillée en fonction des contextes respectifs. Cela permet d'identifier les chantiers prioritaires et d'assurer une maîtrise exhaustive et partagée avec Rubis.

Ces risques sont regroupés au tour de 5 enjeux principaux :

1. **Garantir des principes de gouvernance responsables et éthique**
2. **Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire**
3. **Être à l'écoute des Clients et des attentes émergentes du marché**
4. **Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs**
5. **Servir les intérêts des territoires et des partenaires**

Probabilité: Faible ▲ Moyen ▲▲ Elevé ▲▲▲

Impact: Faible ● Moyen ●● Elevé ●●●

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 concurence	▲	●
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	▲	●
	Risques liés à la gestion de la participation dans la JV Rubis Terminal	▲	●

2.2 Changement climatique : *risques et opportunités*

Risques

D'un point de vue économique, l'activité de distribution est fortement affectée par les variations de température, qui se sont intensifiées ces dernières années. Les hivers doux entraînent une baisse de la demande, exposant ainsi à un risque économique. Inversement, les épisodes de froid extrême peuvent limiter les capacités de circulation et compromettre la capacité de Vitogaz France à assurer la livraison d'énergie dans des zones difficiles d'accès.

En outre, la préoccupation croissante des parties prenantes (Rubis, Clients, investisseurs, assureurs, collaborateurs, société civile, etc.) en matière de changement climatique est susceptible d'affecter défavorablement les activités de distribution de produits à base de GPL, qui reste une énergie de transition.



Opportunités

Le changement climatique constitue également l'opportunité pour Vitogaz France de s'engager dans la diversification de ses activités vers des énergies renouvelables, dans le cadre de la politique du Groupe.

En effet, l'environnement réglementaire et les réflexions de l'État concernant des politiques visant à la transition vers une économie bas-carbone (taxe carbone, certificats d'économie d'énergie, obligation d'incorporation des biocarburants) pourraient imposer une réduction significative des émissions de CO_2 et rendre d'autres énergies moins carbonées plus compétitives à terme.

Le Groupe a créé en 2022 une nouvelle branche d'activité de production d'électricité renouvelable, un nouveau pilier de la stratégie de Rubis, qui construit et exploite des parcs photovoltaïques en France (435 MWc de capacité installée et 4,3 GWc de portefeuille de développement dont 1,4 GWc en phase de développement avancé).

Une équipe est en charge au sein du Groupe du suivi des enjeux climatiques d'un point de vue réglementaire, technique et sociétal ainsi que de l'identification d'opportunités de développement pour accompagner les réflexions des instances dirigeantes.

Elle organise une gouvernance spécifique (Comité Climat & RSE Groupe et Comité Diversification).

Par ailleurs, l'équipe Climat & Énergies Nouvelles de la branche Distribution d'énergies dont dépend Vitogaz France, coordonne les efforts opérationnels menés par toutes les filiales.

Enfin, les évolutions représentent également une opportunité économique pour Vitogaz France du fait de l'augmentation notable de la demande de carburant GPL-c sur le marché français depuis mi-2021, y compris au sein de notre réseau, ce qui reflète clairement l'évolution des attentes des consommateurs.

En 2023, les ventes de GPl-c chez Vitogaz France ont progressé de plus de 5% versus 2022.

Le service proposé par Vitogaz France qui facilite la transition du fioul vers le GPL en milieu rural est en parfaite adéquation avec cette démarche.

2.2 Changement climatique : *risques et opportunités*



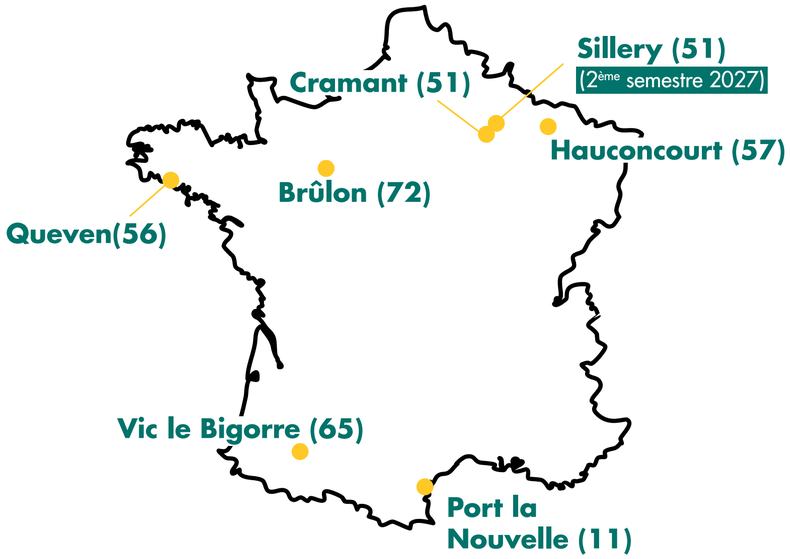
Notre entreprise a entamé depuis plusieurs années une réflexion approfondie pour rester un acteur clé de la transition énergétique, en alignement avec les objectifs Groupe.

Depuis l'acquisition de Photosol, premier producteur indépendant photovoltaïque en France, par Rubis en avril 2022, nous avons établi un partenariat avec Photosol pour promouvoir l'installation des fermes photovoltaïques au sein de notre Clientèle, contribuant ainsi à la production d'énergie électrique décarbonée. Nous contactons nos Clients tels que les coopératives agricoles qui témoignent de notre engagement à développer ensemble l'agrivoltaïsme et à offrir des solutions énergétiques durables et rentables.

En outre, nous poursuivons notre engagement à transformer notre foncier non exploité et nos friches industrielles en centrales solaires au sol. Cette démarche permet de réhabiliter des terrains délaissés.

Projets photovoltaïques au sol

7 sites de notre patrimoine



2.3 Analyse *de matérialité*

Prise en compte des parties prenantes

Un travail d'identification des parties prenantes internes et externes de Vitogaz France a été mené depuis 2015 dans le cadre de la démarche ISO 9001. Un dialogue est mis en place de manière continue avec l'ensemble des parties intéressées afin d'appréhender et de prendre en compte leurs attentes vis-à-vis de Vitogaz France en général et de sa politique RSE en particulier.

Pouvoirs publics, collaborateurs, direction et groupe, prestataires et fournisseurs, société civile et Clients : nos parties prenantes sont considérées comme des partenaires de notre chaîne de valeur.



Clients

ATTENTES

Loyauté des pratiques, démarche RSE

DIALOGUE

Le maintien de la labellisation «Service France Garanti» et de la certification NF garantit la qualité de nos services et valorise le savoir-faire national.

L'actualisation de notre lettre qualité affirme notre ambition d'excellence en intégrant les dernières thématiques.

Un parcours client adapté aux technologies récentes, comme le SVI visuel, optimise l'expérience utilisateur.

Prestataires et fournisseurs

ATTENTES

Loyauté des pratiques, démarche RSE

DIALOGUE

Gouvernance opérationnelle, évaluations régulières

Collaborateurs

ATTENTES

Conditions de travail, écoute, prévention, démarche RSE structurée

DIALOGUE

Partenaires sociaux, enquête collaborateurs. Le dialogue mis en place autour du projet de déménagement. Le déploiement et la formation de tous les salariés au nouveau code éthique de Rubis afin de présenter les dernières évolutions du Groupe

VITOGAZ France

Nos pairs

Un dialogue assidu avec les organisations professionnelles telles que le Groupement Technique Citernes (GTC), le GESIP (expert en sécurité industrielle), AFIAP (Association Française des Industries en Appareils à Pression), l'ATEE (agir pour une énergie durable, maîtrisée et respectueuse de l'environnement).

Pouvoirs Publics

ATTENTES

Protection des populations et de l'environnement, conformité réglementaire

DIALOGUE

Veille réglementaire, contrôles périodiques

Société civile

ATTENTES

Création d'emplois locaux, implication dans la vie des territoires, mécénat

DIALOGUE

Présence en région, événements AMRF, partenariats associatifs

2.4 Matrice *de matérialité*

Le travail de consultation des parties prenantes a permis d'identifier, autour des thématiques principales incluses dans la feuille de route stratégique de Vitogaz France, 15 enjeux à prendre en compte.

Ces enjeux sont en lien avec les thèmes susceptibles d'être pertinents pour les organisations du secteur du pétrole et du gaz selon les impacts les plus significatifs de ce secteur sur l'économie, l'environnement et les personnes, tels que définis dans la norme GRI11.

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

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

Les 5 axes stratégiques

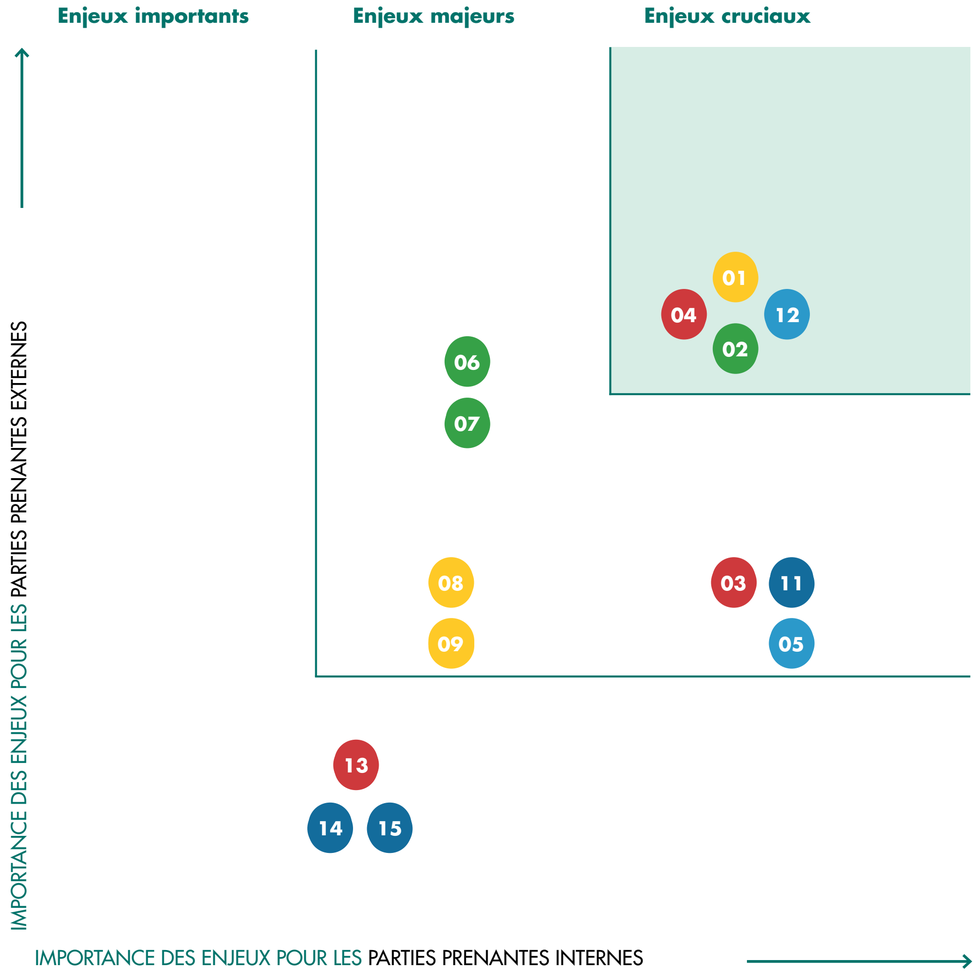
- Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques
- Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire
- Être à l'écoute des Clients et des attentes émergentes du marché
- Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs
- Servir les intérêts des territoires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

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

Enfin, les enjeux qui restent identifiés comme étant importants et composants à part entière de la politique RSE, avec des indicateurs définis et pilotés permettant de les maîtriser, font l'objet d'une consultation plus occasionnelle des parties prenantes externes.

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

Matrice de matérialité



3 GARANTIR *DES PRINCIPES DE GOUVERNANCE* RESPONSABLES ET ÉTHIQUES



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

Système de gouvernance responsable 31

Éthique des relations d'affaires 33

Anticipation des évolutions règlementaires et normatives 34

3.1 Système *de gouvernance* responsable

Vitogaz France valorise l'intégrité et la responsabilité à travers un système de gouvernance responsable, encourageant l'autonomie et l'initiative des collaborateurs pour une culture d'entreprise dynamique et durable.

Des audits réguliers

La gouvernance de Vitogaz France se réfère aux valeurs du groupe Rubis, en adoptant des principes d'efficacité et d'exemplarité, mais aussi en s'appuyant sur un dispositif d'audits réguliers menés par le groupe dans le cadre de la vérification de 3 principes fondamentaux :

- L'application de la politique *compliance*
- La pertinence et de la cohérence des données de reporting utilisées
- Le respect des normes comptables et fiscales
- Un manuel de contrôle interne Rubis qui recense les points essentiels de contrôle à mettre en place

Des contrôles internes sont également réalisés tout au long de l'année afin de garantir la bonne tenue des processus opérationnels pour s'assurer qu'ils respectent les principes fixés et obligations données.

Cette organisation permet de s'assurer d'une totale conformité au droit français et des standards internes. Après chaque contrôle, un rapport est rédigé, identifiant les points de non-conformité ainsi que les éventuelles recommandations.

Un code éthique comme cadre de référence

Le groupe Rubis a formalisé dans son code éthique un cadre commun qui s'adresse à l'ensemble des collaborateurs, aux équipes dirigeantes, aux administrateurs du groupe Rubis ainsi que toutes les parties prenantes. Il repose sur 3 règles d'or applicables :



EN SAVOIR PLUS
Consulter le code éthique Rubis

Le code éthique expose les valeurs considérées comme fondamentales pour le Groupe :

- Le respect des lois et des réglementations en vigueur partout où le Groupe est implanté
- La lutte contre la corruption, la fraude, les détournements de fonds et le blanchiment
- La prévention des conflits d'intérêts
- Le respect des règles de concurrence, de confidentialité, de délits d'initié, ainsi que des législations spécifiques aux zones de guerre et/ou sous embargo
- Le respect des personnes dont, notamment, celui des droits fondamentaux et de la dignité humaine, la protection de la vie privée, ainsi que la lutte contre les discriminations et le harcèlement
- Le respect des règles de santé et de sécurité au travail, ainsi que celles relatives à la protection de l'environnement
- L'encadrement des relations avec les prestataires externes
- Les exigences de fiabilité, de transparence et d'auditabilité des informations comptables et financières
- La protection de l'image et de la réputation du Groupe.

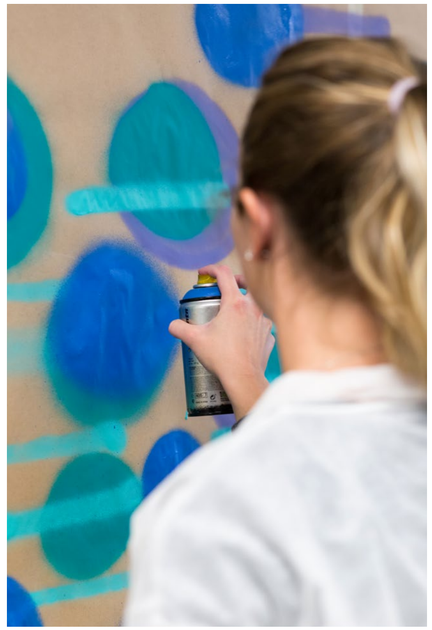
Le code éthique du groupe Rubis est remis à tous nos collaborateurs et Vitogaz France s'assure de sa bonne compréhension grâce à des actions de formation régulières. De plus, un guide sur la prévention des conflits d'intérêts aide les collaborateurs à mieux appréhender les situations à risque et à adopter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

Une fois de plus, en 2023, aucun cas de non-conformité aux lois et aux règlementations n'a été relevé sur le périmètre de Vitogaz France. Cela témoigne de notre engagement envers le respect des réglementations en vigueur et de notre diligence dans la conduite de nos opérations.

3.1 Système *de gouvernance* responsable

Promotion de l'autonomie et de l'initiative

Nous promouvons l'autonomie et l'initiative de nos collaborateurs, renforçant ainsi notre culture d'entreprise dynamique et soutenant une gouvernance responsable alignée sur des standards éthiques et une anticipation proactive des évolutions réglementaires.



Encourager les collaborateurs à proposer de nouvelles idées, à innover et à améliorer les processus existants

Pour optimiser nos réunions commerciales, nous mettons en place les initiatives suivantes :

Créneau d'échanges libres : intégrer un moment dédié pour poser des questions, partager des idées et aborder des points non prévus à l'ordre du jour.

Ateliers pratiques thématiques : organiser des ateliers pratiques en lien avec les thématiques soulevées lors des réunions (ex : techniques de vente, utilisation des outils CRM).

Revue mensuelle d'activité : suivre les performances et ajuster les stratégies.

Ces initiatives visent à créer un environnement de travail collaboratif et orienté vers la performance.

Créer un environnement où les suggestions et les contributions des collaborateurs sont valorisées et prises en compte

Mise à disposition des espaces tels que :

La Cafétéria : un lieu informel où les collaborateurs peuvent se retrouver pour des discussions détendues et échanger des idées de manière spontanée autour d'un affichage de l'actualité de Vitogaz France.

Salles de discussion insonorisées : des espaces privés où les équipes peuvent se réunir pour des brainstormings ou des réunions confidentielles sans être dérangées.

Séance de travail participative au déménagement : echanges réguliers sous forme de groupe de travail avec les managers et les collaborateurs pour valider l'aménagement des bureaux

Favoriser les échanges humains et émanciper les personnalités

Pour créer un environnement de travail dynamique et inclusif où les échanges humains sont valorisés et où chaque collaborateur peut exprimer sa personnalité, nous proposons les initiatives suivantes :

Paris sportifs internes : organisation d'animations tout au long de l'année en lien avec les grandes compétitions sportives, comme la Coupe du Monde de rugby ou la Coupe d'Europe de football. Ces événements sont conçus pour promouvoir les valeurs éthiques du sport, telles que l'esprit d'équipe et le fair-play, tout en renforçant les valeurs de Vitogaz France dans un cadre ludique et respectueux.

Diffusion de grands événements sportifs : installer des écrans dans la cafétéria ou dans des salles de repos pour diffuser des événements sportifs importants. Cela crée des moments de rassemblement et de convivialité.



Renforcer la culture d'entreprise dynamique

Promouvoir une ambiance de travail où le changement et l'innovation sont constants, permettant à l'entreprise de s'adapter rapidement aux nouvelles tendances et aux besoins du marché.

Valoriser les efforts individuels et collectifs qui contribuent à l'évolution et à la croissance de l'entreprise (plateforme collaborative « Rubis team » , panneau d'affichage siège, lettre d'information trimestrielle, challenge, cérémonie de remise de médailles du travail lors des événements commerciaux...).

3.1 Système *de gouvernance* responsable

Le comité *compliance*

Composé du responsable Juridique.
Il intègre le devoir de vigilance et est chargé de l'application du code éthique, de la réception des alertes relatives aux comportements non-éthiques et du suivi de l'application des lois anti-corruption.

En 2023, il s'est réuni 3 fois pour passer en revue les indicateurs de suivi, examiner les signalements reçus, et mettre à jour les procédures internes en fonction des nouvelles réglementations. Ainsi, les anciens salariés du Groupe peuvent désormais faire un signalement.



Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	ÉCHEANCE	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Comité compliance par an	3	2025	3	3	3
Taux de conformité obtenu à l'audit biannuel compliance Rubis	95%	2025	NA	88%	NA
Taux de conformité obtenu à l'audit de contrôle interne groupe Rubis	95%	2025	NA	81%	NA

Rôle des managers

Les managers ont un rôle clé dans la mise en oeuvre du code éthique chez Rubis. Ce rôle s'articule autour de 3 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.
Les managers doivent communiquer et promouvoir ce code ainsi que ses principes fondamentaux auprès de leurs équipes et de nos partenaires. Ils doivent s'assurer que tous les membres de leurs équipes sont informés de ce code et demeurer disponibles pour répondre aux questions éthiques des collaborateurs. Les managers doivent faire preuve d'ouverture et d'écoute, en traitant les préoccupations soulevées pour favoriser l'efficacité, le bien-être et le bon fonctionnement des équipes. Bien qu'ils ne soient pas tenus d'être des experts sur chaque sujet du code, ils doivent orienter les questions vers le bon interlocuteur, tel qu'un spécialiste (RH, HSE, Référent Conformité, etc.). Chaque collaborateur doit se sentir libre de partager ses avis, questions ou préoccupations. Les managers doivent respecter ces principes et la parole de chacun, tout en étant également réceptifs aux alertes éthiques 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.

3.2 Éthique *des relations d'affaires*

L'éthique des affaires a été identifiée parmi les enjeux matériels RSE pour Vitogaz France.

Gestion stratégique des risques

En collaboration avec le groupe Rubis, nous avons réalisé une cartographie complète des risques de corruption, mettant en lumière les domaines critiques à surveiller : pots-de-vin, trafic d'influence, paiements facilitants, cadeaux et invitations à des agents publics et privés, contributions politiques, ainsi que les donations, mécénats, sponsoring, et enfin, les conflits d'intérêts.



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 sensibiliser nos collaborateurs aux bonnes pratiques anti-corruption et anti-fraude, essentielles pour maintenir des relations commerciales intègres et respectueuses des normes éthiques.

À chaque mise à jour du guide, le responsable conformité mène une sensibilisation auprès de tous les collaborateurs, avec le soutien et l'implication des managers.
Les connaissances sont contrôlées et donnent lieu à l'obtention d'un certificat.

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.

Un dispositif d'alerte

Objectif: permettre à tout salarié de signaler tout crime, délit ou tout comportement répréhensible ou contraire à la politique anti-corruption du groupe Rubis. Le lanceur d'alerte peut utiliser le site dédié qui garantit son anonymat ou l'adresse **compliance@vitogaz.com.**

Zéro fait de corruption enregistré en 2023

Aucune action en justice engagée à l'encontre de la société sur la période.

Communication à tous les collaborateurs du nouveau dispositif d'alerte élargi en 2023 pour les anciens salariés

Due diligence

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

Une évaluation de la politique achats responsables a été menée dans le cadre d'un nouveau processus de reporting qui a donné lieu à l'établissement d'un rapport annuel, dans une optique de pilotage des résultats et d'amélioration continue.

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

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

3.3 Anticipation des évolutions *réglementaires* et *normatives*



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

Accompagner la sobriété énergétique

Vitogaz France est par ailleurs en mesure de transformer en opportunités le contexte réglementaire, comme cela a pu être le cas avec la collecte de certificats d'économie d'énergie (CEE) et les financements de différents Appels à programmes de sensibilisation (ACTEE 2, Génération Vélo…) pour ses Clients et non Clients.

Vitogaz France sensibilise ses Clients et soutient financièrement l'efficacité énergétique chez les ménages, collectivités et professionnels. Ces incitations visent à encourager les consommateurs à investir dans des travaux de rénovation pour la réduction de la consommation énergétique et l'amélioration du confort de vie.

Gouvernance RGPD

La sécurité de l'information et des données personnelles (en lien avec la mise en œuvre du Règlement Européen Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016) est garantie par deux procédures de suivi très strictes qui font l'objet d'un contrôle interne annuel : une charte d'utilisation du Système d'Informations et de Communication est communiquée à l'ensemble des collaborateurs et une procédure organisationnelle relative à la gestion et à la protection des données personnelles informatisées permet d'encadrer son exécution.

Cybersécurité

Vols des données, la cyber-malveillance peut nous concerner. C'est pourquoi, des solutions logicielles ont été mises en œuvre pour protéger nos systèmes informatiques des cyberattaques.

Notre service informatique communique régulièrement auprès des collaborateurs à travers des campagnes d'appel à la vigilance et des exercices permettant de mettre le système à l'épreuve. Les campagnes mettent en avant les bonnes pratiques.

Une solution appelée « GLIMPS » a été mise en place pour protéger notre société contre les risques d'attaque par mail et des exercices sont régulièrement effectués auprès des collaborateurs sur des tentatives d'hameçonnage par mail.

Chaque collaborateur peut désormais suivre avec l'accompagnement de son manager un module pédagogique d'*e-learning* sur la cybersécurité disponible sur la plateforme digitale collective Rubis team. Ses fonctionnalités :

Un cluster de firewall (pare-feu) doté de fonctions avancées (antivirus, détection d'intrusion, VPN…) sert à sécuriser le réseau interne en filtrant les flux entre les différents sources (internet, interne).

Les pc sont tous équipés d'un logiciel antivirus dont la mise à jour est automatique et quotidienne.

Les pc portables sont équipés d'un vpn pour permettre aux utilisateurs nomades d'accéder au réseau local de façon sécurisée.

En plus des sauvegardes physiques sur bande, une réplication complète des serveurs virtuels est réalisée sur le site de backup selon une fréquence déterminée en phase avec la nature du serveur luimême.

La société fait appel à des prestataires spécialisés pour réaliser des tests d'intrusion. Pour mémoire le dernier exercice réalisé en décembre 2023 a donné lieu à un certain nombre de recommandations qui ont été mises en oeuvre (segmentation des réseaux, renforcement de mots de passe, utilisation de protocoles chiffrés…).

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Délai moyen de prise de connaissance d'une évolution réglementaire	<60 jours	2025	54 jours	51 jours	51 jours
Délai moyen de communication des textes notables	<60 jours	2025	12 jours	3 jours	2,71 jours

4 INTÉGRER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE *ET UNE APPROCHE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE*



Engagement pour la transition énergétique 31

Climat et émissions 33

Gestion des impacts environnementaux et des ressources 34



Forte de son implication dans les territoires ruraux, Vitogaz France est engagée localement auprès de ses Clients et soutient les activités en région aux côtés de ses partenaires.

4.1 Engagement pour *la transition énergétique*

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 polluante que le fioul
- Faire la promotion d'un carburant moins carboné que l'essence ou le diesel : le GPL-carburant
- Promouvoir de manière volontariste son programme Vitozeco d'incitation à la réalisation de travaux d'économies d'énergie dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie
- Proposer une offre multi-énergies en zone rurale en s'inscrivant dans la nouvelle stratégie du groupe Rubis qui devient producteur d'énergie décarbonée grâce à ses récents investissements dans les énergies renouvelables (photovoltaïque et hydrogène)

Établir un lien direct avec le public

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

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



Notre livret de fourniture associé au contrat permet de sensibiliser de manière forte notre Clientèle aux différentes possibilités de générer des économies d'énergie.

Voir le livret

Mobilisation directe auprès des Clients et partenaires

Dans le domaine de l'entreprise, nos équipes commerciales adoptent une approche proactive, intervenant directement auprès des Clients ou le réseau de partenaires associé avec Vitogaz France tels que Bienvenue à la Ferme, principal réseau de producteurs fermiers et d'accueil touristique dans les fermes, par les agriculteurs français, la Fédération des tables et auberges de France, référence de la démarche professionnelle territoriale et patrimoniale pour promouvoir l'hospitalité et la gastronomie du terroir, le SYNASAV (Syndicat des professionnels de la maintenance et des services en efficacité énergétique) et le réseau APOGEES, une centrale de référencement de l'économie sociale et solidaire. Pour les particuliers, notre force de vente est formée pour adopter une approche pédagogique et accompagnatrice. Elle s'appuie sur une communication détaillée, notamment grâce au livret de fourniture présenté lors de chaque rendez-vous et remis à tous nos Clients.

Au sein de Vitogaz France, un service interne dédié au conseil, aux recommandations et aux solutions de financement des actions en faveur des économies d'énergie fait notamment la promotion du dispositif gouvernemental « Coup de Pouce Chauffage » qui permet de subventionner le passage à des système de chauffage plus efficaces d'un point de vue énergétique . Vitogaz France a développé spécifiquement un site d'information dédié à promouvoir auprès du grand public et joue ainsi pleinement son rôle d'acteur de la transition et de la sobriété énergétique.

La prime chauffage Coup de Pouce ViTO

Promotion et accessibilité à la bi-carburation GPL

Notre activité de distribution de GPL-c, carburant considéré comme propre et permettant de bénéficier d'une vignette Crit'air 1, nous amène également, via un réseau de 282 stations-service (publiques et privatives) desservant des zones rurales ou péri-urbaines, à informer les automobilistes sur les bénéfices de la bicarburation au GPL-carburant. Cette action permet une réduction moyenne de 15% des émissions de CO_2 à usage équivalent d'un véhicule essence.

Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Projets photovoltaïques menés à leur terme	50%	2025	NA	NA	NA
Conversion des installations fioul / gaz	50	2023	50	84	64

POINT DE VUE

« Vitogaz France fait clairement partie des partenaires avec qui nous avons réussi à établir une relation de confiance »




Karine MOURGUES, directrice des Relations Fournisseurs et **Antonio RODRIGUES**, responsable Patrimoine Sécurité Travaux Énergie du réseau APOGÉES.

APOGÉES
MUTUALISONS L'EXPERIENCE



APOGEES se définit comme un réseau national associatif de mutualisation au service de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). Concrètement, quel est votre métier ?

K.M. : Historiquement, nous sommes une centrale de référencement associative. Nous recherchons, négocions et mettons en avant des partenaires fournisseurs susceptibles de répondre aux attentes et besoins de nos adhérents, qui sont des structures de l'ESS. Apporter des solutions d'achat à nos adhérents était un 1er objectif que nous nous étions fixés. Afin de nous adapter à leurs enjeux et besoins, et de les aider à opter pour la meilleure stratégie de gestion possible de leurs fonctions support (ressources humaines, restauration, mobilier, énergie…), nous avons développé ces dernières années des activités parallèles de conseil et de formation. Notre mission : les aider à mieux les maîtriser afin de leur permettre de se concentrer sur leurs projets associatifs et les besoins de leurs bénéficiaires. Nous disposons d'une centaine de collaborateurs et intervenons sur le périmètre de la France métropolitaine, avec des antennes sur toutes les régions. Nos adhérents sont principalement des associations, mutuelles ou fondations. Elles oeuvrent dans des secteurs comme le médicosocial, l'enseignement, le tourisme social, l'urgence sociale ou l'enfance.

Comment est né votre partenariat avec Vitogaz France et en quoi consiste-t-il ?

K.M. : Notre partenariat remonte à une dizaine d'années. Il s'est développé sur 2 axes : la négociation et le développement commercial d'offres adaptées aux besoins de nos adhérents en termes d'accès à l'énergie gaz et une action de sponsoring que nous avons montée il y a 4 ans, en partenariat avec la Fondation Rubis, à destination de notre adhérent, la Fédération des PEP (Pupilles de l'Enseignement Public). Ce sponsoring a permis d'accompagner et de financer des séjours de vacances pour des jeunes en difficulté qui ne partent jamais en vacances.

Justement, pourquoi Vitogaz France et pas un autre fournisseur d'énergie ? Comment sélectionnez-vous vos partenaires ?

K.M. : Lorsque nous sélectionnons un partenaire, nous évaluons plusieurs points. Au-delà de l'aspect commercial et tarifaire, qui reste évidemment majeur pour faire bénéficier nos adhérents des meilleures conditions sur le marché, nous évaluons aussi d'autres aspects. En particulier la capacité du partenaire à conseiller, accompagner, suivre sur la durée, être force de proposition pour nos adhérents, afin de les aider à réaliser des économies.

A.R. : Vitogaz France fait clairement partie des partenaires avec qui nous avons réussi à établir une relation de confiance. On parle bien de « partenaires ». Avec Vitogaz France, nous avons la tranquillité d'esprit d'être certains que leurs équipes vont tout faire pour répondre aux besoins de nos adhérents, tant en termes de conseil que de qualité de service. Nous partageons avec leurs équipes une certaine forme d'éthique. Vitogaz France fait partie de ces partenaires chez qui l'on sent qu'il n'y a pas qu'une volonté de vendre, mais aussi de conseiller, écouter, accompagner. Ces valeurs humaines sont d'autant plus importantes qu'elles sont très fortes dans l'ESS et donc chez nos adhérents.

Aujourd'hui, combien de vos adhérents utilisent une solution Vitogaz France ?

K.M. : 51 de nos adhérents recourent aux services de Vitogaz France. Tous les ans, leur nombre augmente un peu, même si certains ont arrêté le gaz propane pour d'autres énergies.

A.R. : Il y a des secteurs ruraux où nos adhérents n'ont pas d'autre solution et s'ils restent au propane, c'est que c'est la solution la plus facile à mettre en place et qui reste économiquement viable. Dans les zones rurales, le panel de possibilités est moins important que dans les grandes agglomérations où les solutions sont beaucoup plus larges (gaz naturel, électricité avec les pompes à chaleur, panneaux photovoltaïques…). Les solutions proposées par Vitogaz France permettent à ceux de nos adhérents qui sont relativement isolés d'avoir un accès à l'énergie, à un coût raisonnable.

Concrètement, comment se déroule la signature d'un contrat ?

K.M. : L'adhérent détecte et nous remonte son besoin. Nos équipes terrain évaluent la faisabilité de sa demande et étudient avec lui la solution la plus adaptée. Si celle-ci concerne une offre susceptible d'être proposée par Vitogaz France, nous prenons contact avec leurs équipes. Celles-ci refont alors un audit, puis mettent en place la solution, dans des délais assez rapides. À noter qu'il n'y a jamais eu de retard dans l'exécution des chantiers.

A.R. : Au-delà de la signature de tel ou tel contrat, nous faisons des points réguliers avec les équipes de Vitogaz France, que ce soit ponctuellement pour répondre aux questions d'un adhérent, ou de manière plus transversale, au travers de 2 à 3 rendez-vous par an.

Quid des perspectives de votre relation partenariale avec Vitogaz France ?

K.M. : Les retours de nos adhérents sont notre indicateur phare en ce qui concerne la décision de garder ou pas un partenaire. Il nous est arrivé de déréférencer un concurrent de Vitogaz France parce que nous n'avions pas de bons retours du terrain. Les retours de nos adhérents concernant Vitogaz France sont bons, donc nous avons toutes les raisons de prolonger le partenariat !

4.2 Climat *et émissions*

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).

Les principaux chantiers visant à diminuer nos émissions directes (scopes 1 et 2) nous ont permis d'**obtenir une réduction de 32% des gaz à effet de serre (versus 2019)**. Un rapport permettant d'évaluer l'impact des politiques environnementales de Vitogaz France spécifiquement a été élaboré afin de mieux piloter les résultats des actions.

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.

Verdir la flotte de véhicules d'entreprise

Vitogaz France s'efforce d'optimiser son parc automobile en promouvant des véhicules à faibles émissions et en sensibilisant ses employés. La politique de gestion des véhicules est un élément clé pour améliorer notre bilan carbone. Les principaux leviers mis en œuvre incluent le suivi individuel des consommations, la formation à l'éco-conduite et la transition vers des technologies hybrides, avec pour objectif final d'adopter des véhicules entièrement électriques (premier achat 2024).

Intégration des formations de sécurité et d'éco-conduite CENTAURE : obligation pour tous les collaborateurs ayant une voiture de fonction, avec une attention particulière pour les nouveaux entrants et une fréquence de formation périodique pour les anciens employés.

Centaure

Réduction des émissions de CO_2 grâce à l'application Utilisation de l'application pour mesurer les consommations de carburant, wenow. suivre le comportement routier, et fournir des conseils en éco-conduite afin de maîtriser et réduire les émissions liées aux déplacements professionnels.

100 % des collaborateurs formés et sensibilisés.

Performance énergétique des bâtiments

Notre secteur s'est imposé comme un partenaire important dans la transition énergétique. À court terme, le propane offre en effet aux particuliers et aux professionnels une alternative à moindre teneur en carbone par rapport aux combustibles les plus polluants comme le fioul, l'essence ou le diesel.

De fait, les mesures de sobriété énergétique décidées par l'Etat et visant à interdire le chauffage au fioul ont incité de nombreux consommateurs à s'orienter vers le gaz propane, énergie simple à mettre en œuvre, abordable et moins polluante. Vitogaz France a relevé le défi : ce sont plus de 60 ménages qui ont converti leur moyen de chauffage en remplaçant la chaudière fioul par une chaudière au gaz, entraînant une baisse des émissions de $C0_2$ de 143% (hors changement de matériel), soit un gain environnemental de 68 tonnes équivalent CO_2.



Bilan Carbone de Vitogaz France	2021	2022	2023
Scope 1 : émissions directes de Gaz à Effet de Serre (tonnes éq.CO_2)	544	478	467
Scope 2 : émissions indirectes liées à la consommation des sites (tonnes éq.CO_2)	58	48	42
TOTAL des scopes 1 et 2	602	526	509
Scope 3 : autres émissions indirectes	409 172	386 190	385 062
dont la part liée à l'activité de l'entreprise et à la distribution de produits	7 316	6 763	6 261
dont la part liée à l'utilisation par les Clients des produits vendus pour usage final	401 856	379 427	378 801

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Réduction des émissions (scope 1 et 2)	-55% (année de référence 2019)	2030	NC	-27%	-32%

4.3 Gestion des *impacts environnementaux* et des *ressources*

Gestion de l'eau

Vitogaz France veille à ce que toutes ses installations soient maintenues et exploitées de manière à protéger les ressources en eau et à prévenir tout déversement de substances polluantes, qu'il soit direct ou indirect, vers les égouts ou l'environnement en cas d'accident. Les risques de contamination des eaux et des sols liés aux activités de Vitogaz France sont minimisés, principalement grâce à la nature du GPL qui ne reste pas à l'état liquide et aux mesures de prévention contre les déversements accidentels.

Préservation des ressources en eau

Depuis longtemps, Vitogaz France a mis en place des mesures pour maîtriser la consommation d'eau dans ses établissements industriels. Les cuisines et vestiaires des collaborateurs sont équipés de dispositifs visant à réduire la consommation d'eau et à préserver les ressources :

- La pression de l'eau est maintenue à un niveau optimal,
- Des mousseurs hydroéconomes sont installés sur les robinets,
- Des mitigeurs thermostatiques sont utilisés dans les douches, avec alimentation activée par des robinets poussoirs,
- Les toilettes sont équipées de systèmes économiques à double commande.

Contribution à la préservation de la biodiversité

En 2023, des travaux d'aménagement ont été réalisés sur le site de stockage de SICOGAZ à Brulon, dans la Sarthe, en vue de l'installation de ruches ; chaque salarié a ainsi reçu symboliquement un pot de miel issu de la première récolte d'été, à l'occasion de l'emménagement dans les nouveaux locaux.

En collaborant étroitement avec des apiculteurs et des menuisiers de la région, ce projet s'assure de produire un impact tangible sur l'agriculture et la biodiversité locales. Cette initiative est développée avec des professionnels sensibilisés aux spécificités environnementales du terrain notamment par le choix très spécifique de la souche des abeilles.

La biodiversité constitue un patrimoine naturel essentiel au bien-être et à la santé humaine, mais également aux activités économiques.

- 200 kg de miel à Brulon sur 3 500 kg produit par l'apiculteur.



Prévention de la pollution de l'air

L'activité de distribution de GPL engendre quelques émissions de Composés Organiques Volatils (COV), mais celles-ci sont très faibles et entièrement maîtrisées. Étant donné que les opérations de Vitogaz France ne comprennent pas de processus de transformation industrielle, nos rejets restent très limités et sont régis par des arrêtés préfectoraux spécifiques. Nous effectuons des mesures et contrôles réguliers pour garantir que les seuils autorisés ne sont pas dépassés. Par ailleurs, nous analysons progressivement les différentes sources d'émissions de polluants atmosphériques afin de mettre en place des actions ciblées pour leur réduction.

Tri, réduction et valorisation des déchets

Les déchets générés dans les établissements industriels de Vitogaz France sont soigneusement triés et séparés pour faciliter leur traitement ou élimination via des filières spécifiques. Que ce soit au niveau de la production (emplissage des cuves et citernes) ou du transport (qui génère peu ou pas d'emballages), les déchets sont extrêmement limités en quantité. Les contenants utilisés sont conçus pour durer longtemps et sont valorisés en fin de vie. En outre, malgré la réduction des déchets, nous mettons en œuvre toutes les opérations possibles de valorisation interne dans une démarche d'économie circulaire, notamment :

- Réutilisation des palettes et caisses en bois pour le transport des robinets et valves usagés.
- Réutilisation des pots de peinture vides pour le transport et stockage des accessoires de bouteilles dans les lignes d'emplissage.
- Recyclage des bouteilles de gaz : les bouteilles sont consignées afin d'encourager nos Clients dans la réduction des impacts environnementaux. Une fois la bouteille vide récupérée, elle est récupérée et reconditionnée pour être de nouveau remplie et repartir dans un cycle.
- Les déchets qui ne peuvent pas être valorisés, tels que les boues de vidange, les huiles usagées et les chiffons souillés issus des opérations de maintenance, sont éliminés dans des installations habilitées grâce à des prestataires spécialisés qui en assurent la traçabilité. Au siège, situé dans la Tour Landscape, le tri et la valorisation des déchets sont également mis en œuvre.

Indicateurs liés aux objectifs RSE	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Projets photovoltaïques menés à leur terme	50%	2025	NA	NA	NA
Conversions des installations fioul/gaz	50	2023	100%	100%	100%
Contrôles administratifs conformes sur gestion des déchets, rejets et émissions site industriel	100%	2023	100%	100%	100%
Emballages papiers cartons intégrés dans la filière de recyclage tous les ans	100%	2023	100%	100%	100%

5 ÊTRE À L'ÉCOUTE *DES CLIENTS ET DES ATTENTES ÉMERGENTES* DU MARCHÉ



Vitogaz France place l'écoute de ses Clients au centre de ses préoccupations pour anticiper en permanence l'évolution de leurs besoins et préférences. Nous nous engageons à fournir des solutions énergétiques sur mesure qui répondent de manière précise et efficace à leurs attentes.

Distribution logistique des produits et engagements associés 36

Évolution du modèle d'affaires et des opportunités de marché 38

Fidélisation des Clients 39

5.1 Distribution *logistique des produits* et *engagements associés*

Vitogaz France maîtrise parfaitement la chaîne logistique du gaz, tant en amont avec les fournisseurs et sous-traitants pour assurer le transport vers les sites industriels, qu'en aval pour les Clients particuliers et professionnels, avec la gestion des stockages, cuves et stations-service. Ce domaine est crucial pour Vitogaz France, car il répond à des attentes élevées en matière de délais (livraison ponctuelle pour éviter toute rupture d'approvisionnement) et de sécurité.



Nous effectuons une cartographie des risques associés, que nous gérons au quotidien. Des indicateurs de pilotage sont établis à chaque étape de la chaîne de distribution, et des audits réguliers sont réalisés pour garantir la sécurité et la continuité de la fourniture de GPL, ainsi que pour veiller au bon fonctionnement du transport du GPL et à l'installation et l'entretien des citernes.

Nos équipes s'engagent activement pour assurer un approvisionnement fiable et sécurisé à nos Clients.

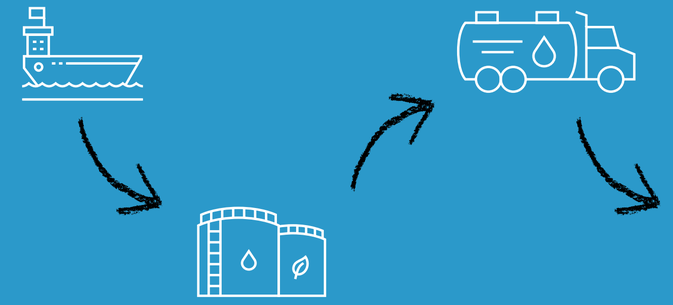
Indicateurs liés aux objectifs RSE	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Livraison dans les délais	<85%	2025	88%	92%	94%

La chaîne logistique du gaz

Amont

Fournisseur & sous-traitant
- Sélection rigoureuse
- Coordination de l'acheminement du produit
- Sécurité de l'acheminement

Transporteur
- Livraison dans les délais
- Coordination de l'acheminement
- Éviter les ruptures



Stockage entrepôt
- Sélection rigoureuse
- Coordination de l'acheminement du produit
- Sécurité de l'acheminement

Clients
- Stations service
- Particuliers
- Professionnels
- Industriels

Aval

POINT DE VUE

« Nous partageons de vraies valeurs, comme le professionnalisme, la proximité avec nos équipes, l'écoute Client et le souci de maîtriser notre impact environnemental »

Stéphane JOFFRE, directeur commercial du Groupe Charles André, prestataire transport et logistique de Vitogaz France.



Quelles prestations effectuez-vous pour le compte de Vitogaz France ?

Le Groupe Charles André (GCA), leader européen du transport de matières dangereuses, accompagne Vitogaz France depuis plusieurs dizaines d'années. Grâce à notre maillage étroit de filiales sur le territoire français et ayant chacune un périmètre géographique spécifique, nous apportons à Vitogaz France des solutions de proximité pour le transport de ses produits et lui permettons d'approvisionner avec sécurité et fiabilité ses Clients.

Au-delà de la dimension contractuelle et commerciale, peut-on qualifier la relation qui noue GCA à Vitogaz France de « partenariale » ?

Oui tout à fait ! Il est dans notre intérêt mutuel de collaborer avec intelligence, je dirais même de coopérer. C'est dans cet esprit que nous nous efforçons au quotidien de répondre, voire d'anticiper les exigences élevées de Vitogaz France, que ce soit en termes d'agilité, d'optimisation des process, de la fiabilité, de la qualité de la relation Clients sur le terrain, des coûts ou de notre impact environnemental.

Précisément, en quoi vous inscrivez-vous dans la démarche RSE de Vitogaz France ?

D'abord, je tiens à dire qu'on sent que cette préoccupation RSE vient du *top management* de Vitogaz France, qu'elle anime les équipes et qu'elle s'inscrit dans une démarche Qualité exigeante. C'est aussi ce qui explique notre relation partenariale : nous partageons de vraies valeurs, comme le professionnalisme, la proximité avec nos équipes, l'écoute Client et le souci de maîtriser notre impact environnemental.

Notre organisation en filiales autonomes comptant chacune environ 200 collaborateurs facilite ce management de proximité et ce climat social serein. C'est, je crois, un point important pour Vitogaz France, car nos chauffeurs sont au bout de la chaîne les seuls à être en contact physique avec les Clients sur le terrain, et il est stratégique pour Vitogaz France qu'ils soient non seulement qualifiés techniquement, mais aussi professionnels dans leurs relations. Et ceci n'est possible que s'ils se sentent eux-mêmes respectés et écoutés.

Au-delà de cet état d'esprit partagé, qu'avez-vous mis en place pour réduire les émissions de GES liées aux transports que vous effectuez pour Vitogaz France ?

De nombreuses actions. Nous avons optimisé les tournées. Nous avons augmenté les capacités des véhicules sur certaines tournées, en passant à des capacités de 12 tonnes à 15 tonnes, pour effectuer les livraisons avec un seul véhicule au lieu de deux et réduire ainsi l'empreinte carbone. Nous renouvelons fréquemment notre parc de véhicules, ceux utilisés sur de longues durées étant conformes à la norme Euro 6. Par ailleurs, chaque année, nous formons 100% de nos chauffeurs à l'éco-conduite, que ce soit sur un simulateur, ou en cabine avec un formateur. Ces efforts cumulés nous ont permis, sur les 10 dernières années et au niveau du Groupe, de réduire de 18% nos émissions de GES et d'émettre 13 fois moins de particules fines.

La sécurité des partenaires comme des Clients est un enjeu stratégique pour Vitogaz France. Comment l'intégrez-vous à vos process ?

Au-delà de la proximité managériale que j'évoquais, nous investissons fortement dans la formation de nos chauffeurs. Ils exercent un métier potentiellement pénible et dangereux, et nous tenons à ce qu'ils préservent au mieux leurs conditions physique et psychique ! C'est pourquoi, outre des EPI de qualité renouvelés régulièrement et des recommandations en termes de gestes et postures, nos chauffeurs reçoivent des formations multiples. La formation règlementaire ADR les habilitant à transporter des matières dangereuses bien sûr, mais aussi la formation professionnelle sur la distribution de gaz chez les particuliers, une formation interne spécifique à la sécurité abordant les aspects règlementaires, comportementaux, sécurité, et la prise en charge des exigences Clients et, pour les chauffeurs travaillant pour Vitogaz France, une formation complémentaire animée par Vitogaz France sur la sécurité des biens et personnes et sur le service Client.

Par ailleurs, chacune de nos filiales réalise des exercices avec les pompiers et autorités locales. De même, nous animons chaque année une *Safety Week* où nous présentons à nos Clients et partenaires nos innovations en matière de sécurité, comme par exemple, récemment, les capteurs optiques pour détecter la pression et la profondeur de dessins des pneumatiques.

Enfin, lorsqu'un événement sécurité survient, il est partagé et fait l'objet de notes et de « causeries » avec les conducteurs. Tout événement exceptionnel fait également l'objet d'analyses communes entre nos différents services HSE et donne lieu à des retours d'expérience partagés avec la profession. Nous ne lésinons pas avec la sécurité de tous : il en va de la préservation de notre marché.

Des perspectives pour aller plus loin en matière de RSE avec Vitogaz France ?

Sur le volet environnemental, nous réfléchissons avec Vitogaz France à l'utilisation progressive de carburants à moindre impact écologique. Les biocarburants de 1ère génération (B100), issus du colza et du tournesol, permettent de décarboner à 60% les transports. Ceux de 2nde génération (HVO ou XTL), issus de traitement de graisses animales ou végétales, sont encore plus vertueux et permettent de décarboner jusqu'à 85 – 90% le transport.

Sur le volet social, nous sommes sur le point de dispenser à nos chauffeurs une formation en *e-learning* sur les process et procédures Vitogaz France. Ce dispositif, fruit d'une collaboration avec Vitogaz France, sera facilitateur, tant en termes de gestion administrative, que d'appropriation des connaissances.

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

Une énergie moins carbonée pour tous

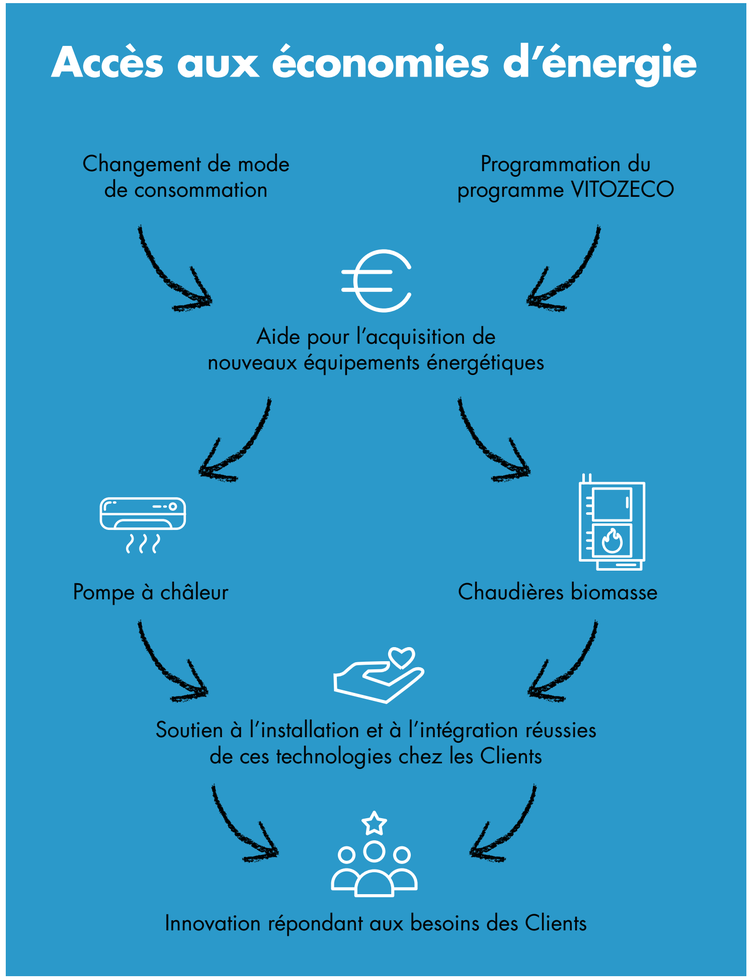
Vitogaz France a une ambition claire : fournir au plus grand nombre un accès régulier et fiable à une énergie gaz et une consommation moins carbonée.

En outre, nous sensibilisons notre Clientèle à la sobriété et les accompagnons financièrement dans les travaux de rénovation énergétiques. Pour favoriser le mix énergétique, nous sensibilisons nos Clients sur les avantages des énergies renouvelables telles que le solaire photovoltaïque, l'agrivoltaïsme proposé par notre filiale Rubis Photosol.

En 2023, 10 % de nos nouveaux Clients ont été sensibilisés à l'efficacité énergétique et 64 utilisateurs de fioul ont choisi le gaz en citerne, réduisant ainsi leurs émissions de CO_2.

Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
% du dépassement de collecte CEE supérieur à nos besoins règlementaires annuels	>50%	2023	110%	120%	110%

Accès aux économies d'énergie



Accompagnement dans la transition énergétique

Nous jouons également un rôle de guide vers des solutions d'économie d'énergie, en orientant nos Clients vers des modes de consommation alternatifs, souvent au-delà de notre champ d'action traditionnel. À travers le programme Vitozeco, nous encourageons les consommateurs à diversifier leurs sources d'énergie en facilitant, par exemple, l'acquisition de chaudières biomasse et à réduire leur consommation en finançant l'isolation de leur bâtiment ou logement.



5.3 Fidélisation *des Clients*

En 2023, notre engagement en faveur du développement durable et de l'excellence du service Client a été reconnu à travers deux distinctions significatives.

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

Le Label Service France Garanti (oct. 2023)

Cette distinction renforce notre engagement en faveur de la proximité et de la transparence. Elle répond aux attentes exprimées par les consommateurs, par les entreprises et par de nombreuses fédérations professionnelles qui se soucient de valoriser les entreprises de services qui emploient en France. Elle intègre deux critères principaux : 90% de la main d'œuvre participant à la réalisation des caractéristiques essentielles de la prestation de service, et 90% de la main d'œuvre en contact direct avec le Client, doivent avoir un contrat de travail de droit français.

Le renouvellement 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). Élaborée par les acteurs majeurs du secteur tels que l'AFRC (Association Française de la Relation Client), cette certification est un véritable guide des bonnes pratiques pour satisfaire et améliorer l'expérience Client, en prenant notamment en compte les nouvelles attentes des Clients.

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

Chez Vitogaz France, nous nous engageons à fournir une expérience Client exceptionnelle, en constante évolution pour répondre aux besoins de nos Clients. Notre engagement est attesté par plusieurs certifications qui garantissent la qualité de nos services et notre dévouement envers l'amélioration continue.



ÉCLAIRAGE

Engagement envers l'information claire et complète pour nos Clients

Vitogaz France a par ailleurs toujours porté une attention particulière à l'information communiquée à ses Clients.

1. Phase de Commercialisation
- Information précontractuelle complète et pédagogique.

2. Pendant le Cycle de Vie du Client
- Remise d'un livret de fourniture papier didactique et exhaustif.
- Ce livret fournit toutes les informations nécessaires sur la sécurité et la gestion du contrat.

Politique Qualité - Relation Client

Mise à jour de notre lettre qualité pour intégrer les thématiques plus récentes de notre démarche :

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

Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Renouvellement de la Certification NF Service Relation Clients	100%	2026	NA	100%	-
Clients Satisfaits suite à l'enquête à 3 ans et plus	75%%	2025	84%	83%	85%
Délais de traitement des réclamations	>85%	2025	89%	86%	87%

6 VEILLER AU *DÉVELOPPEMENT* ET AU *BIEN-ÊTRE* DES COLLABORATEURS

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



Nous attachons une grande importance au développement et au bien-être de nos collaborateurs. Nous offrons un environnement de travail favorable à l'épanouissement et à la satisfaction de chacun dans sa vie professionnelle, en favorisant l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

Santé et sécurité au travail 41

Adaptabilité des compétences des employés 42

Diversité et inclusion 43

6.1 Santé *et sécurité* au travail

Environnement de travail favorisant équilibre et bien-être

La qualité de vie au travail est un pilier fondamental de la réussite de Vitogaz France, résultant directement de l'engagement des collaborateurs et de la bonne entente entre les services. Pour soutenir cet objectif, Vitogaz France met à disposition des outils performants et flexibles, offre un cadre de travail agréable et sécurisé tant au siège que sur les sites industriels, et garantit des conditions de protection sociale avantageuses (couverture santé et prévoyance) pour tous les collaborateurs. Tous sont couverts par une convention, une décision unilatérale ou un accord collectif, encadrant les conditions de rémunération, les prestations sociales, les conditions de travail et le régime de retraite complémentaire.

Vitogaz France se distingue également par un environnement de travail et un management sain et épanouissant, la diversité et l'égalité de traitement, le partage de l'information et la participation, ainsi que l'accueil et l'esprit d'entraide au sein des équipes. L'entreprise accorde une grande importance au respect de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, ainsi qu'au partage de la valeur.

liryc
L'institut des maladies du rythme cardiaque

Favoriser un dialogue social constructif

Consciente de l'importance de maintenir un climat serein au sein de l'entreprise, la Direction a mis en place les conditions nécessaires à un dialogue social constructif. Cela inclut une relation de partenariat avec les représentants syndicaux et une consultation régulière des collaborateurs, notamment à travers une enquête complète réalisée tous les deux ans. Des accords sont ainsi en vigueur sur des sujets tels que l'aménagement de la réduction du temps de travail, l'égalité professionnelle, le droit à la déconnexion et l'intéressement.

Renforcer la collaboration

Pour renforcer la collaboration, le groupe a mis en place une plateforme collaborative digitale appelée Rubis team. Cette plateforme permet aux équipes de communiquer facilement entre elles et de s'informer sur la stratégie du Groupe, renforçant ainsi le sentiment d'appartenance.

Agir pour sauver des vies : formation aux premiers secours chez Vitogaz France en avril 2023



Une politique qualité et sécurité ambitieuse

Une gouvernance Hygiène Sécurité et Environnement permet d'assurer une traçabilité des incidents, de documenter l'ensemble des opérations, d'évaluer régulièrement les risques et la conformité des installations, de renforcer la maintenance préventive et enfin de former régulièrement les collaborateurs aux risques technologiques.

Elle établit également les priorités en termes de sécurité des personnes et de formation du personnel : gestion des risques liés à la manipulation de matières dangereuses d'une part et sécurité routière, d'autre part, en lien avec le stockage et le transport de produits inflammables.

Sécurité renforcée

Les intervenants extérieurs amenés à être confrontés à ces risques sont formés et habilités selon la réglementation en vigueur. Par ailleurs, un plan de prévention ou un protocole de sécurité définissant risques, instructions et consignes doit être systématiquement approuvé avant toute intervention.



Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Salariés ayant suivi un entretien d'évaluation annuel	80%	2023	8%	76%	82%
Accidents de travail	0	2023	0	0	0

6.2 Adaptabilité des *compétences* des collaborateurs

Au 31 décembre 2023, l'effectif de Vitogaz France était de 119 collaborateurs. L'identification et le recrutement de personnalités qui sauront s'intégrer dans la dynamique de progrès de Vitogaz France est un enjeu fort.

Marque employeur

Chez Vitogaz France, nous reconnaissons que notre succès repose sur les talents qui composent nos équipes. Nous nous engageons à créer un environnement de travail attractif et stimulant, capable d'attirer les meilleurs talents et de leur offrir des opportunités d'épanouissement professionnel. Notre culture d'entreprise, inclusive et fondée sur le respect, l'équité et l'ouverture, valorise la diversité des idées, des perspectives et des expériences en encourageant l'expression individuelle.

Nous croyons fermement en l'importance du développement continu de nos collaborateurs. Nous proposons des programmes de formation et de perfectionnement professionnel pour permettre à chacun de relever de nouveaux défis et de développer ses compétences. De plus, grâce à une politique de travail flexible, Vitogaz France aide ses salariés à concilier leurs obligations professionnelles et personnelles.

Politique de rémunération

Le partage de la valeur est un levier évident de performance. Vitogaz France a mis en place des programmes de reconnaissance des réalisations individuelles et collectives. Nous croyons en la reconnaissance et la récompense des performances exceptionnelles, avec des systèmes d'évaluation transparents et équitables pour évaluer le mérite. Les promotions et augmentations salariales sont basées sur les réalisations, les compétences et les contributions de chaque collaborateur.

En plus de la rémunération de base, notre entreprise offre des avantages sociaux attrayants, tels que l'intéressement, la protection santé, les contrats de prévoyance, les titres-restaurant, etc., contribuant ainsi au bien-être et à la satisfaction de nos collaborateurs, ainsi qu'à leurs opportunités de développement professionnel.

Dispositif de montée en compétence

Le développement des talents est un autre enjeu fort. Un travail de cartographie des compétences a été initié afin de mettre en place des actions de formation adaptées aux évolutions des métiers, dans un environnement très complexe.

En 2023, environ la moitié du personnel a bénéficié d'une action de formation.

Plus de 561 heures ont été dispensées auprès de 53 collaborateurs dans le cadre de notre politique de développement des compétences.

Direction technique - HSE - HSE	
28 demandes de formation	9 salariés formés
Commercial - Développement - Conditionne	
42 demandes de formation	30 salariés formés
CSC	
1 demandes de formation	1 salarié formé
Direction Finances	
9 demandes de formation	4 salariés formés
DSI	
10 demandes de formation	4 salariés formés
Juridique	
1 demandes de formation	1 salarié formé
Logistique - Transport - Infos Livraisons	
4 demandes de formation	4 salariés formés



Indicateurs liés aux objectifs RSE	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Collaborateurs ont suivi au moins une action de formation	80%	2025	83%	58%	53%
Formation nouveaux collaborateurs RSE	100%	2023	NC	100%	100%

6.3 Diversité et *inclusion*

La diversité est un facteur clé de performance et d'agilité pour notre entreprise. Vitogaz France adhère aux valeurs du Groupe en luttant contre toute forme de discrimination liée à l'origine, à la religion, au genre, à l'orientation sexuelle, à l'état de santé, au handicap, aux opinions politiques ou à la situation familiale.

Lutter contre la discrimination

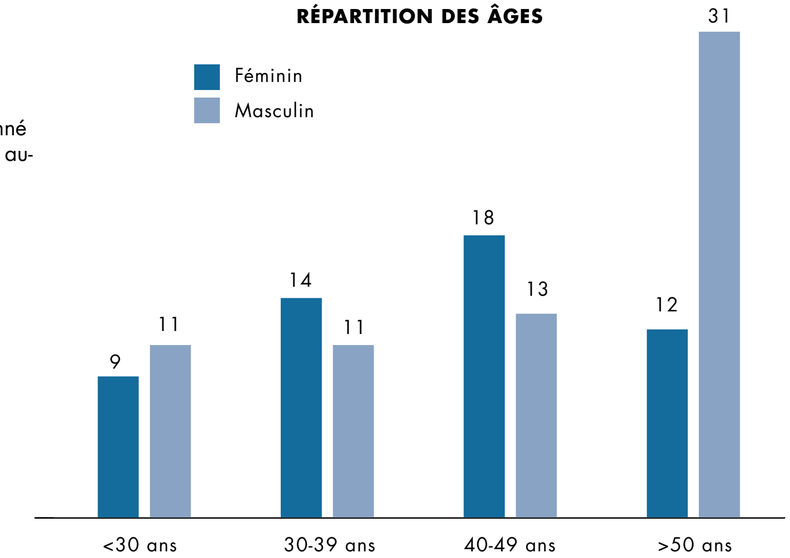
En 2023, aucun incident de discrimination n'a été signalé via l'adresse email interne dédiée à ce type de signalements. Notre engagement en faveur de l'inclusion se manifeste également par le maintien de notre politique handicap et le recours aux ESAT (Établissements et Services d'Aide par le Travail), qui représentent près de 10 % de nos achats.

Favoriser l'inclusion et l'accessibilité

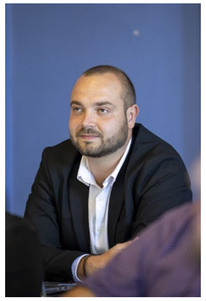
Vitogaz France accorde une grande importance à l'inclusion et à l'accessibilité pour tous. Nous avons donc mis en place des mesures concrètes pour répondre aux besoins des personnes sourdes ou malentendantes. Pour faciliter les échanges avec notre service Client (CSC) et notre équipe logistique par téléphone, nous avons choisi la solution ACCEO. Cette plateforme permet aux personnes en situation de handicap auditif de communiquer aisément avec nos équipes.

Promouvoir l'égalité professionnelle

Sur le sujet de l'égalité professionnelle, l'index de Vitogaz France 2023, positionné à 94%, se maintient à près de dix points au-dessus de l'objectif défini par la loi.



Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Index homme/femme	>75%	2023	86%	92%	94%
Taux de personnes employées en situation de handicap	2	2025	0	1	0
Sensibiliser les collaborateurs aux personnes en situation de handicap	100%	2023	100%	100%	100%
Femmes dans l'encadrement	43%	2023	38%	43%	43%
Femmes au comité de Direction	30%	2025	27%	27%	27%








7 SERVIR LES *INTÉRÊTS DES TERRITOIRES ET DES PARTENAIRES*



Vitogaz France soutient les intérêts des territoires ruraux et de leurs communautés en fournissant une source d'énergie essentielle, grâce à la distribution de butane, de propane et de GPL-carburant. En s'adaptant aux besoins spécifiques de chaque région, Vitogaz France renforce les liens avec les populations locales et contribue au développement économique et social des zones rurales qui restent des écosystèmes fragiles et souvent isolés.

Garantie d'une chaîne de valeur locale — 45

Engagement auprès des parties prenantes — 46

Santé et sécurité des partenaires dans les infrastructures — 49

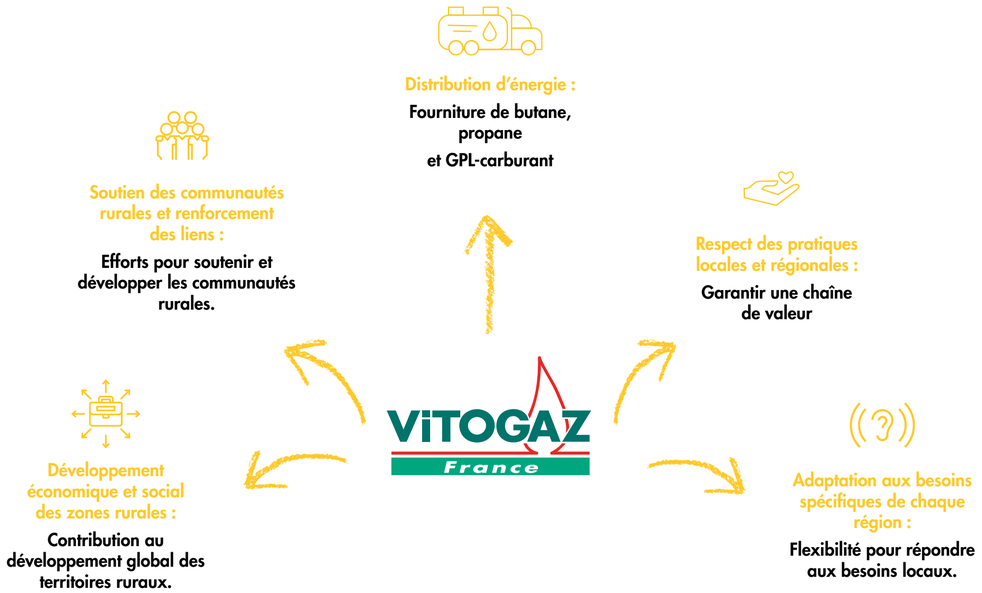
7.1 Garantie d'une *chaîne de valeur locale*

Un engagement fort dans les territoires ruraux

En raison de son activité de distribution au cœur des milieux ruraux, Vitogaz France est profondément impliquée dans ces territoires. Grâce à son partenariat historique avec l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF), la société soutient les élus locaux en les aidant à promouvoir la transition énergétique à travers des actions de communication, d'information locale, et la mise en place de fonctionnalités spécifiques et d'un accompagnement adapté. Cela permet de continuer à fournir l'énergie indispensable au bon développement des zones rurales.

Nos forces commerciales sont en contact direct avec les territoires et agissent comme de véritables soutiens locaux dans les régions.

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



ÉCLAIRAGE

AMRF Association des Maires Ruraux de France

Partenariat avec l'association des maires

- Promotion de la transition énergétique en milieu rural
- Réunions départementales & nationales
- Convention d'engagement mutuel
- Initiatives conjointes
- Actions de communication & promotion des aides et conseils pour la transition énergétique

AMBITIONS ÉDUCATIVES

Soutien à des asssociations

- Accès à l'éducation et à la santé énergétique en milieu rural
- Soutien de l'association Ambitions Éducatives de 2 ans avec Rubis Mécénat
- Lutte contre le décrochage scolaire
- Sensibilisation des élèves à la citoyenneté
- Inclusion

Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Taux de signature de la charte achats responsables fournisseurs critique ou signature	80%	2025	NC	30%	34%
Taux d'achats effectués en France	85%	2025	NC	NC	82%

7.2 Engagement auprès des *parties prenantes*

Engagée auprès des populations locales, Vitogaz France attache une grande importance au dialogue avec ses parties prenantes et à la promotion du dynamisme des communes rurales dans lesquelles elle est opérationnelle, tant sur le plan de l'économie et de l'emploi que sur celui du vivre ensemble.

Le dialogue est entretenu au niveau local par VITOGAZ France mais aussi directement par Rubis dans le cadre de la nouvelle CSRD.

Vitogaz France a la responsabilité d'embarquer son écosystème dans sa démarche de progrès.

Dans cette optique, la société s'engage à respecter et faire respecter le code éthique du Groupe avec l'ensemble des sous-traitants et fournisseurs.

Ainsi, une clause relative à l'engagement éthique des parties est systématiquement intégrée aux contrats, le cas échéant en prenant également soin de mettre en Annexe le code éthique du Groupe.

Vitogaz France peut aussi mobiliser ses partenaires en les incitant à adhérer et à respecter les principes de sa charte des Achats responsables.

S'engager pour le développement des territoires

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

Des mesures sont également prises pour éviter ou réduire les nuisances liées au trafic vers les lieux de stockage. Par exemple, des parkings de stationnement sont créés sur les sites existants, ou des terrains adjacents sont loués ou achetés pour accueillir les camions-citernes en attente de chargement. Dans certains cas, un système de rendez-vous pour le chargement des camions permet également de limiter la pollution sonore.

La sécurité est une préoccupation majeure, et des PPRT ont été présentés puis validés par les administrations et les associations concernées pour assurer la protection des riverains.

Le rôle des Directeurs de site est crucial dans ce contexte, puisqu'ils maintiennent un contact régulier avec les différents intervenants des administrations publiques locales ou nationales. Parmi eux, on peut citer les Directions Régionales de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL), la DRIEE Île-de-France, les comités locaux d'information et de concertation, les commissions de suivi de site, les mairies, les préfectures, les Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS) et les Douanes.

Ces échanges sont essentiels pour garantir la bonne application de la réglementation et la mise en œuvre conforme des permis d'exploitation.




Introduction | Un environnement de travail sûr et stimulant | Agir avec intégrité | Conduire nos opérations de manière responsable | Le Code en pratique

1

Respect des droits humains

Rubis reconnaît le rôle que joue l'entreprise dans le respect des droits humains et prône le respect des individus comme principe d'action. Toute atteinte aux droits humains est contraire aux valeurs de Rubis.

Nos engagements

Rubis respecte les droits humains internationalement reconnus dans toutes ses activités, partout où le Groupe est présent. Nous sommes particulièrement attachés à respecter **les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT)**, à défendre la liberté d'association et de négociation collective, à lutter contre les discriminations, à combattre toutes les formes de travail forcé et de travail des enfants et à **protéger la santé et la sécurité** sur le lieu de travail. Ceci s'applique à nos activités et à ceux qui travaillent pour nous, fournisseurs et sous-traitants.

En tant qu'adhérent au Pacte mondial des Nations Unies, Rubis s'engage à rendre compte annuellement de **l'intégration des droits humains dans la stratégie et les opérations de l'entreprise.**

Nos attentes

Rubis attend de l'ensemble de ses collaborateurs ainsi que de ses fournisseurs, sous-traitants et partenaires d'affaires qu'ils agissent dans le strict respect de la dignité humaine.

Toute suspicion d'atteinte aux droits humains doit être immédiatement signalée en utilisant le dispositif *Rubis Integrity Line*. Toute alerte sera traitée dans le respect de la procédure de recueil et de traitement des plaintes détaillées.

POUR + D'INFOS SUR LE SYSTÈME D'ALERTE ÉTHIQUE, voir en page 27

RUBIS — CODE éthique

En pratique

– En discutant avec un sous-traitant, je comprends que leurs employés sont forcés de faire de nombreuses heures supplémentaires. Je ne suis pas sûr qu'elles soient rémunérées. Que faire ?

Nous nous sommes engagés à travailler avec des partenaires qui respectent les droits de leurs employés. Si vous constatez une atteinte aux droits humains chez l'un de nos sous-traitants, parlez-en à votre manager ou à votre Référent Conformité.

– Selon la législation locale à laquelle est soumise l'entité dans laquelle je travaille, il est interdit de former des syndicats. Pourtant, Rubis veille au respect de la liberté d'association et de négociation collective.

Dans les pays où les syndicats sont interdits, les entreprises peuvent mettre en place d'autres systèmes pour favoriser le dialogue social : organiser des élections de représentants du personnel, créer un comité de discussion entre les représentants et la Direction, solliciter l'avis des collaborateurs sur les sujets qui les concernent, etc.
Prenez contact avec votre responsable Ressources Humaines pour en discuter.

United Nations Global Compact

FOCUS

Qu'est-ce que le Pacte mondial des Nations Unies ?

Le Pacte mondial des Nations Unies est un ensemble de principes auxquels les entreprises peuvent s'engager. Ils couvrent les droits humains, la lutte contre la corruption et la protection de l'environnement.

POINT DE VUE

«La politique de Vitogaz France concernant la rénovation, la maintenance et la fin de vie de ses citernes témoigne de son exigence environnementale »

Grégoire DENIS, directeur du Pôle Energie Gaz du Groupe Galilé, prestataire assurant la « mise en place » des citernes pour Vitogaz France.



En quoi consiste votre partenariat avec Vitogaz France ?

Vitogaz France nous confie la mise en place et l'enlèvements de citernes, d'une contenance de 1 000 à 120 000 litres, sur des territoires déterminés, dans l'Ouest et le Sud-Est de la France. Nous effectuons également des opérations de maintenance périodique sur ces citernes, des interventions d'urgence si besoin, et des opérations de rénovation.

Comment intégrez-vous les exigences environnementales de Vitogaz France dans vos prestations ?

D'abord, en tant que société française, nous contribuons à la certification « Service France Garanti » de Vitogaz France. Surtout, nous nous efforçons de mettre en place, voire d'anticiper sa politique RSE, notamment environnementale.

La rénovation de citernes en est une bonne illustration. Une citerne a une durée de vie de 50 à 60 ans. Vitogaz France s'efforce de prolonger autant que faire se peut la durée de vie de ses citernes, en gérant son stock de façon optimale, en évaluant l'aptitude des citernes à être rénovée, et nous confiant chaque année des citernes à rénover. Ce faisant, Vitogaz France évite les impacts environnementaux liés à la production de nouvelles citernes. Et de notre côté, nous nous efforçons de limiter les impacts environnementaux liés à la rénovation. Car la rénovation n'est pas un travail anodin : il faut rendre la citerne inerte pour qu'il n'y ait plus de gaz dedans, la passer en eau, la grenailler, lui enlever sa peinture, la repeindre et enfin poser les équipements qui vont dessus. Durant ce processus, nous avons une gestion fine des déchets. Par exemple, l'eau dans laquelle passent les citernes est traitée par des sociétés spécialisées. Nous nous sommes également dotés d'une cabine de peinture de grandes dimensions qui permettra d'appliquer bientôt une peinture à composants hydrauliques, sans émissions polluantes.

Au-delà de la rénovation, la maintenance régulière des citernes leur garantit également un fonctionnement optimal et évite les risques de fuite de gaz. Enfin, lorsque les citernes sont hors d'âge, nous les inertons et les confions à des ferrailleurs qui les cisaillent afin que les matériaux (métal, laiton…) soient recyclés.

Quelle part a le facteur humain dans la réalisation de ces exigences environnementales ?

Une part importante. Par exemple, les équipes de Vitogaz France sont particulièrement compétentes dans le fait de nous transmettre les bonnes informations au bon moment, afin que nous ayons toutes les chances de réussite dans la réalisation de nos opérations. Cela peut paraître simple, mais la première bonne pratique environnementale, c'est d'éviter des opérations et des trajets inutiles. Une bonne communication, comme celle que nous avons avec l'équipe de Vitogaz France, évite des coûts inutiles, y compris pour l'environnement. De notre côté, nous investissons fortement dans la formation de nos chauffeurs, en particulier à l'éco-conduite. Nous suivons les consommations de leurs véhicules, qui sont d'ailleurs presque tous conformes à la norme Euro 6 qui a pour objectif de limiter les émissions de certains gaz polluants provenant de véhicules routiers en obligeant les constructeurs à produire des voitures et des camions plus propres. Dans ce cadre, les constructeurs doivent respecter des taux d'émissions de particules et d'oxydes d'azote (NOx) de plus en plus bas..

En parlant de formations, j'imagine que le fait que vos collaborateurs manipulent et transportent une matière dangereuse sous pression implique des efforts particuliers en la matière ?

Evidemment ! Un « metteur en place » de citernes a besoin d'environ 6 mois de formation en moyenne pour être opérationnel sur les aspects sécurité et manutention. Au-delà de notre investissement dans les formations obligatoires et non obligatoires, nous développons et entretenons une véritable « culture sécurité », en particulier au travers d'audits internes (faits par nous) et externes (faits par nos Clients) réguliers, et d'investissements conséquents dans la qualité et le renouvellement des matériels (Equipements de Protection Individuels, véhicules…). De fait, nous n'avons aucun incident lié au gaz à déplorer depuis plusieurs années.

Quid de la pénibilité ? Comment l'intégrez-vous dans vos pratiques ?

C'est un sujet qui me tient particulièrement à cœur et je me suis investi dans la réduction de la pénibilité de nos métiers. Un seul exemple : nous avons remplacé les anciennes clés à molettes par des pistolets pneumatiques puissants, qui permettent à nos collaborateurs de visser / dévisser les accessoires des citernes sans effort particulier. Lorsque l'on sait qu'un opérateur en atelier réalise environ 12 000 opérations de vissage / dévissage par an, ce n'est pas un détail.

Des projets en perspective en lien avec les engagements RSE de Vitogaz France ?

Nous sommes en phase d'expérimentation d'une peinture à l'eau qui permet de supprimer totalement l'émission de Composés Organiques Volatiles (COV). Nous testons la résistance de cette peinture sur des citernes placées en bord de mer, un environnement particulièrement agressif. Si le test est concluant – il devrait se terminer en fin d'année - ce sera un nouveau progrès dans la réduction de l'impact environnemental de notre métier.

7.2 Engagement auprès des *parties prenantes*

Rénovation avec Lum'ACTEE+ des parc d'éclairage public

1/4 des communes de France concernées

700 000 euros mobilisés pour cette nouvelle saison

Rénover 11 millions de points lumineux, c'est économiser jusqu'à 80% d'énergie

S'engager pour la sobriété énergétique des territoires

En qualité d'acteur obligé au titre des CEE, Vitogaz France a depuis quelques années choisi d'intensifier son engagement pour la promotion de la transition énergétique en territoire rural en menant des actions d'information, de formation et d'innovation en faveur de la maîtrise de la demande énergétique, ou de réduction de la précarité énergétique et éligibles à la délivrance de certificats d'économie d'énergie, en lien avec le Ministère de l'Énergie.

ÉNERGIE, EAU, NUMÉRIQUE
Les services publics en réseau

Favoriser la rénovation

Un programme de rénovation des bâtiments au bénéfice des collectivités territoriales : le programme ACTEE (Action des Collectivités Territoriales pour l'Efficacité Énergétique). Son objectif, mettre à disposition et financer des outils d'aide à la décision pour aider les collectivités à développer des projets de rénovation énergétique des bâtiments publics dans deux domaines :

- l'efficacité énergétique des bâtiments publics ;
- la substitution d'énergies fossiles par des systèmes énergétiques performants et bas carbone.

Vitogaz France s'est ainsi engagée pour une contribution financière d'un montant de 700 000 euros qui s'étale sur 3 ans.

Favoriser la mobilité

Un programme d'information, de formation ou d'innovation favorisant les économies d'énergie ou portant sur la logistique et la mobilité économes en énergies fossile

La mobilité est un facteur d'insertion sociale et professionnelle. Génération Vélo est un programme de financement éligible aux Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) porté par SOFUB et la FUB. Il permet d'intensifier le déploiement du savoir rouler à vélo auprès des enfants de 6 à 11 ans et participer ainsi à faire émerger une génération vélo. Le dispositif du savoir rouler à vélo est destiné à favoriser l'adoption du vélo par les jeunes générations. Via un apprentissage de 10 heures minimum, il vise à leur permettre de devenir autonomes à vélo avant leur entrée au collège.

Seize animatrices et animateurs régionaux partout en France aux côtés des collectivités.

Génération Vélo s'adresse prioritairement aux collectivités.

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

Génération Vélo

Communautés locales

Vitogaz France a fait le choix de s'engager en qualité d'acteur économique, social et culturel et mène une politique de mécénat. L'entreprise soutient des associations qui œuvrent pour l'accès à l'éducation et à la santé.

Partageant des objectifs communs d'ancrage territorial et de cohésion des territoires, Vitogaz France s'est inscrite avec l'AMRF pour promouvoir ensemble lors de réunions départementales ou nationale de l'association, la transition énergétique en milieu rural.

Cet objectif a fait l'objet de la signature d'une convention d'engagement mutuel à développer des actions de communication et de promotion des différentes aides et conseils permettant aux collectivités locales d'entreprendre au mieux la transition énergétique au sein de leur commune.

Vitogaz France est partenaire historique d'EKOYA, club d'avantages de la communauté éducative qui est à l'initiative de la création de l'association AMBITIONS ÉDUCATIVES, porteur d'une mission essentielle pour notre société : l'inclusion en milieu scolaire.

L'association AMBITIONS ÉDUCATIVES a pour objectif de favoriser les initiatives éducatives et de soutenir la communauté éducative dans les actions quotidiennes. Elle se concentre sur plusieurs domaines, tels que la lutte contre le décrochage scolaire et sensibilisation des élèves à la citoyenneté. Vitogaz France avec le soutien de Rubis s'inscrit pour un soutien de deux ans en signant une convention de Mécénat.

Quatre collaborateurs de Vitogaz France ont été présents aux Montgolfiades de Dole, organisées par l'association Atmosféérique.

En tant que bénévoles, ils ont eu l'opportunité de partager avec des enjants malades, de vrais jeunes héros, des moments inoubliables, riches en beauté et en émotions. Cet événement a permis à Vitogaz France de réaffirmer les valeurs de partage et de solidarité qui nous tiennent à cœur.



Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	Échéance	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Fournisseurs critiques ayant fait l'objet d'une évaluation RSE	100%	2023	80%	100%	100%
Intégration des critères RSE dans la sélection des fournisseurs et partenaires	100%	2023	NC	100%	100%

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

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

Des référentiels stricts relatifs à la sécurité, à la santé et à l'hygiène industrielle sont mis en œuvre. Les PPRT (Plan de Prévention des Risques Technologiques) sont des plans qui organisent la cohabitation des sites industriels Seveso et des zones riveraines.

Une procédure de gestion des incidents est mise en œuvre à chaque événement accidentel.

Sécurité des opérations er protection des riverains

Sur les sites industriels, les actions suivantes ont été réalisées pour protéger les populations :

- À Quéven (Morbihan), l'aménagement foncier et la protection des bâtiments sont achevés.
- Au Havre, la révision du dispositif de stockage de butane a été finalisée en incluant des interventions sur le foncier des parcelles voisines.
- À Port-la-Nouvelle, les mesures foncières déjà engagées ont été mises en œuvre.

L'utilisation des procédures de retours d'expériences

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

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

- Évaluation de tous les réservoirs de stockage de gaz liquéfiés, incluant des contrôles périodiques triennaux et une requalification de chaque réservoir tous les 10 ans.
- Installation et maintenance des équipements de sécurité, tels que les jaugeurs, alarmes de niveau, systèmes anti-incendie et détecteurs de fuites de gaz.
- Vérification systématique des autorisations de stockage préalable par arrêté d'exploitation, nécessaires pour toute substance existante ou nouvelle.
- Analyse et prise en compte systématiques des risques identifiés dans les Fiches de Données de Sécurité des produits (FDS), et formation systématique du personnel à la manipulation de tout produit potentiellement dangereux, conformément à la réglementation Seveso, complétée par des Mesures de Maîtrise des Risques (MMRI).
- Inspection périodique des installations de défense incendie et mise à jour régulière des plans de secours en concertation avec les autorités locales ; des tests sont réalisés régulièrement grâce à des exercices simulant au mieux les conditions d'accidents potentiels.
- Mise en œuvre d'un programme de maintenance préventive et de mise en conformité des installations des stations-service.



Sur les 3 dernières années, aucun accident industriel majeur ne s'est produit sur les sites industriels de Vitogaz France

Indicateurs liés aux objectifs RSE, par enjeu	Objectifs	ÉCHEANCE	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023
Accidents sur les sites industriels Vitogaz France (gravité supérieure à 2)	0	2023	0	0	0
Sensibiliser aux accidents de la circulation les collaborateurs	100%	2023	100%	100%	100%

8 REPORTING *GRI*

Élements d'information généraux 51

Normes économiques 52

Normes environnementales 52

Normes sociales 54



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

DÉCLARATION D'UTILISATION	Vitogaz France a établi son rapport conformément aux normes GRI pour la période du 1er Janvier au 31 décembre 2023. Les données RH se limitent à Vitogaz France excluant les filiales gérées séparément. 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 2023 - 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	3 5				
	2-2 Entités	1.1 Nos activités	5				
	2-3 Période, fréquence et point de contact	À propos de ce rapport	3				
	2-4 Retraitement des informations	À propos de ce rapport	3				
	2-5 Vérification externe	8. Reporting et transparence	50,51				
	2-6 Activités et chaîne de valeur	1.1 Nos activités 1.3 Modèle d'affaires	5 à 8 12, 13				
	2-7 Collaborateurs	1.3 Modèle d'affaires 6 Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs	7 32 à 35				
	2-8 Partenaires non salariés			Travailleurs non salariés	Sans objet	Tous les collaborateurs sont salariés	
	2-9 Structure de gouvernance	1.3 Modèle d'affaires 1.4 Une démarche de progrès continu 2.2 Changement climatique : risques et opportunités 3.1 Système de gouvernance responsable	12 14 19 25, 27				
	2- 10 Nomination du plus haut organe de gouvernance	1.4 Une démarche de progrès continu	14				
	2-11 Présidence	1.4 Une démarche de progrès continu	14				
	2-12 Rôle de la gouvernance dans la gestion des impacts	1.4 Une démarche de progrès continu	14				
	2-13 Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	1.4 Une démarche de progrès continu	14				
	2-14 Rôle de la gouvernance pour le reporting développement durable	1.4 Une démarche de progrès continu	14				
	2-15 Conflits d'intérêt	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Systèmes des relations d'affaire	19 20				
	2-16 Communication des préoccupations majeures	1.4 Une démarche de progrès continu	14				
	2-18 Efficacité de la gouvernance	1.5 Feuille de route	16				
	2-19 Politiques de rémunération	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	42				
	2-20 Processus de détermination de la rémunération	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	42				
	2-21 Ratio annuel de rémunération			Déclaration du rapport concernant les écarts de rémunération	Informations incomplètes	À l'étude; résultat présenté en 2024	
	2-22 Déclaration sur la stratégie de développement durable	Édito	3				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION RAPPORT RSE 2023 - PRÉCISIONS	PAGE	OMISSION EXIGENCES OMISES	OMISSION RAISON	OMISSION EXPLICATION	SASB
GRI 2 : Éléments d'information généraux 2021	2-23 Déclaration des engagements politiques	1.4 Une démarche de progrès continu 1.5 Feuille de route 3.1 Système de gouvernance responsable	14 16 25, 27				
	2-24 Intégration des engagements politiques	1.4 Une démarche de progrès continu 1.5 Feuille de route 3.1 Système de gouvernance responsablele	14 16 25, 27				
	2-25 Remédiation des impacts négatifs	4.2 Climat et émissions 4.3 Gestion des impacts environnementaux	33 34				
	2-26 Mécanismes de sollicitation des parties prenantes	2.4 Méthode de travail 7.2 Engagement auprès des parties prenantes	22 46				
	2-27 Conformité réglementaire	3.1 Système de gouvernance responsable 5.3 Fidélisation des Clients	25,27 39				
	2-28 Adhésion à des associations	1.3 Modèle d'affaires 7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale7.2 Engagement auprès des parties prenantes	12 45 46				
	2-29 Implication des parties prenantes	2.4 Méthode de travail 2.5 Analyse de matérialité	22 23				
	2-30 Accords collectifs	6.1 Santé et sécurité au travail	41				
NORMES ÉCONOMIQUES							
GRI 3 : Approche Manageriale 2021	3-1 Processus de détermination des sujets importants	2.4 Analyse de matérialité	17				
	3-2 Liste des sujets importants	2.4 Analyse de matérialité	17				
SUJETS MATÉRIELS							
GRI 3 : Approche Manageriale 2021	3-3 Gestion des sujets matériels	3 Garantir des principes de gouvernance responsables et éthiques 5 Être à l'écoute des Clients et des attentes émergentes du marché 6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs 7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale	25-29 36-39 42 45				11.11.1 11.14.1 11.19.1 11.20.1 11.21.1
GRI 201 : Performance économique	201-1 Valeur économique directe générée et distribuée	1.3 Modèle d'affaires	13				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	18 19				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	41				
	201-4 Aide financière publique			Aide financière publique	Sans objet	Aucune aide perçue	11.21.3
GRI 202 : Présence sur le marché 2016	202-1 Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	Tous les salariés sont régis par le droit du travail français et à ce titre sont éligibles au SMIC.					
	202-2 Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	Les effectifs sont recrutés en France, pour opérer directement sur le territoire.					

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2023 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
GRI 203 : Impacts économiques indirect 2016	203-1 Investissements dans les infrastructures et mécénat	7.2 Engagement auprès des parties prenantes 7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	46, 48 49				
	203-2 Impacts économiques indirects significatifs	7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale 7.2 Engagement auprès des parties prenantes	45 48				
GRI 204 : Pratique d'achat 2016	204-1 Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	7.1 Garantie d'une chaîne de valeur locale	45				
GRI 205 : Lutte contre la corruption 2016	205-1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	2.1 Identification des risques	18				
	205-2 Communication/formation sur politiques/procédures anti-corruption	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Ethique des relations d'affaires	25, 27 28				
	205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	3.2 Ethique des relations d'affaires	28				
GRI 11 : Prétole et gaz 2021	Approche de la transparence des contrats et des licences (publiés ou non pour le public)			Approche de la transparence	Incomplet	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	25, 27 28				
GRI 207 : Taxes 2019	207-1 Approche fiscale	3.1 Système de gouvernance responsable	25				
	207-2 Gouvernance fiscale et contrôle des risques	3.1 Système de gouvernance responsable	25				
	207-3 Engagement des parties prenantes et prise en compte de leurs préoccupations	2.4 Méthode de travail 2.5 Analyse de matérialité	22 23				
	207-4 Reporting par pays			Reporting par pays	Sans objet	Périmètre France	
GRI 11 : Prétole et gaz 2021	11.21.8 Pétrole et gaz achetés à l'État ou à un tiers désigné par l'État			Pétrole et gaz achetés à l'État	Sans objet	Vitogaz France ne se fournit pas auprès de l'État	

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2023 - 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	23				
	3-2 Liste des sujets importants	2.5 Analyse de la matérialité	23				
SUJETS MATÉRIELS							
	3-3 Gestion des sujets matériels	4 Intégrer la transition écologique et une approche d'économie circulaire	31-34				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	34				
	301-2 Matières recyclées utilisées	4.3 Gestion des impacts environnementaux	34				
	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	34				11.6.2
	303-2 Gestion des impacts liés aux déversement d'eau	4.3 Gestion des impacts environnementaux	34				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	34				11.6.4
	303-4 Déversement d'eau	4.3 Gestion des impacts environnementaux – liés aux prélèvements	34				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	34				11.6.6

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2023 - 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	34				11.4.3
	304-3 Habitats protégés ou restaurés			Habitats protégés ou restaurés	Sans objet	Non implanté sur zones protégées	11.4.4
	304-4 Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations			Espèces protégées sur les sites exploités	Sans objet	Non implanté sur zones protégées	11.4.5
GRI 303 : Émissions 2016	305-1 Émissions directes de GES (champ d'application 1)	4.2 Climat et émissions	33				
	305-2 Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	4.2 Climat et émissions	33				
	305-3 Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	4.2 Climat et émissions	33				
	305-4 Intensité des émissions de GES	4.2 Climat et émissions	33				
	305-5 Réduction des émissions de GES	4.2 Climat et émissions	33				
	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 souffre (SOX) et autres émissions atmosphériques significatives			Autres émissions	Sans objet	Pas d'émissions	
GRI 11 : Prétrole et gaz 2021	11.2.4 Politiques publiques et de *lobbying* sur le changement climatique	Pas d'action menée au niveau de Vitogaz France					
GRI 306 : Effluents et déchets 2018	306-1 Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	4.3 Gestion des impacts environnementaux	34				11.5.2
	306-2 Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	4.3 Gestion des impacts environnementaux	34				11.5.3
	306-3 Déchets générés	4.3 Gestion des impacts environnementaux	34				11.5.4 11.8.2
	306-4 Déchets non destinés à l'élimination	4.3 Gestion des impacts environnementaux	34				11.5.5
	306-5 Déchets destinés à l'élimination	4.3 Gestion des impacts environnementaux	34				
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	49				
	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	28				
	308-2 Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	7.2 Engagement auprès des parties prenantes	48				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION RAPPORT RSE 2023 - PRÉCISIONS	PAGE	OMISSION EXIGENCES OMISES	OMISSION RAISON	OMISSION EXPLICATION	SASB
NORMES SOCIALES							
GRI 3 : Approche managériale 2021	3-1 Processus de détermination des sujets importants	2.5 Analyse de la matérialité	23				
GRI 3 : Approche managériale 2021	3-2 Liste des sujets importants	2.5 Analyse de la matérialité	23				
SUJETS MATÉRIELS							
GRI 3 : Approche managériale 2021	3-3 Gestion des sujets matériels	4 Veiller au développement et au bien-être des collaborateurs	32-35				
GRI 401 : Emploi 2016	401-1 Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	6.1 Santé et sécurité au travail 6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	41 42				
	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	41				
GRI 3 : Approche managériale 2021	402-1 Périodes de préavis minimales pour les modifications opérationnelles	6.1 Santé et sécurité au travail Les changements opérationnels sont accompagnés par un management de proximité, à l'écoute des collaborateurs.	41				
GRI 11 : Pétrole et gaz 2021	Sites d'exploitation ont mis en place des plans de fermeture et de réhabilitation ; ont été fermés ou sont en cours de fermeture			Plans de fermeture	Sans objet	Aucun cas	
				Structures hors service	Sans objet	Aucun cas	
	Valeur monétaire totale des dispositions financières prises par l'organisation pour la fermeture et la réhabilitation, y compris la surveillance et le suivi des sites d'exploitation après leur fermeture			Accompagnement financier des fermetures	Sans objet	Aucun cas	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2018	403-1 Système de management de la santé et de la sécurité au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	41				
	403-2 Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	2.1 Identification des risques 6.1 Santé et sécurité au travail	18 41				
	403-3 Services de santé au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	41				
	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	41				
	403-5 Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	6.1 Santé et sécurité au travail	41				11.9.6
	403-6 Promotion de la santé des travailleurs	6.1 Santé et sécurité au travail	41				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	41				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	41				11.9.9
	403-9 Accidents du travail	6.1 Santé et sécurité au travail	41				11.9.10
	403-10 Maladies liées à un accident du travail	6.1 Santé et sécurité au travail – aucun accident enregistré	41				11.9.11

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2023 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
GRI 404: Formation et éducation 2016	404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an par employés	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	42				11.7.2 11.10.6 11.11.4
	404-2 Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition énergéique	6.2 Adaptabilité des compétences des collaborateurs	42				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	42				
GRI 405: Diversité et égalité des chances - 2016	405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés	6.3 Diversité et inclusion	43				11.11.5
	405-2 Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes			Ratio par catégorie	Information incomplète	En cours de validation prise en compte en 2024	11.11.6
GRI 406: Lutte contre la discrimination - 2016	406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises	6.3 Diversité et inclusion - Aucun cas de discrimination recensé – mesures préventives					11.11.7
GRI 407: Liberté syndicale et négociation collective - 2016	407-1 Opérations/fournisseurs avec un droit de liberté syndicale			% opérations bénéficiant de liberté syndicale	Sans objet	Encadré par droit français	11.13.2
GRI 408: Travail des enfants - 2016	408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants			Opérations avec risque lié au travail des enfants	Sans objet	Encadré par droit français	
GRI 409: Travail forcé ou obligatoire - 2016	409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire			Opérations avec risque lié au travail forcé	Sans objet	Encadré par droit français	11.12.2
GRI 410: Pratiques de sécurité - 2016	410-1 Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme			Formation du personnel de sécurité	Sans objet	Non concerné directement	11.18.2
GRI 411: Droits des peuples autochtones - 2016	411-1 Cas de violations des droits des peuples autochtones			Cas de violation	Sans objet	Présence en France seulement	11.17.2
GRI 11: Pétrole et gaz 2021	Sites d'exploitation où les peuples autochtones sont présents ou affectés par les activités de l'organisation.			Sites affectant les populations autochtones	Sans objet	Opérations en France seulement	11.17.3
	Communiquer si l'organisation a été impliquée dans un processus de demande du consentement libre, préalable et éclairé (CLPE) des peuples autochtones pour toute activité de l'organisation			Processus CLPE populations autochtones	Sans objet	Opérations en France seulement	11.17.4
GRI 412: Evaluation des droits de l'homme - 2016	412-1 Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts			Opérations contrôlées	Sans objet	Opérations en France seulement	
	412-2 Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Ethique des relations d'affaires	25 28				
	412-3 Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	3.1 Système de gouvernance responsable 3.2 Ethique des relations d'affaires	25 28				

RÉFÉRENTIEL	ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS	LOCALISATION	PAGE	OMISSION			SASB
		RAPPORT RSE 2023 - PRÉCISIONS		EXIGENCES OMISES	RAISON	EXPLICATION	
GRI 413: Communautés locales - 2016	413-1 Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)	7.2 Engagement auprès des parties prenantes 7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	46-48 49				**11.15.2**
	413-2 Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	7.3 Santé et sécurité des partenaires et des infrastructures	41				**11.15.3**
GRI 11: Pétrole et gaz 2021	Nombre et type de plaintes des communautés locales identifiées (traitées et résolues - traitées par la remédiation)	Aucune plainte enregistrée					**11.15.4**
	Droits sur les terres et les ressources - liste des sites des exploitations qui ont causé ou contribué à une réinstallationinvolontaire 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	28				**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	49				**11.10.9**
GRI 415: Politiques publiques - 2016	415-1 Contributions politiques	Pas de contribution					**11.22.2**
GRI 416: Santé et sécurité des consommateurs - 2016	416-1 Évaluation des impacts des produits/ services sur la santé/sécurité	5.1 Distribution logistique des produits et engagements associés	36-37				
	416-2 Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	2.1 Identification des risques - Aucun cas (service strictement encadré par la réglementation)	18				
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	39				
	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	39				
	417-3 Cas de non-conformité concernant la communication marketing	5.3 Fidélisation des Clients – aucun cas relevé	39				
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 5.2 Fidélisation des Clients	29 39				
GRI 419: Conformité socio-économique - 2016	419-1 Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	Aucun cas relevé	29				