Croc' frais

RAPPORT DÉMARCHE RSE

2020

www.croc-frais.fr

ÉDITO

Depuis plus de 20 ans, Croc'Frais s'emploie à répondre aux attentes de plus en plus nombreuses de ses parties prenantes que sont ses salariés, clients, fournisseurs, actionnaires...
Dans un monde qui évolue, notamment au gré des nouvelles normes, réglementations et obligations, nous devons composer avec nos parties prenantes pour que nos échanges et nos décisions impactent favorablement nos relations.
Le cercle vertueux de la RSE est une évidence et donne du sens à notre activité, avec nos collaborateurs, nos prestataires et nos clients. Engagés dans une démarche responsable, nous prenons en compte les dimensions environnementales, sociales et de gouvernance, à chaque étape de notre croissance, pour être en phase avec les valeurs qui sont les nôtres. Chacun, au sein de nos organisations, contribue, par son action au quotidien, à nous accompagner sur cette voie.
La pandémie de Covid-19 a par ailleurs donné un nouvel élan à l'avenir de la RSE. Cette perturbation mondiale et sans précédent nous a rappelé combien les 3 piliers que sont l'environnement, l'économie et le social sont intimement liés.
Nous vous proposons de découvrir, dans ce rapport, le bilan que nous avons dressé à l'issue de cette année 2020.

SOMMAIRE

À propos de Croc'Frais — 2

Des valeurs et des Hommes — 4
a. L'humain au coeur des valeurs de Croc'Frais
et de ses engagements RSE
b. Prendre soin de l'ensemble de nos collaborateurs

**Quand les enfants
des salariés se mobilisent
pour la sécurité de leurs parents** — 6

Des partenaires et des achats — 7
a. Des relations durables avec nos clients et fournisseurs
b. Des achats responsables et équitables
I. Les emballages
II. Les olives
III. Les investissements

Innovation et satisfaction clients — 10

L'environnement — 12

Un ancrage territorial actif — 13

À PROPOS DE CROC'FRAIS

Installée à Mignières, près de Chartres, Croc'Frais est une PME dynamique spécialisée dans l'olive fraîche vendue au rayon fruits et légumes en grande distribution. Leader du marché que nous avons créé, nous sommes présents partout en France. Nous comptons 40 collaborateurs passionnés, et avons réalisé un CA de 28,7 millions d'euros en 2020. Soucieuse d'apporter le meilleur à ses consommateurs, notre entreprise s'est dotée d'une usine moderne et performante, certifiée IFS niveau supérieur et BRC avec un tout nouveau process innovant inauguré à l'été 2017. Parallèlement à notre démarche permanente de qualité et d'innovation, c'est tout naturellement que nous nous sommes engagés dans une démarche RSE qui illustre notre attachement aux valeurs fortes de l'entreprise.

1998
- Création de Croc'Frais

2007
- Création du site de Mignières

2008
- Certification IFS niveau supérieur et BRC du site de Mignières

2012
- Extension du site de production

2013
- Construction de la STEP (station épuration des eaux usées)

2016
- Auto-diagnostic RSE

2017
- Mise en place d'un process innovant dans l'usine de Mignières et réalisation d'un centre logistique de 2 000 m² face à l'usine pour rationnaliser le stockage

2018
- Labellisation PME+
- Ouverture du site logistique Logistic & Co
- Lancement d'une gamme bio olives et tartinables
- Première édition du Temps Fort «Des Olives et des Hommes» en magasins
- Tri, collecte des biodéchets valorisés vers une filière de méthanisation

2019
- Changement d'ERP et mise en place de VIF
- Ouverture chez Logistic&Co d'un second bâtiment de stockage, dédié aux produits ambiants
- Lancement d'une gamme de tartinables veggie, répondant aux nouvelles attentes consommateurs

2020
- Construction et mise en service d'une nouvelle station d'épuration permettent de réduire les rejets en phosphore

Chiffres clés 2020

23
ans
D'EXISTENCE

28,7
millions d'Euros
CHIFFRE D'AFFAIRES

3 600
tonnes d'olives transformées

40
collaborateurs
69% d'hommes / 31% de femmes

Âge moyen :
38 ans

90%
des salariés ont
reçu une formation

DES VALEURS ET DES HOMMES

a - L'humain au cœur des valeurs de Croc'Frais et de ses engagements RSE

Depuis la création de Croc'Frais, l'humain est une valeur capitale pour la performance de l'entreprise. Derrière son chiffre d'affaires, la satisfaction de ses clients, en regardant de plus près, on verra clairement le travail accompli tous les jours par des femmes et des hommes impliqués. Et si on regarde d'encore plus près, on verra l'ensemble des savoir-faire et des savoir-être qui se sont exprimés et sont au cœur de cette performance.

POUR UN MONDE PME+ ENGAGÉ

LE LABEL DES ENTREPRISES ENGAGÉES POUR L'HUMAIN, L'EMPLOI ET L'ENVIRONNEMENT
Contrôlé par un organisme indépendant

b - Prendre soin de l'ensemble de nos collaborateurs

OBJECTIF 1

Respecter une gouvernance équitable porteuse de valeurs

ACTIONS MENÉES :

- Accompagnement des cadres pour placer l'humain au cœur de leur politique managériale.
- Partage des richesses de l'entreprise avec l'ensemble des collaborateurs à travers une politique RH équitable.

OBJECTIF 2

Prévenir les risques Santé, Sécurité & Bien-être au travail

ACTIONS MENÉES :

- Amélioration des conditions de travail via une politique d'investissement ambitieuse.
- Prévention et formation pour une meilleure Sécurité au travail, une priorité absolue.
- Instauration de rituels d'échanges pour équilibrer la communication au sein des équipes.
- Mise en place de massages et déclenchement d'une campagne de vaccination contre la grippe.

OBJECTIF 3

Accompagner les collaborateurs dans leur évolution de carrière au sein de l'entreprise

ACTIONS MENÉES :

- Mise en œuvre d'une politique de formation permettant à chacun de développer ses compétences.
- Favorisation de la promotion interne.
- Mise en place d'un parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs pour aider chacun à trouver sa place dans l'organisation.
- Valorisation de nos salariés grâce à la formation interne.

INDICATEURS DE SUCCÈS :

- **1** réunion hebdomadaire avec son propre manager.
- **15** réunions d'équipes hebdomadaires.
- **1950K€** investis en 2020 (dont 1800k€ dans la nouvelle station d'épuration dans le but de respecter les normes environnementales fixées par l'agence de l'eau).
- **98%** d'entretiens annuels et professionnels réalisés en 2020.
- **10%** de promotions internes.
- **1,60%** de taux de formation (ratio entre dépenses / Masse Salariale Brute), soit plus de 1000h de formation en 2 ans.
- **95%** de périodes d'essai convertis pour les CDI / **80%** pour les CDD.
- **+11%** d'évolution de la masse salariale.

NOS AXES D'AMÉLIORATION :

> Encourager l'ensemble des collaborateurs à participer individuellement à la démarche RSE de l'entreprise.

> Continuer à développer l'ergonomie de nos postes de travail.

> Anticiper et préparer le départ à la retraite de nos salariés (transmission des savoirs, mise en place de réunions d'information, ergonomie des postes).

> Développer notre politique sur le handicap.

QUAND LES ENFANTS DES SALARIÉS SE MOBILISENT POUR LA SÉCURITÉ DE LEURS PARENTS

DES PARTENAIRES ET DES ACHATS

a - Des relations durables avec nos clients et fournisseurs

Nous nous employons à entretenir des relations pérennes de grande qualité avec l'ensemble de nos partenaires et fournisseurs, choisis pour la qualité constante de leur travail, en phase avec nos attentes et nos valeurs.

OBJECTIF 1

Entretenir des relations de confiance et durables avec nos clients

ACTIONS MENÉES :

- **Rédaction d'une charte éthique commerciale.**
- **Approche client transparente, basée sur la confiance.**
- **Garantir un taux de service de 99%.**

OBJECTIF 2

Pérenniser l'activité de l'entreprise au travers d'une croissance de CA

ACTIONS MENÉES :

- **Meilleure couverture commerciale des points de vente.**
- **Recherche permanente de nouveaux clients.**

OBJECTIF 3

Sensibiliser les acheteurs et les fournisseurs à notre engagement RSE

ACTIONS MENÉES :

- **Rédaction et respect d'une politique d'achats Groupe.**
- **Mise en place de relations durables et non pratique d'achat spot, d'enchères inversées.**
- **Présentation aux acheteurs et aux fournisseurs de notre politique RSE.**

INDICATEURS DE SUCCÈS :

- **Un taux de service de 99.18% en 2020.**
- **Un CA en croissance de +2.8% en 2020 vs 2019.**

NOS AXES D'AMÉLIORATION :

> Conquérir de nouveaux circuits de distribution pour pérenniser notre activité économique.
> Renforcer notre équipe commerciale pour continuer à développer la relation avec nos clients.
> Communiquer plus et mieux sur notre charte éthique.

b - Des achats responsables et équitables
I - Les emballages

OBJECTIF 1

Favoriser les éco-achats

ACTIONS MENÉES :
- Choix de pots légers et recyclables pour un projet de marques de distributeurs.
- Développement de cartons et de box plus économes en matière première, plus légers et donc moins pénibles à manutentionner.

OBJECTIF 2

Favoriser les achats locaux, solidaires, équitables, éthiques

ACTIONS MENÉES :
- 8 fournisseurs de machines français interrogés sur 25 consultations (vs 2 français consultés en 2017).

OBJECTIF 3

Réduire l'impact environnemental de nos emballages, à la fois les emballages primaires (pots et barquettes) mais aussi les emballages secondaires (cartons)

ACTIONS MENÉES :
- Sensibiliser nos fournisseurs à notre démarche RSE.
- Sensibilisation des clients MDD pour retirer les couvercles des barquettes de moins de 150 gr.
- Mise en place d'un indicateur qui précise le poids d'emballage nécessaire pour conditionner 100 gr d'olives.
- Démarches pour réduire l'épaisseur et le poids de nos emballages.
- Recherche de matériaux, recyclables, recyclés ou biosourcées.

INDICATEURS DE SUCCÈS :

- **12 fournisseurs** qui représentent **75 %** de nos achats hors olives ont signé notre charte RSE en 2020.
- Une enseigne Marque De Distributeur décide de retirer le couvercle de sa barquette : **4.5 Tonnes** de plastiques économisés.
- 10.34 gr d'emballage nécessaire pour conditionner 100 gr d'olives vs 11.45 gr en 2018 : c'est **15 Tonnes** d'emballage en moins mis sur le marché.
- Croc'frais utilise déjà des emballages recyclables, lancement d'un projet pour utiliser des pots issus de matériaux recyclés.
- Référencement de pots issus de bouteilles recyclées chez 1 client en 2020 pour **700 000 pots** et chez 2 clients à venir en 2021 : **1,5 millions de pots.**
- **96 %** des cartons que Croc'Frais utilise pour expédier ses produits sont issus de matière recyclée en 2020 vs 75 % en 2017.
- Mise en place en 2020 d'un système de palettes consignées pour la livraison de nos cartons : Les palettes récupérées par notre cartonnier sont ainsi utilisées plusieurs fois. Les années précédentes, elles partaient en destruction.

II - Les olives

Spécialiste de l'olive fraîche, Croc'Frais doit son succès à la qualité de ses approvisionnements en matières premières. Les producteurs d'olives sont des dizaines à fournir nos partenaires à travers tout le bassin méditerranéen. C'est grâce à ce réseau fiable d'agriculteurs et d'industriels locaux que nous pouvons travailler de belles olives de gros calibre, et nous assurer d'une traçabilité optimale. Comme nous, nos partenaires présents dans les pays producteurs d'olives, sont très attachés au respect des bonnes pratiques culturales dans les oliveraies, et procèdent à des contrôles réguliers pour s'en assurer.

OBJECTIF	ACTIONS MENÉES	INDICATEURS DE SUCCÈS
Poursuivre le développement de notre filière de producteurs régionaux dans le sud de la France.	**Sourcing, forums régionaux de rapprochement producteurs – transformateurs…**	**Référencement fin 2020 d'un nouveau producteur à Nîmes.**

III- Les investissements

OBJECTIF	ACTIONS MENÉES	INDICATEURS DE SUCCÈS
Intégrer une démarche impact environnemental dans le choix de nos projets d'investissements.	**• Consultation systématique de fournisseurs régionaux et français pour nos projets d'investissements en étiqueteuses, étuyeuses, encartonneuses…** **• Privilégier des machines qui réduisent l'utilisation de consommable.**	**Les encartonneuses automatiques ont permis de réduire la surface de carton nécessaire pour faire 1 box : il fallait 9.22 m2 de carton en 2017, seulement 4.80 m2 en 2020.**

NOS AXES D'AMÉLIORATION :

> Suivi des indicateurs performants pour mesurer les impacts de nos choix :
- Tonnage des cartons et plastiques utilisés proportionnellement au tonnage d'olives transformées
- Suivi de l'origine géographique de nos fournisseurs (pour les emballages, étiquettes et huile alimentaire)

> Poursuivre la réduction d'épaisseur et de surface des emballages secondaires, en priorisant des cartons recyclés.

> Favoriser les investissements qui réduisent l'impact environnemental.

INNOVATION ET SATISFACTION CLIENTS

L'innovation et la satisfaction de nos clients sont au coeur de nos préoccupations. Nous travaillons avec passion et engagement pour sublimer un produit millénaire, unique, savoureux et doté de mille vertus : l'Olive.

Nous nous efforçons de répondre à la demande de nos clients chaque fois que cela est possible en développant des produits et des outils sur-mesure.

OBJECTIF 1

Pérenniser la qualité et la sécurité de nos produits via un outil de production à la pointe de l'innovation

ACTIONS MENÉES :

- **Poursuite des investissements dans la modernisation de nos lignes de production (dosage, conditionnement...).**
- **Maintien de notre certification IFS/BRC avec des contrôles à toutes les étapes de la production.**

OBJECTIF 2

Satisfaire les attentes de nos clients et des consommateurs par notre écoute active des marchés et notre capacité à innover durablement

ACTIONS MENÉES :

- **Innovation constante avec le lancement de nouvelles recettes d'olives, toujours sans conservateurs ajoutés, sans traitement thermique et avec une marinade à l'huile de colza riche en Omégas 3 et 6.**
- **Lancement d'une gamme d'olives d'origine avec 3 références dont une olive française de variété Picholine.**
- **Lancement d'une gamme de tartinables répondant à la tendance veggie (3 recettes) avec des légumes, des légumineuses et des graines.**
- **Écoute permanente des besoins de nos clients avec le développement de produits spécifiques répondant à un cahier des charges avec des emballages plus écologiques et plus légers en RPET (PET recyclé).**
- **Refonte de notre gamme phare avec un packaging laissant place à plus de transparence pour répondre aux attentes de nos consommateurs, tout en menant une réflexion d'éco-conception.**
- **Utilisation d'une barquette 100% recyclable, en mono matériau avec la possibilité de réutilisation après utilisation selon les envies des consommateurs. Information mentionnée sous forme d'astuce sur les packagings.**

LE LABEL DES ENTREPRISES ENGAGÉES POUR L'HUMAIN, L'EMPLOI ET L'ENVIRONNEMENT
Contrôlé par un organisme indépendant

OBJECTIF 3

Croissance de la notoriété de notre entreprise et de ses engagements au quotidien, en tant qu'acteur référent sur nos marchés

ACTIONS MENÉES :

- Communication de nos engagements RSE au travers de nos documents internes et externes, avec le label PME +, le label des entreprises qui s'engagent pour l'humain, l'emploi et l'environnement.
- Mise en place de la 3ème édition de notre temps fort spécifique en magasins sur le thème "des Olives et des Hommes", présentant différents engagements. En 2020, focus sur des Hommes engagés au cœur du goût mettant en avant notre savoir-faire et la qualité de nos produits.
- Communication régulière avec des informations complémentaires sont relayées sur nos réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Youmiam) afin de pouvoir informer nos parties prenantes.

INDICATEURS DE SUCCÉS :

- **260** non-conformités déclarées sur 2020.
- **8564** analyses réalisées (sans distinctions).
- Plus de **40 nouveaux produits** lancés depuis 4 ans.
- **3,3% du CA global** réalisés par les dernières innovations en 2020.

NOS AXES D'AMÉLIORATION :

> Poursuite du travail d'éco-conception sur nos emballages.
> Développer de nouveaux produits répondant aux nouvelles attentes suite à la crise Covid.
> Communiquer davantage sur le label PME+ et sur notre démarche RSE auprès de nos parties prenantes.

L'ENVIRONNEMENT

Le respect et la préservation de l'environnement : une préoccupation majeure

L'EAU : une ressource essentielle à préserver

Convaincus de longue date que l'eau est une ressource à préserver aujourd'hui et pour les générations futures, à la fois en quantité et en qualité, nous sommes très vigilants sur chacun de nos choix qui impactent ce sujet. Les études menées sur le milieu récepteur ont permis de démontrer que celui-ci était en capacité d'accepter notre activité. Nous mettons néanmoins en place des suivis semestriels et orientons nos actions afin de limiter nos impacts environnementaux.

OBJECTIF 1

Réduire les rejets

ACTIONS MENÉES :

- Fonctionnalités de la STEP depuis le 01/01/2020 avec aucune externalisation des effluents sur 2020.
- Réduction des rejets en phosphore.
- Respect des normes Agence de l'eau (plus strictes que l'ICPE) depuis le 01/09/2020.
- Aucun impact lié à notre activité sur les eaux souterraines.

OBJECTIF 2

Valoriser les déchets

ACTIONS MENÉES :

- Recygo : Recyclage des papiers, 467.5 kg de papiers recyclés en 2020 l'équivalent des émissions de CO2 d'un trajet Paris Rome en voiture.
- Mise en place d'un partenariat avec Recygo sur le recyclage des cartouches d'encre.
- Création d'un jardin partagé pour composter les déchets biologiques de la salle de réunion et créer une activité sociale pendant les pauses.
- Mise à disposition d'une benne de 30m3 pour les déchets cartons et film (vs bennes roulantes DIB) .

OBJECTIF 3

Réduction des consommations

ACTIONS MENÉES :

- Réduction des consommations d'eau de 1% sur 2020 (Optimisation de la consommation).
- Réduction des consommations électriques de 3.8% sur 2020 (centrale de traitement d'air à la place du groupe froid dans l'atelier préparation de recettes, mise en place d'un éclairage LED sur l'ensemble du site).
- Remplacement d'un camion logistique par un modèle euro 6.
- Rationalisation de la logistique au sein du groupe, afin de réduire les transports vides.

INDICATEURS DE SUCCÈS :

- Augmentation du nombre de déchets cartons et film recyclés et réduction de la rotation des éboueurs.
- Consommation réduite de 20% entre l'ancien et nouveau modèle de camion.
- Réduction des transports vides au sein du groupe, donc réduction de la consommation.

NOS AXES D'AMÉLIORATION :
> Optimiser les consommations d'eau.

UN ANCRAGE TERRITORIAL ACTIF

Sensibilisation de notre personnel interne :

- « de la Fourche à la Fourchette » : achats de produits locaux en direct du producteur avec livraison sur site pour notre personnel
- Enquête interne sur le bien-être de notre personnel notamment dans le contexte Covid
- Implication du personnel interne dans l'élaboration et la mise en œuvre de notre démarche RSE

Soutien de structures locales :

- Achats de fournitures dans des entreprises employant des personnes en situation de handicap
- Participation des salariés de la société Croc'Frais aux Foulées Roses de Chartres dans le cadre de la lutte contre le cancer du sein
- Partenariat avec un prestataire local pour la gestion des produits de snacking mis à disposition du personnel

Partage de notre savoir-faire :

- Accueil d'étudiants dans le cadre de visites d'entreprise
- Sensibilisation de nos prestataires à la RSE

Innovation et développement :

- Recherche de nouveaux débouchés pour les déchets non valorisés à ce jour
- Participation du personnel aux différentes étapes du développement de nos produits (dégustations, mise en œuvre, etc.)

Croc'Frais ne serait pas Croc'Frais sans ses collaborateurs, impliqués quotidiennement dans sa réussite, ni sans ses fournisseurs, ses partenaires et ses clients.

L'engagement de chacun en matière de Responsabilité Sociétale concourt à la mise en œuvre avec succès des démarches RSE menées au sein du projet d'entreprise formulé par notre ETI qui a fêté ses 22 ans en 2020.

Grâce à chacun, la société a pu faire face aux difficultés rencontrées lors de la crise sanitaire mondiale tout en conservant sa dynamique de développement.

POUR UN MONDE PME+ + ENGAGÉ
LE LABEL DES ENTREPRISES ENGAGÉES POUR L'HUMAIN, L'EMPLOI ET L'ENVIRONNEMENT
Contrôlé par un organisme indépendant

Croc'Frais
ZA du Bois Gueslin
Allée Voie Croix
28630 Mignières
Tél. : 02 37 26 39 30

www.croc-frais.fr