RAPPORT RSE

2021

Plus proche
plus loin

SOFRILOG TRANSPORT PARIS, Orly 3

Bureau exploitation, CAP GEL, Le Havre

REPÈRES

Modèle

Spécialiste de la logistique et du transport frigorifiques, SOFRILOG s'est constitué autour d'un réseau de PME disposant d'un solide ancrage local et cultivant une relation client fondée sur la proximité.

Histoire

L'origine du groupe remonte à la constitution en 2007 d'un réseau réunissant deux spécialistes de la logistique et du transport grand froid : SOFRINO et SOFRICA qui partagent des valeurs communes. Ensemble, ils décident d'unir leurs forces et d'offrir une alternative avec la création de SOFRILOG. Avec l'envie d'aller plus loin, des entités régionales rejoignent l'aventure pour avancer ensemble, autour d'un même nom, SOFRILOG. À partir de 2009, le réseau élargit ses activités au transport. En 2019, le réseau fédéré devient un seul et même groupe : SOFRILOG.

Logistique

SOFRILOG dispose d'une offre complète :

- informatique interconnectée (portail clients avec stock en temps réel, EDI, API),
- suivi de la performance,
- gestion des approvisionnements, portage des stocks,
- entreposage,
- préparation de commandes (voice picking),
- congélation, décongélation,
- reconditionnement (co-packing),
- empotage et dépotage de conteneurs,
- e-commerce alimentaire,
- accompagnement global en gestion de flux import/export.

Avec 40 entrepôts répartis sur tout le territoire français, le groupe met à disposition de ses clients une capacité de 1 400 000 m^3 d'entreposage.

Transport

SOFRILOG intègre plusieurs métiers :

- distribution urbaine, Plateforme de Logistique Urbaine (PLU),
- livraison à domicile,
- pilotage de flux,
- commission transport,
- transport sous température dirigée (groupage, lots partiels et complets),
- mise à disposition de véhicules avec conducteurs,
- multi-températures (surgelé, frais, sec) et multi-formats (véhicules légers, poids lourds),
- externalisation de la supply chain client.

Avec ses entrepôts frigorifiques présents sur l'ensemble du territoire national, SOFRILOG opère sur toute la France. Le groupe investit dans des moyens roulants toujours plus propres et dans la digitalisation de ses outils de traçabilité, de tracking et d'optimisation de tournée pour rendre son organisation plus agile.

1 176
Collaborateurs

40
Entrepôts

220
Véhicules

148 M€
Chiffre d'affaires

1,4 M^3
Entreposage

1 200t/j
Congélation

SOMMAIRE

1. PARTICIPER À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE 12

Effacement électrique : contribuer à l'effort collectif 16

Exploiter des installations frigorifiques efficientes 18

Décarboner le transport : une ligne de conduite partagée 20

En mode éco-conduite 22

2. VEILLER À LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT 24

Favoriser l'économie circulaire 28

Valoriser les déchets alimentaires par la méthanisation 30

3. PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS 32

Bédée : réaménager l'espace pour sécuriser les flux 36

4. DÉVELOPPER NOTRE POLITIQUE SOCIALE 38

Se tracer un chemin chez SOFRILOG 42

La vraie valeur de l'intéressement 46

La formation des équipes OOFRAIS : un pari sur l'avenir 48

5. GARANTIR LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE 50

Maintenir nos standards de qualité 54

Des équipes engagées 56

INDICATEURS 60

Quais, SOFRILOG VITRY

La RSE au cœur du projet d'entreprise

Entretien avec Rui Pereira, Directeur Général de SOFRILOG

Quel rôle la RSE joue-t-elle au sein du groupe, selon vous ?

SOFRILOG reste un groupe jeune. Il s'agit d'un assemblage de PME avec des histoires et des approches différentes même si les valeurs sont communes. La RSE est un sujet qui chez nous recèle une dimension fédératrice. Elle donne une inclinaison globale au groupe pour mettre en œuvre un fonctionnement commun et créer de la cohésion. C'est donc un élément qui, selon moi, fait partie intégrante du projet d'entreprise. Elle permet aussi de faire ressortir des initiatives prises par certains sites, pour inspirer les autres de manière positive. En ce sens, c'est un moteur intéressant pour capitaliser sur les bonnes pratiques.

Pouvez-vous nous donner des exemples ?

Je pense par exemple aux actions menées par ENERGEL aux côtés de SOFRILOG OUEST, afin que ses installations ne fonctionnent plus en heures de pointe. C'est précisément lors de ces plages horaires que les besoins de la communauté sont les plus importants et que la tension sur le réseau électrique national est la plus forte. Que l'on parvienne à s'effacer à ce moment-là, tout en continuant à exercer notre métier qui consiste notamment à produire du froid, c'est plutôt un acte citoyen. L'effacement est d'ailleurs une pratique que nous allons réitérer sur les prochaines années, car l'énergie est aujourd'hui un enjeu pour tous. À différents niveaux certes, mais une préoccupation partagée. Je pense également aux initiatives engagées sur différents entrepôts auprès de notre client Picard pour le traitement de ses déchets. C'est un vrai beau sujet d'accompagnement qui relève de la reverse logistics – une pratique que nous n'avons pas l'habitude de mettre en avant et qui pourtant est importante pour notre client.

> "La RSE est un sujet qui chez nous recèle une dimension fédératrice."

Justement, quel dialogue nouez-vous avec les clients autour de la RSE ?

Il y a différents cas de figure. Pour nos clients grands comptes, la RSE fait partie de leur politique générale, de leur image de marque, de leur culture. Chez d'autres clients, c'est un sujet qui émerge. Dans tous les cas, SOFRILOG doit avoir une longueur d'avance pour accompagner tous ses clients. Qu'il s'agisse de satisfaire des exigences spécifiques ou d'apporter de la connaissance, c'est à nous de démontrer à nos clients qu'ils choisissent un partenaire vertueux qui s'engage à leurs côtés pour les accompagner.

D'autant que de vrais choix se posent pour le groupe...

On touche là effectivement un point sensible. Face aux nombreuses incertitudes qui nous entourent et à la conjoncture actuelle, il y a une vraie difficulté à choisir et à se décider, notamment sur l'activité transport qui, chez nous, est en plein développement. Les choix en termes de matériel roulant sont cornéliens sans compter qu'il faut composer avec la contrainte d'une disponibilité très étalée dans le temps. Pour répondre aux exigences des livraisons dans les zones à faibles émissions métropolitaines, il faut être équipé en conséquence. Nous avons déjà commencé à renouveler notre flotte, mais nous devons aller plus loin. Et quand on commande un véhicule aujourd'hui, on le réceptionne seulement en 2023 pour commencer à l'exploiter en 2024. En outre, c'est un matériel que l'on renouvelle après 5 ou 6 ans d'utilisation. Donc les décisions que nous devons acter dans l'immédiat sont hautement stratégiques, car elles nous engagent à horizon 2030. Le gaz est la première orientation que nous avons suivie pour adresser les villes. Aujourd'hui, cette solution est vertueuse mais économiquement difficile à soutenir pour la filière, pour nous, et surtout pour les clients. L'électricité est intéressante mais pose la question de l'autonomie des véhicules. Les biocarburants comme le B100 ont aussi leurs avantages et leurs limites. Les quotas instaurés sur ce carburant alternatif constituent une forme de barrière à l'entrée. Cela soulève également une question éthique pour certains d'entre eux : les terres agricoles doivent-elles être mobilisées pour produire des carburants ou servir leur vocation première qui est de nourrir la population et le bétail ? Tous ces facteurs compliquent la décision. Les délais de livraison imposés par les constructeurs, la hausse des coûts des matières premières et de l'énergie génèrent des coûts additionnels notables qui se répercutent nécessairement sur la chaîne de valeur. La difficulté pour SOFRILOG, c'est d'être au bon prix, c'est-à-dire au prix acceptable pour nos clients. Dans un contexte « normal », assumer un surcoût pour être plus vertueux est concevable. Mais nous sommes déjà soumis à une forte inflation qui risque de se prolonger. Ce n'est pas simple mais nous restons déterminés pour continuer à offrir à nos clients la meilleure qualité de service possible !

> "C'est à nous de démontrer à nos clients qu'ils choisissent un partenaire vertueux."

Pourtant, vous avez déjà engagé des investissements, notamment dans les installations frigorifiques ?

C'est exact et nous allons poursuivre cet effort. Actuellement, 90 % de notre production de froid est assurée par des gaz neutres – principalement de l'ammoniac puis du CO_2. Les 10 % restants émanent d'installations qui fonctionnent avec des fluides à fort impact environnemental (R404A) et qui, en l'état, devront cesser toute activité en 2030. C'est donc cette partie du parc que nous souhaitons convertir en totalité à horizon 2026. En tant qu'acteur important de la logistique grand froid, on doit être vertueux et montrer l'exemple.

Nous avons déjà retrofité le site Villeneuve-sur-Lot ainsi qu'un entrepôt à Orly. Dans notre business plan 2023-2026, nous prévoyons de retrofiter les deux autres entrepôts d'Orly et deux sites sur SOFRILOG SUD-EST. Au total, cela représente plus de 8 millions d'euros d'investissements.

> "En tant qu'acteur important de la logistique grand froid, on doit être vertueux et montrer l'exemple."

Ce n'est pas anodin mais cela a du sens car c'est pour nous une vraie volonté de se démarquer au sein de la filière. Nous voulons figurer parmi les rares acteurs à produire 100 % de notre froid avec des gaz neutres. C'est une position que je porte et que notre actionnaire soutient également. Notre président Marc Blanchard a des convictions fortes en matière de RSE. Il est très à l'écoute et il est parfaitement conscient qu'en tant qu'entreprise nous avons

> "Nous voulons figurer parmi les rares acteurs à produire 100 % de notre froid avec des gaz neutres."

des impacts et que, face à ces impacts, nous avons un rôle à jouer et nous devons être exemplaire et différenciant. Cet engagement reflète aussi une vision à long terme. Les économies d'énergies immédiates issues du retrofit ne permettent pas d'amortir ces investissements. Pour autant, il ne faut pas regarder à horizon 1 mais se projeter à horizon 3. Car nos clients sont déjà sensibles aux progrès que nous mettons en œuvre.

Quelles sont les autres voies de progrès ?

S'il y a un esprit SOFRILOG et si les équipes chez nous sont bien considérées, il y a des métiers qui souffrent d'un manque d'attractivité. Est-ce que l'on rêve de travailler dans un entrepôt frigorifique toute la journée ? Je ne suis pas sûr. Pour autant, ces métiers demeurent indispensables pour accompagner nos clients. Certains sont mêmes très difficiles comme le démoulage. C'est un vrai sujet que l'on ne peut pas ignorer et qui appelle des solutions que nous devons co-construire avec nos parties prenantes. Certains clients sont réceptifs parce qu'ils partagent des préoccupations similaires – par exemple les troubles musculo-squelettiques. Notre défi, c'est de maintenir ces activités avec l'accompagnement nécessaire pour que nos équipes soient moins mises à l'épreuve de façon à assurer une continuité et une qualité de service auprès de nos clients. Et c'est un vrai enjeu en termes de responsabilité.

> “Sans mes équipes, je ne suis rien. Avec mes équipes, je suis tout. ”

De quoi peut-on être fier chez SOFRILOG ?

Des équipes avant tout ! Pour moi, chaque personne a la même importance car elle contribue à l’exploitation, au fonctionnement et au développement du groupe. Sans mes équipes, je ne suis rien. Avec mes équipes, je suis tout. Ensemble, on a déplacé des montagnes. Cela fait 17 ans que je suis dans l’entreprise et ma plus grande fierté chez SOFRILOG, c’est ce collectif. En 2020, avec la pandémie, la France a redécouvert nos préparateurs, nos caristes, nos conducteurs – cette deuxième ligne qui est et reste essentielle. C’est une grande fierté que nos équipes aient été reconnues de cette manière. Ce sentiment doit toutefois perdurer à l’interne mais aussi à l’externe. Nous sommes un maillon essentiel et les camions, qui sont souvent perçus comme des éléments polluants et bruyants sont nécessaires pour livrer les produits alimentaires dans les magasins ou à domicile. Charge à nous d’être de plus en plus vertueux dans ce domaine et nous nous y employons déjà.

> “Pour moi, chaque personne a la même importance car elle contribue à l’exploitation, au fonctionnement et au développement du groupe.”

Quais, entrepôt Orly 2

PARTICIPER À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

La transition énergétique est une préoccupation majeure de SOFRILOG car elle concerne l'ensemble de nos activités logistique et transport. Le bilan des émissions des gaz à effet de serre (BEGES) du groupe intègre logiquement ces deux activités.

En logistique, c'est d'abord la consommation énergétique de nos sites qui est visée, en particulier la production de froid qui doit garantir à l'intérieur de nos entrepôts une température négative constante.

Dans le domaine du transport, il s'agit de minimiser notre empreinte écologique par le recours à des technologies plus propres, des méthodes et des process optimisés.

Nos engagements

ACTIVITÉ LOGISTIQUE

Généraliser l'usage des fluides propres dans nos installations frigorifiques

90 % des groupes froid de nos entrepôts fonctionnent avec des fluides naturels (ammoniac, CO_2) à très faible GWP (Global Warming Potential ou Potentiel de Réchauffement Global). Les 10 % restants, qui ont été intégrés au groupe suite à des opérations de croissance externe, fonctionnent avec d'autres fluides qui, eux, ont un impact important sur l'effet de serre. Un programme de retrofit de ces installations a été engagé dès 2020 pour devancer l'interdiction totale de l'usage des fluides HCFC qui entrera en vigueur en 2030. Par ce programme, SOFRILOG entend assurer la totalité de sa production de froid pour ses activités de stockage avec des fluides propres d'ici à 2026.

Optimiser la performance énergétique de nos installations

Le groupe a choisi d'internaliser la production de froid – conception, dimensionnement, mise en service, maintenance des installations frigorifiques – en créant en 2014 une filiale dédiée : ENERGEL. Nos 40 techniciens qualifiés qui sont répartis sur nos différents sites assurent le bon fonctionnement, le monitoring et la maintenance des équipements au quotidien.

Une consommation électrique responsable

Des éclairages LED sont installés dans les entrepôts dans la mesure du possible. Ces dispositifs basse consommation sont parfois doublés de capteurs de présence pour utiliser l'électricité uniquement lorsque cela est nécessaire. Dans les entrepôts équipés de racks mobiles, seule la rangée ouverte est éclairée. En 2021, le groupe a approfondi sa ligne de conduite en signant un contrat d'effacement électrique industriel. Les entrepôts logistiques se retirent du réseau sur des périodes définies à l'avance en accord avec le gestionnaire RTE. SOFRILOG contribue ainsi à son échelle à limiter les risques de coupure généralisée et à réduire le recours aux centrales thermiques qui sont sollicitées pour pallier les pics de demande sur le réseau.

Conforter une démarche d'amélioration continue

Chaque mois, l'énergéticien et le responsable des installations frigorifiques suivent avec les responsables d'exploitation et les techniciens sur site des indicateurs de performance : consommation électrique selon le volume d'activités sur site, plages horaires des consommations, températures des chambres. Cela permet de conjuguer sensibilisation aux économies d'énergies et maintien de l'activité dans des conditions fiables.

ACTIVITÉ TRANSPORT

Intégrer la charte CO_2 (ADEME)

Le groupe a progressivement adhéré à la Charte CO_2 en 2020 ; toutes les filiales SOFRILOG TRANSPORT sont signataires de la charte depuis 2021. Sur la période 2020-2021, 8 actions ont été engagées afin de réduire nos émissions de gaz à effet de serre (GES) et de polluants atmosphériques. Nos émissions de CO_2 ont ainsi diminué de 8,7 % au kilomètre parcouru.

Affecter des véhicules propres dans les zones urbaines exposées

Nos filiales basées à Orly et à Marne, spécialisées dans le transport en température dirigée, affectent des poids-lourds roulant au gaz naturel pour une partie des livraisons en région parisienne où le trafic est dense et les pics de pollution fréquents. En parallèle, le groupe mène une veille continue sur les énergies alternatives (électricité, hydrogène, gaz, biogaz et biocarburants) pour équiper sa flotte de technologies éprouvées plus respectueuses de l'environnement (motorisations, groupes frigorifiques) et adaptées aux livraisons dans les zones à faibles émissions mobilité (ZFE-m).

Conforter une démarche d'amélioration continue

Le groupe veille constamment à optimiser son plan de transport en l'adaptant quotidiennement aux volumes et à maximiser le taux de remplissage de ses véhicules. Le déploiement de processus (digitalisation, éco-conduite) permettant de réduire encore notre empreinte carbone se poursuit au sein de nos filiales. Les actions de sensibilisation et de formation auprès de nos conducteurs (comportements de conduite, usage optimal des groupes frigorifiques) se renforcent.

OBJECTIF DE PROGRÈS

100 %

de la production de froid pour ses activités de stockage sera faite avec des fluides propres d'ici à 2026

30 %

de la flotte de SOFRILOG TRANSPORT composée d'énergies propres d'ici à 2024

Effacement électrique : contribuer à l'effort collectif

En 2021, SOFRILOG a signé un contrat d'effacement électrique engageant l'ensemble de ses entrepôts. La pratique, auparavant appelée délestage, n'est pas nouvelle au sein du groupe. Elle est désormais formalisée et se décline sur chaque site en fonction de son activité propre.

L'effacement vise à optimiser la gestion de l'équilibre entre la production et la consommation électrique nationales pour limiter les périodes de fortes tensions sur le réseau. *« La démarche a une vertu éco-citoyenne car il s'agit d'éviter le recours aux centrales thermiques pour combler les besoins lors des pics de consommation »*, note Philippe Giraud, Directeur Technique de SOFRILOG. Face à l'inflation du prix de l'électron, le groupe a décidé de valoriser ses capacités de délestage. En 2021, SOFRILOG a conclu un contrat avec Agregio qui engage le groupe sur des périodes d'effacement en saison hivernale (heures de pointe de novembre à mars) et des puissances. Sa mise en œuvre a nécessité une étude fine de l'activité de chaque site afin d'évaluer son potentiel d'effacement sans compromettre son fonctionnement. ENERGEL a ensuite imaginé une méthode de déploiement : *« les responsables d'exploitation et les techniciens de maintenance des installations ont été formés à la conduite de l'effacement, à son motif et ses effets »*, souligne Philippe Giraud.

L'effacement est programmé sur les groupes froids qui sont les plus gros consommateurs d'électricité sur les entrepôts. Cette programmation implique de bien maîtriser le fonctionnement des équipements ainsi que le planning des activités de préparation, chargement, déchargement. *« Tout est calibré en fonction des spécificités de chaque site. À Saint-Vulbas, la manipulation du pain, qui est un produit avec une faible inertie au froid, ne permet pas d'aller au-delà de l'effacement standard. Idem à Chalon qui fait de la congélation. À Vitry en revanche, nous avons élargi l'effacement à d'autres plages horaires en journée sur demande de l'opérateur »*, explique Gilbert Kalifé, Directeur des Opérations d'Exploitation et Commerciales. Les exploitants et les techniciens ENERGEL peuvent recevoir à tout moment une alerte par mail ou par SMS pour une demande d'effacement pour le lendemain. Son application est immédiatement étudiée au regard de l'activité programmée sur site.

Dans tous les cas, l'efficacité de la démarche repose sur la discipline des équipes. *« Les portes de quai doivent être refermées le plus rapidement possible sous peine de s'exposer à une remontée des températures »*, ajoute Gilbert Kalifé. Si la contribution de SOFRILOG n'est pas directement mesurable, la démarche a néanmoins du sens : *« c'est très motivant de participer à l'effort collectif en matière d'économie d'énergie, sur le plan environnemental d'abord et au niveau sociétal en aidant les fournisseurs à maintenir l'alimentation des foyers des particuliers. En adaptant nos façons de faire et nos chronogrammes, on se rend compte que c'est possible et opérant ! C'est également une initiative qui est appréciée de nos clients »*, conclut Gilbert Kalifé. SOFRILOG entend reconduire la démarche sur le long terme.

> "C'est très motivant de participer à l'effort collectif en matière d'économie d'énergie."

Gilbert Kalifé - Mario Cardoso, SOFRILOG VITRY

Exploiter des installations frigorifiques efficientes

D'ici à 2026, SOFRILOG entend réaliser 100 % de sa production de froid avec des fluides propres à GWP[1] faible ou nul. Pour atteindre cet objectif, le groupe a engagé un programme de retrofit de ses installations fonctionnant aux fluides R404A, soit 10 % de son parc total actuel. Sur l'année 2021, SOFRILOG Orly 2 a réalisé une économie d'énergie globale de 34 %. Les autres entrepôts de SOFRILOG ORLY seront retrofités en 2023 et 2024.

La capacité de stockage de SOFRILOG Orly 2 est de 36 000 m³. Jusque-là, les installations frigorifiques de l'entrepôt fonctionnaient au fluide R404A. Depuis 2021, elles ont été renouvelées pour fonctionner avec de l'ammoniac et de l'alcali. *« Historiquement, ce fluide était utilisé par de nombreux acteurs dans le surgelé mais son usage sera totalement interdit en 2029. Les possibilités d'approvisionnement se raréfient ce qui fait peser un risque sur la continuité de l'activité. Surtout, c'est un fluide frigorigène très impactant pour l'environnement : 1 kg de R404A libéré dans l'atmosphère équivaut environ à 4 tonnes de CO_2 rejetés sur 100 ans. Il est aussi dangereux car inodore, ce qui complexifie la détection de fuites éventuelles. Dès l'intégration au groupe en 2015, il était prévu de retrofiter nos 3 entrepôts. Cette intention commence à se concrétiser maintenant car il s'agit d'opérations nécessitant des investissements conséquents »*, explique Éric Lourdez, directeur général délégué de SOFRILOG ORLY.

L'installation vieillissante était sujette à de nombreuses pannes dont des fuites obligeant à réintroduire du fluide frigorigène. Elle a été entièrement remplacée pour intégrer des fluides propres : l'ammoniac et l'alcali, un fluide frigoporteur. *« L'ammoniac et l'alcali ont un GWP nul, ce sont donc deux fluides très écologiques. L'usage de l'ammoniac est certes réglementé et encadré par des normes de sécurité strictes. Dans une zone urbanisée comme Orly, la charge d'ammoniac sur site doit être inférieure à 150 kg. Nous avons donc couplé l'ammoniac avec de l'alcali. Utilisé en fluide frigoporteur, l'alcali permet de produire du froid négatif à -25°C dans les chambres »*, précise Olivier Delarchand, Responsable des installations frigorifiques de SOFRILOG. *« Au terme d'une année d'exploitation, l'économie d'énergie réalisée est de 34 % sur Orly 2 et le cœfficient de performance global de l'installation est de 1,5. La solution est fiable, performante et sécurisante pour l'exploitation. L'ammoniac est un fluide que nos équipes d'ENERGEL maîtrisent parfaitement et accessible en termes d'approvisionnement »*, constate l'énergéticien Sébastien Oger. Ces critères réunis confortent le choix de SOFRILOG de répliquer cette solution technique sur les autres sites du groupe concernés à moyen terme par un retrofit.

> "La solution est fiable, performante et sécurisante pour l'exploitation."

« Avec le réchauffement climatique et les épisodes de canicule prolongés et plus fréquents, produire du froid de façon vertueuse et efficace est crucial. Désormais, on consomme moins d'électricité, on maximise le fonctionnement des groupes froids en heures creuses et les températures restent uniformes sur tout l'entrepôt », conclut Éric Lourdez.

[1] *Le GWP ou Global Warming Potential désigne le potentiel de réchauffement global d'un gaz émis dans l'atmosphère. Plus la valeur du GWP est importante et supérieure à 1, plus l'impact du gaz est néfaste pour l'environnement.*

Salle des machines, entrepôt Orly 2

SOFRILOG ORLY 2

34 %
d'économie d'électricité en 2021

1,9 M€
investis dans le retrofit

1,5
cœfficient de performance global (COP) de la nouvelle installation

COP Global : Puissance frigorifique comprenant tous les périphériques de l'installation (compresseurs, pompes, ventilateurs, etc.

Tournée de distribution, SOFRILOG TRANSPORT PARIS

Décarboner le transport : une ligne de conduite partagée

SOFRILOG TRANSPORT MARNE accompagne son client Carrefour dans la mise en circulation en France de camions roulant au biométhane. Il s'agit d'un engagement commun visant à terme à décarboner le fret, actuellement responsable de 10 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre (GES). Pour Carrefour, cette initiative est aussi un levier majeur pour réduire ses émissions de GES de 30 % d'ici à 2030.

Thomas Mathieu,
Responsable RSE Supply chain de Carrefour.

« C'est important d'accompagner les transporteurs dans cette transition qui pour nous correspond à un choix stratégique. D'ici à 2024, Carrefour souhaite convertir 1 200 camions au biométhane. Cette énergie renouvelable issue d'une filière locale est une technologie adéquate à nos activités. On réduit de 75 % les émissions de CO_2, on éradique les particules fines et on atténue le bruit. Aujourd'hui, deux tiers de nos livraisons se font avec ces véhicules. SOFRILOG, qui est un acteur majeur de nos acheminements dans la zone nord francilienne, fait partie des transporteurs pionniers ayant accueilli favorablement la démarche », relate Thomas Mathieu.

SOFRILOG a contribué à la conception du véhicule idéal pour les livraisons Carrefour dans les zones à faibles émissions (ZFE). Le Directeur de SOFRILOG TRANSPORT MARNE David Mérard, a collaboré avec Chereau et Thermoking sur sa silhouette. *« La réflexion a porté sur le positionnement du groupe froid, l'optimisation des dimensions du véhicule, de son taux de charge et de remplissage (11,8 m pour 26 tonnes soit 24 palettes). Nous avons intégré un essieu arrière vireur pour faciliter les manœuvres en centre-ville, un éclairage LED pour éclairer les abords du camion lors des livraisons nocturnes. Le groupe froid est alimenté par une génératrice en sortie de moteur qui produit de l'électricité. Le véhicule est également conforme aux normes PIEK*[1]*. Carrefour a validé cette silhouette avant de la déployer chez ses transporteurs référencés »*, explique-t-il.

Pour garantir une parfaite équité d'accès à la technologie entre les transporteurs, Carrefour s'est engagé sur des volumes auprès des gaziers justifiant la création de stations à moins de 10 km de ses entrepôts et l'établissement d'un prix encadré à la pompe. *« Cette solution est aussi transparente que le diesel : le temps de remplissage des véhicules est équivalent à un plein classique, la proximité des stations évite les kilomètres parasites pour l'avitaillement avec un carburant plus agréable pour les conducteurs car inodore et non salissant »*, précise Thomas Mathieu. Des contrats de 6 ans sont conclus avec les transporteurs pour sécuriser leur investissement dans les nouveaux véhicules. *« Les cinq premières années nous permettent d'amortir les acquisitions. En contrepartie, SOFRILOG s'engage sur des taux de qualité, de ponctualité, et met à disposition des équipes de conducteurs en double poste 6 jours sur 7. La 6ème année permet de s'entendre sur un renouvellement des camions »*, observe David Mérard.

[1] *Le label Piek est issu d'une norme d'État néerlandaise de 1998 qui réglemente la quantité de bruit autorisée lors des livraisons de nuit.*

Grâce à ce partenariat, SOFRILOG TRANSPORT MARNE compte 25 % de véhicules gaz dans sa flotte et a fait monter ses équipes en compétences. *« Nos conducteurs ont été formés à l'avitaillement du véhicule, à l'usage du groupe électrique. S'ils étaient réticents à changer leurs habitudes, ils sont désormais conquis par une technologie plus vertueuse que la motorisation diesel traditionnelle. Le rejet de Nox n'est pas évité mais le recours au biométhane supprime les impacts liés à l'extraction de matières premières pour produire des carburants pétroliers. C'est important en tout cas d'œuvrer à notre échelle à la préservation de la planète »*, note David Mérard. *« Si on est à l'écoute d'autres technologies, on reste convaincu que le biométhane reste le bon compromis pour livrer nos agglomérations de façon propre et silencieuse. Face aux hausses actuelles du coût du gaz, on continue à soutenir la filière pour garder notre cap »*, conclut Thomas Mathieu.

Anthony Fabien, Quentin Vimard, équipe de SOFRILOG TRANSPORT CAEN

En mode éco-conduite !

L'éco-conduite constitue un levier d'optimisation important. Zoom sur les actions initiées par les agences de Caen et Cholet.

Une campagne d'éco-conduite chez SOFRILOG TRANSPORT CAEN

« Nous avons lancé une campagne d'éco-conduite en collaboration avec Truck online, notre fournisseur de géolocalisation sur nos tracteurs », explique Anthony Fabien, Responsable de l'agence SOFRILOG TRANSPORT CAEN. Différents paramètres de conduite sont respectés comme la maîtrise des tours moteur grâce au passage anticipé des vitesses. *« On invite nos conducteurs à forcer le passage à partir de 1050-1100 tours moteur »*, précise Anthony Fabien. Ils sont encouragés à utiliser au maximum le régulateur de vitesse tout en roulant à 80 km/heure lorsque c'est possible. Un objectif de 5 % de ralenti moteur sur une journée d'utilisation véhicule a également été fixé. Ils doivent éteindre leur moteur s'ils ouvrent et ferment les portes plus d'1 minute 30. Les conducteurs sont encouragés à appuyer seulement à 50 % sur l'accélérateur et à dédier 60 % de leur temps de trajet à son utilisation.

En fonction du camion utilisé, de son usage et du type de route qu'il va emprunter, la consommation de carburant peut fortement varier. Ces disparités sont prises en compte au sein des groupes de conducteurs définis selon leurs activités. *« Notre approche chiffrée favorise le dialogue. Nous envoyons aux conducteurs un rapport de leur consommation en même temps que leurs bulletins de paie. Les résultats globaux, quant à eux, vont être affichés à la machine à café. Les 3 meilleurs conducteurs de chaque activité reçoivent un lot. La somme de nos petites actions contribue à l'amélioration de notre rentabilité, de notre image de marque et du climat social ! »*, conclut Anthony Fabien.

Mickael Regnier, conducteur et référent pour le dossier Carrefour *« Notre client Carrefour est très sensible à l'éco-conduite. Nous rechargeons nos camions fonctionnant au gaz sur ses sites si bien qu'il est conscient de nos consommations : celles-ci baissent car les objectifs fixés sont réalistes et les conducteurs investis. »*

SOFRILOG TRANSPORT CHOLET met l'accent sur la formation

Marc d'Orfond, qui dirige l'agence SOFRILOG Transport Cholet, a équipé sa flotte de systèmes informatiques embarqués. *« Nos relevés mensuels étant plus élevés que les standards, nous avons fait appel à un organisme afin de former nos conducteurs à l'éco-conduite. 6 de nos conducteurs ont été accompagnés lors de leur tournée en mars 2021. Une deuxième session a eu lieu en mai afin d'assurer un suivi »*, explique Marc d'Orfond. L'éco-conduite étant indissociable de la prévention des risques routiers et de la sécurité, la formation a permis de faire des piqûres de rappel. Les axes d'amélioration suggérés à l'équipe de direction ont permis de nourrir le plan d'actions de l'agence donnant lieu à des progrès significatifs. Les porteurs consommaient auparavant 31 à 32 litres au 100 contre 28 aujourd'hui. *« Les efforts doivent rester quotidiens ! »*, insiste Marc d'Orfond.

Julien Le Morvan, conducteur *« Les piqûres de rappel en matière de sécurité routière ont été bénéfiques. Le format de la formation m'a plu car je préfère la pratique à la théorie. Le mode interrogatif a rendu l'apprentissage plus fluide. »*

Entrepôt SOFRILOG TRAPPES

VEILLER À LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Le groupe s'attache à réduire les impacts directs et indirects de son activité sur l'environnement. La chaîne logistique sous température dirigée utilise des emballages et suremballages nécessitant la prise en charge de leur fin de vie. Nos entrepôts logistiques sont soumis au régime ICPE et mettent en œuvre un système de prévention des risques environnementaux. Le transport et la livraison des marchandises auprès de nos clients sont sources d'émissions de gaz à effet de serre et de particules fines qui influent sur la qualité de l'air.

Nos engagements

Respecter le régime ICPE

Tous les entrepôts du groupe sont sous régime ICPE (installation classée pour la protection de l'environnement). Ce cadre réglementaire est systématiquement intégré à la construction de chaque nouvel entrepôt.

Optimiser la gestion de la ressource eau

Nous mettons en œuvre des process visant à optimiser la consommation d'eau (capteurs sur les tours de refroidissement permettant de programmer des vidanges volumiques raisonnées, système hybride). Nous effectuons une fois par an des analyses de l'eau (chimiques et bactériologiques) utilisées pour le nettoyage des sols et des surfaces. Les eaux utilisées dans les systèmes de refroidissement et dans les process de nettoyage sont contrôlées avant rejet.

Gérer et valoriser les déchets

Certaines activités annexes demandées par nos clients génèrent des déchets (emballages et conditionnements) que nous prenons en charge. Des équipements adaptés (benne, compacteur, presse à balle) sont implantés sur nos sites pour le tri des cartons et des plastiques qui est effectué par nos opérateurs. Ces déchets sont ensuite transférés vers des filières de recyclage et de valorisation. Les palettes en bois cassées sont directement réparées en interne par des opérateurs dédiés ou adressées à des sociétés de récupération en vue de leur réutilisation. Les produits alimentaires impropres à la consommation sont isolés et confiés à des prestataires dans la méthanisation. Une fois traités, ces déchets organiques servent d'engrais naturels ou constituent une source d'énergie primaire. Les déchets industriels dangereux (huiles) sont collectés par une société spécialisée puis acheminés dans un centre d'élimination agréé. L'enlèvement et le suivi de traitement des déchets sont consignés dans des registres de suivi puis sur l'outil track déchets à compter de 2022.

Limiter la pollution atmosphérique

Depuis 2021, toutes les filiales de SOFRILOG Transport ont rejoint la charte CO_2 qui comprend notamment des actions visant à réduire les émissions de polluants atmosphériques et de particules fines issues du transport. D'après les critères du référentiel, certaines actions que nous avons engagées ont un impact positif fort (> 5 %) sur la réduction des émissions de polluants : schémas logistiques optimisés pour la livraison urbaine, utilisation de carburants alternatifs (GNV, biogaz), bridage de la vitesse maximale des véhicules.

OBJECTIF DE PROGRÈS

100 %

des déchets cartons et plastiques transitant sur nos sites valorisés d'ici à 2023

Tri des déchets, CAP GEL - Le Havre

Favoriser l'économie circulaire

Au vu des milliers de palettes qui circulent chaque jour sur nos sites, ce sont des forêts qui passent entre les mains des opérateurs. Nos entrepôts développent progressivement la récupération des palettes bois sur lesquelles transitent les produits surgelés.

Guillaume Mangeolle - Directeur d'exploitation, SOFRILOG ORLY

« Nous réceptionnons presque 270 palettes par heure certains jours. Sachant que la valeur d'une palette est passée de 4 € en 2017 à presque 20 € actuellement, on mesure vite les enjeux induits par leur gestion ! D'autant que nos transporteurs chargent et déchargent des milliers de palettes de toutes provenances et de toutes essences. Nous suivons attentivement "la dette palettes" de nos prestataires et nous contrôlons soigneusement les "lettres de voitures" qui quantifient le nombre de palettes qui partent et arrivent. Avec l'augmentation des prix des matières premières et le ralentissement des échanges internationaux, la palette est devenue une ressource précieuse : certains de nos fournisseurs ont renoncé à des expéditions faute de supports disponibles ! Pour notre part, nous stockons nos palettes dans des entrepôts fermés et protégés. Outre l'économie, le choix de réparer des palettes s'inscrit dans une logique vertueuse : réparer, c'est éviter tous les impacts directs et indirects des palettes qui sont souvent fabriquées en Europe de l'Est. À Orly, il y a même eu un effet d'entraînement car nous réparons désormais les rolls. »

> "En réparant les palettes, nous avons adopté une logique de circuit court."

Sébastien Thierry - Responsable technique, SOFRILOG ORLY

« Nous réparons les palettes endommagées en interne depuis 2019. Nous nous sommes aperçus qu'il nous suffisait d'un pistolet à clous pour le faire nous-même. Nous stockons les palettes abîmées durant 10 à 15 jours, puis nous détachons une personne durant une journée pour toutes les réparer. C'est un travail physique mais simple à réaliser. Avec cette solution, nous avons adopté une logique de "circuit court" : les palettes réparées sont directement disponibles pour la préparation de commandes. Nous avons ainsi nettement diminué nos achats de palettes européennes ! »

Yvon Cadio - Responsable d'entrepôt, SOFRILOG BEDEE

« Initialement, nous réparions les palettes en interne. Mais avec l'augmentation des volumes, nous avons décidé de faire appel à un prestataire extérieur qui met un plateau à notre disposition pour y déposer les palettes endommagées ou cassées. Elles sont envoyées dans un centre de réparation afin de leur donner une nouvelle vie et, pour celles qui ne sont pas recyclées, les parties encore utilisables sont récupérées et servent de "pièces de rechange". Tous les éléments des palettes sont valorisés au final quel que soit le modèle. Nous contribuons au recyclage de 250 à 300 palettes chaque mois. »

Atelier réparation palettes bois, entrepôt Orly 3

Franck Clairand - Responsable d'exploitation SOFRILOG Pouzauges et Chataigneraie

« Nous avons adopté de bonnes habitudes très tôt grâce à Fleury-Michon qui a instauré un circuit de recyclage de ses palettes chez tous ses fournisseurs. Notre client utilise le modèle européen normalisé et chaque semi-remorque arrivant de ses usines compte 495 palettes. Nous les trions au fur et à mesure puis une navette passe tous les 2 mois et les confie à l'entreprise Rénovpal qui dispose d'un label de réparation Epal et fait travailler des personnes formées dans le cadre d'un parcours d'insertion par l'activité économique. Cette approche vertueuse nous a donné à réfléchir sur nos réflexes face aux palettes irréparables que nous brûlions il y a encore quelques décennies ! Nous avons noué un partenariat avec la société Coutand, située à moins de 3 kilomètres de notre entrepôt, spécialisée dans le recyclage des DIB[1]. Nous avons ainsi élargi le spectre de nos matériaux récupérés aux bidons, plastiques, mandrins, feuillards de cerclage. Ces déchets, auparavant enfouis, sont désormais valorisés. »

> "Les DIB, auparavant enfouis, sont désormais valorisés."

[1]DIB : Le Déchet Industriel banal est un déchet en mélange non dangereux et non inerte. Il peut s'agir de cartons, papiers, plastiques, bois, ferrailles, textiles, isolants, etc.

SOFRILOG VITRY

18
tonnes de déchets collectés

6 398 kWh
d'électricité produite
consommation électrique annuelle de 2 foyers

SOFRILOG MARNE

45
tonnes de déchets collectés

16 876 kWh
d'électricité produite
consommation électrique annuelle de 5 foyers

SOFRILOG TRAPPES

61
tonnes de déchets collectés

21 588 kWh
d'électricité produite
consommation électrique annuelle de 7 foyers

Entrepôt SOFRILOG VITRY

Valoriser les déchets alimentaires par la méthanisation

L'entrepôt SOFRILOG de Vitry-sur-Seine travaille avec la société Refood (anciennement Bionerval) spécialisée dans la méthanisation. En 4 ans, cette collaboration s'est renforcée pour atteindre des volumes significatifs. Sur 2021, les deux partenaires ont produit via cette démarche 6 397 kWh, soit l'équivalent de la consommation électrique annuelle de 2 foyers.

« L'entrepôt de Vitry-sur-Seine a initié cette démarche et avait alors deux prestataires pour la méthanisation. Nous avons décidé en 2018 de nous recentrer avec Bionerval qui était plus proche de nous : ça facilitait les échanges et nous nous comprenions bien. Il y a assez peu d'acteurs dans ce domaine et nous avons besoin d'un partenaire reconnu car nous devons produire des attestations de destruction pour certains produits. Refood assure une bonne traçabilité et nous donne de la visibilité sur les tonnages détruits et l'énergie produite qui en découle », explique Gilbert Kalifé, Directeur des Opérations d'Exploitation et Commerciales. *« Nous avons mis en place sur site des PAL-BOX d'une capacité de 500 litres qui sont des contenants adaptés à la collecte des biodéchets. Via son espace client sécurisé, SOFRILOG a accès à l'historique des passages et aux rapports de traitement »,* explique David Dubois, responsable commercial de Refood.

Auparavant, les produits périmés, les produits ayant un défaut ou les lots qui faisaient l'objet d'un rappel étaient confiés à notre prestataire de déchets. Aujourd'hui, ils sont confiés à Refood qui les détruit sur son site d'Étampes par un procédé de méthanisation. Le biogaz émis est transformé en électricité par cogénération.

Les substrats du procédé – ou digestat – sont utilisés par des agriculteurs comme engrais selon des plans d'épandage encadrés localement. *« À Étampes, nos installations classées ICPE peuvent traiter annuellement 60 000 tonnes de biodéchets permettant de produire 18 000 MWh d'électricité verte – de quoi subvenir à la consommation annuelle de 3 500 foyers – et 39 000 tonnes de digestat. Les déchets proviennent des grandes et moyennes surfaces, des industries agroalimentaires des plateformes logistiques ou de la restauration hors foyer »,* précise David Dubois.

Les volumes des échanges fluctuent en fonction de l'activité sur l'entrepôt. Plusieurs mois peuvent s'écouler sans recourir à la destruction de produits. Inversement, des stocks importants sont à traiter dans un laps de temps très court. *« Ça a été le cas après la crise de la Covid où beaucoup de produits étaient arrivés à terme, sans que nos clients n'obtiennent d'extension de date. Il y a aussi eu des rappels de lots suite à des alertes sur les graines et l'huile de sésame »,* note Gilbert Kalifé.

Outre SOFRILOG Vitry, SOFRILOG Marne et SOFRILOG Trappes ont également initié une action pour favoriser la méthanisation des produits déclarés impropres à la consommation. *« En 2021, nous avons traité 18 tonnes de biodéchets issus de Vitry et 45 tonnes en provenance de Lognes »,* constate David Dubois. *« Ce n'est pas très difficile à mettre en œuvre : il suffit de faire un tri en amont et d'expliquer le principe aux opérateurs car cela fait sens pour tout le monde ! Nous savons tous qu'il faut éviter le gaspillage alimentaire et la méthanisation s'inscrit pleinement dans cette logique »,* conclut Gilbert Kalifé.

Vestiaires, SOFRILOG VITRY

PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

La sécurité au travail est un enjeu quotidien au niveau de chaque entrepôt logistique et de chaque agence transport. Leurs responsables mettent en œuvre, expérimentent aussi, les solutions qui leur semblent appropriées pour limiter les situations d'exposition (TMS, collision avec les chariots autoportés sur les sites logistiques ; risque routier pour les conducteurs). SOFRILOG souhaite structurer sa politique de prévention des risques professionnels en capitalisant sur les pratiques locales efficaces. Il s'agit de définir une démarche commune à l'échelle du groupe en s'appuyant sur l'agilité des différentes entités qui reste un moteur de la prise d'initiative.

Nos engagements

Limiter les troubles musculo-squelettiques (TMS)

Des formations gestes et postures sont systématiquement dispensées sur les postes où l'exposition aux TMS est forte (démoulage, port de charge, gestes répétitifs). Des actions complémentaires sont en place selon la nature des tâches exercées : échauffements avant la prise de poste (Blanquefort), semi-automatisation de l'étiquetage (Trappes), baudriers pour soulager les muscles dorsaux sur des actions répétitives de picking (Bédée). Des expérimentations conduites en 2021 qui semblaient prometteuses a priori, se sont révélées en deçà de nos attentes : harnais pour faciliter la manutention (Pleugeuneuc, Bédée), étude d'un exosquelette avec un ergonome des services de santé au travail (Le Lion d'Angers). Le groupe capitalise néanmoins sur ces retours d'expérience à des fins d'amélioration continue.

Réduire les risques liés à la co-activité

Tous les collaborateurs qui utilisent un engin autoporté dans les entrepôts sont détenteurs du CACES. Pour limiter les risques de collision, les zones de circulation sont équipées de miroirs ; les chariots en mouvement renvoient un faisceau lumineux sur le sol pour signaler leur présence dans les allées.

Développer une culture groupe de la prévention

En 2021, SOFRILOG a mis en place des briefs sécurités sur ses entrepôts logistiques. Leur traçabilité est assurée par un document de suivi conçu par le service qualité du groupe qui sera amélioré prochainement afin de structurer davantage notre politique de prévention des risques professionnels. Un autre dispositif structurant est à l'étude : la visite de prévention dont les modalités seront définies en 2022 pour un déploiement en 2023.

Préparation de commandes, entrepôt Orly 3

Préparation de commandes, entrepôt Bédée

Bédée : réaménager l'espace pour sécuriser les flux

Les investissements liés à l'extension du site de Bédée ont permis de réorganiser les flux humains et matériels, et d'augmenter la capacité de stockage du site.

Accompagner le développement de Picard

Lors du lancement du dossier Picard en 2007, des aménagements ont été faits sur l'entrepôt de Bédée construit à la fin des années 1980 afin d'accompagner la croissance organique de ce client. *« Ce dossier exigeait des locaux assez différents de l'aménagement traditionnel, d'où la création d'une mezzanine permettant d'accueillir les 1 300 références exploitées par Picard »*, explique Yvon Cadio, le responsable de l'entrepôt. Depuis, les flux ont beaucoup augmenté en raison du développement de Picard en France et à l'international avec pour conséquences une hausse de l'effectif du site et une plus grande complexité des flux marchandises. *« On livrait 65 magasins Picard en France en 2007 contre 120 actuellement. La croissance des flux à l'international est encore plus significative. Au départ, nous étions en charge des livraisons pour le Japon et les Antilles. Nos activités de logistique internationale couvrent aujourd'hui 11 pays »*, note Pascal Serveau, responsable du dossier Picard.

> "Depuis l'ouverture de cette extension, nous n'avons plus de remontées relatives à la sécurité sur le site."

La forte croissance des volumes a entraîné une saturation quasi permanente du site et des croisements de flux à risques pour les équipes. *« Entre 600 et 1 000 rolls circulaient chaque jour sur nos quais partagés entre les différentes activités traditionnelles et le dossier Picard. La cohabitation sur le terrain devenait problématique. Nous avons voulu réagir vite car la zone devenait très accidentogène. Nous avons d'ailleurs enregistré plusieurs presqu'accidents »*, souligne Pascal Serveau. La première action engagée a consisté à agrandir l'espace dédié à l'activité export, notamment suite aux inquiétudes exprimées par les collaborateurs lors des SOF 5 – ou points quotidiens réalisés avant la prise de poste dans le cadre du MVP (Management Visuel de la Perforrmance) en place à Bédée depuis 2017. *« Nous sommes convaincus que l'intelligence collective associant les équipes, les exploitants et la direction permet de garantir la mise en place de solutions ad hoc ! »*, fait savoir Yvon Cadio.

La co-construction de la solution

« Pour trouver la bonne solution, nous avons sollicité les différentes parties prenantes : la direction, le client Picard et les collaborateurs sur le terrain », précise Pascal Serveau. L'agrandissement de la zone de préparation de commandes (France et export) de 200 mètres sur 3 niveaux a représenté plus d'un million d'euros d'investissement. Les 600 m² supplémentaires ont rendu possible la création d'une zone de réception des emballages à proximité de la zone de préparation de commandes. Le regroupement des flux matériels et marchandises dans un même espace a permis de réduire la pénibilité et les risques TMS tout en sécurisant la zone de travail. *« Grâce à l'extension, nous avons gagné en sérénité dans l'exploitation du dossier et nous disposons de plus d'espace de stockage »*, confie Alban Hello, responsable d'expédition. *« Nous ne savions plus où stocker les rolls. Désormais, nous gérons mieux les opérations de promotion Picard qui demandent de faire du stockage pendant plusieurs jours. Depuis l'ouverture de cette extension en mars, nous n'avons plus de remontées relatives à la sécurité sur le site. L'adaptation du personnel aux nouveaux locaux nécessite toutefois du temps et de l'accompagnement »*, affirme Gaël Gaignon, préparateur de commandes. SOFRILOG et son partenaire Picard poursuivent leur travail commun sur de nouvelles pistes d'amélioration, notamment l'optimisation des rolls.

Équipe bureau exploitation, SOFRILOG VITRY

DÉVELOPPER NOTRE POLITIQUE SOCIALE

Une des premières forces de SOFRILOG, c'est la qualité de l'engagement de ses collaborateurs. En retour, le groupe porte une exigence de dynamique sociale qui repose sur le partage de la valeur, l'évolution professionnelle par l'accès à la responsabilité, le respect de chacun au sein de sa communauté professionnelle. L'enjeu est de poursuivre cette promesse du collectif qui a fait le modèle et le succès du groupe dans un contexte de croissance et d'émergence de nouveaux métiers (livraison à domicile).

Nos engagements

Partager la création de valeur de manière équitable

SOFRILOG entend associer l'ensemble de ses collaborateurs à la création de valeur, y compris les sociétés du groupe de moins de 50 salariés qui ne bénéficient pas de la participation légale aux bénéfices. Le groupe négocie et instaure des accords d'intéressement au sein de chaque filiale dont la performance économique est durable, avec des critères porteurs de sens adaptés à leur situation respective. Depuis 2021, toutes les filiales logistiques du groupe sont couvertes par un accord d'intéressement. SOFRILOG souhaite désormais étendre cette politique au périmètre transport.

Dynamiser la promotion interne et sociale

SOFRILOG s'attache à faire évoluer ses collaborateurs dans un cadre qui favorise la confiance et l'autonomie. Des programmes de formations spécifiques, associés à un accompagnement individuel progressif, assurent la montée en compétences de nos équipes. La politique de promotion interne du groupe constitue un levier central dans la pérennisation de ses organisations. Le recrutement à l'externe veille quant à lui à favoriser l'égalité des chances en matière d'insertion professionnelle.

Cultiver le management de proximité

Les responsables d'entrepôts s'attachent à maintenir la culture familiale dont le groupe est issu en instaurant une relation d'écoute et de proximité avec leurs équipes. De nouvelles méthodes managériales sont mises en œuvre pour renforcer l'esprit du collectif, notamment sur les sites logistiques en croissance qui enregistrent une hausse de leurs effectifs. Initié par SOFRILOG OUEST, le Management Visuel de la Performance – ou MVP – a vocation à être adapté et déployé sur l'ensemble des entrepôts typés GMS (Grandes et Moyennes Surfaces).

Équipe OOFRAIS, Rouen

Se tracer un chemin chez SOFRILOG

Le site de Villers-Bocage en Normandie a noué un partenariat avec une agence d'intérim d'insertion donnant lieu à plusieurs recrutements réussis. Rencontre avec des collaborateurs issus de ce dispositif qui ont en commun l'envie de se tracer un chemin personnel tout en jouant collectif.

Thierry Auregan,
Responsable des entrepôts
de Villers-Bocage et de Vire

« Le site de Villers-Bocage assure une activité de démoulage qui implique de travailler dans des conditions difficiles (manutention de pains de viande congelés). Pour assurer cette fonction, nous faisons appel à l'agence d'intérim d'insertion i2B, avec qui mon prédécesseur avait mis en place un partenariat, ainsi qu'à des agences d'intérim plus classiques. La grande majorité des personnes que l'on embauche sont issues de l'agence i2B. Ce sont des personnes dont SOFRILOG a besoin, qui ont elles aussi des besoins qui répondent à la demande, à qui on ouvre des portes et qui ont su se créer un parcours. Alors que le savoir-être est essentiel chez SOFRILOG, les compétences, elles, peuvent s'acquérir. »

Konstantine Gagoshidze,
Cariste, en charge de l'activité de démoulage

Arrivé en 2014 chez SOFRILOG via l'agence i2B, Konstantine Gagoshidze reconnaît que *« le temps passe très vite dans cette entreprise »*. La qualité de son intégration tient selon lui à la force du collectif et à la confiance accordée par son employeur. *« Chez SOFRILOG, on arrive pour ce que l'on est et on montre ce que l'on peut faire en fonction de ses capacités. C'est une entreprise où l'on peut trouver sa place. La confiance ne prend pas seulement la forme d'une valeur affichée dans le bureau de Monsieur Auregan mais elle est à la base de tout. »* Ancien militaire à la retraite, SOFRILOG lui a donné les moyens de commencer un nouveau chapitre professionnel en lui faisant passer le CACES. Originaire de Géorgie et basé en France depuis 2010, il trouve chez SOFRILOG une ouverture sur le monde. *« Les autres pays m'intéressent beaucoup mais ce n'est pas avec les touristes que l'on apprend à découvrir d'autres cultures. C'est en travaillant avec une personne de l'équipe que l'on peut véritablement comprendre d'où elle vient. »*. Depuis son arrivée, il a développé ses compétences linguistiques. *« Lors de mon entretien avec Monsieur Auregan, je parlais moins bien français qu'aujourd'hui ! »*, affirme-t-il. S'il

associe son arrivée chez SOFRILOG au destin, il est convaincu qu'il est voué à apprendre toute sa vie. Son obtention de la nationalité est le fruit d'un processus long et complexe qu'il associe à une montagne que lui a aidé à gravir Anaïs Leduc.

> "La confiance ne prend pas seulement la forme d'une valeur affichée dans un bureau mais elle est à la base de tout."

Anaïs Leduc,
Référente qualité et responsable adjointe
du site de Villers-Bocage

Décidant de faire de sa passion son métier, Anaïs Leduc commence sa carrière professionnelle dans le milieu équestre. Une mauvaise chute en 2010 l'oblige à abandonner cette voie. *« Après un an de rééducation et un gros travail portant sur l'acceptation de la situation, j'ai effectué plusieurs petits boulots dans la distribution. Tout me plaisait mais je ne me projetais dans rien. Après un bilan de compétences effectué avec l'aide de pôle emploi, j'ai décidé de suivre une formation à titre professionnel (Bac +2) GPMS. J'ai obtenu mon diplôme en 2015 et j'ai été appelée par l'agence d'intérim d'insertion i2B pour effectuer un remplacement de congé maternité chez SOFRILOG. L'annonce comprenait la mention suivante : " vous êtes en lien direct avec le responsable.". Je pensais que le poste était au-dessus de mes compétences. Lors d'un entretien, Monsieur Auregan m'a dit que l'entreprise était prête à me faire grandir sur le poste. Lorsque ma collègue est rentrée de congé maternité, je suis devenue adjointe au responsable qualité. J'ai suivi une formation à l'application des principes et des méthodes HACCP. Depuis, je suis formée tous les ans par le service qualité du groupe »*, déclare Anaïs Leduc. *« On est là pour une équipe, un site, un réseau. Il s'agit de tirer le meilleur de chacun pour que nos clients soient satisfaits. C'est pourquoi je m'assure que les collaborateurs se sentent bien »*, souligne-t-elle. Elle décrit SOFRILOG comme une entreprise familiale, où chacun est considéré, écouté, valorisé et où la polyvalence et l'entraide font corps. Depuis son entrée dans le groupe, Anaïs Leduc, a retrouvé la capacité à se projeter. Elle est désormais adjointe au responsable de site, suite au départ en retraite de Francis Gaillandre. *« J'espère continuer d'évoluer au sein de l'entreprise qui m'a aidé à me remettre en selle ! »*, conclut-elle.

> "Si le savoir-être est essentiel chez SOFRILOG, les compétences, elles, peuvent s'acquérir."

Brahim Benlakhlef, Cariste

Brahim Benlakhlef associe sa carrière à un « parcours atypique ». Chercheur associé dans une université algérienne, il quitte son pays natal à 60 ans pour s'installer en France à Caen en raison des liens qu'il entretient avec l'université de Normandie. Il cherche à obtenir un complément de revenus et travaille d'abord comme intérimaire chez PSA puis il rejoint SOFRILOG. *« J'ai été surpris que Monsieur Auregan m'accorde un entretien en raison de mon âge, de mes origines et de mon absence de qualification dans le domaine. Lors de notre premier échange, il a souligné que ce qui primait, c'est que je donne satisfaction à l'entreprise. Il n'a pas mentionné mon âge mais il a insisté sur le fait que le travail était difficile. Il m'a proposé un CDI qui a changé ma vie. Bien qu'étant retraité, je continue à travailler en découvrant le monde de l'entreprise. »* Il a choisi de rester chez SOFRILOG en raison de son goût pour le travail en équipe. *« J'ai récemment reçu un retour de la part d'un membre de l'équipe Elivia, notre client principal, avec qui nous partageons un quai, qui a souligné le fait que nous sommes très solidaires chez SOFRILOG. Quelqu'un en difficulté n'a pas à demander de l'aide : cela va de soi. Nous assumons un problème collectivement, ce qui engendre moins de pression. Le démoulage est une activité qui a lieu dans un environnement froid et hostile mais la chaleur humaine liée au travail en équipe nous permet de ne pas voir le temps passer. »* Brahim n'hésite pas à faire bénéficier les jeunes générations de sa sagesse : « *N'abordez pas le monde du travail avec des arrières pensées. Faites ce que l'on vous demande de faire avec professionnalisme et respect. Vous verrez que toutes les barrières vont sauter : l'âge, le pays… ».*

Steve Wakeu Kouagan, Alternant

Originaire du Cameroun, Steve Wakeu Kouagan a découvert SOFRILOG en 2021 lors d'un stage d'observation effectué dans le cadre de son baccalauréat professionnel. *« Cette première phase de découverte s'est bien passée. SOFRILOG m'a ensuite pris en alternance en septembre 2021. L'écoute des responsables et le fait qu'ils soient attentionnés me motivent. Je suis dans les bonnes conditions pour apprendre. Je partage des valeurs communes comme le respect, la courtoisie, la sympathie, l'esprit d'équipe et l'entraide. Lorsque tu renverses une palette, tes collègues viennent t'aider. C'est ce qui fait la force de SOFRILOG. S'il y a un container en vrac, le directeur vient porter les cartons. C'est rare ! À mon arrivée dans l'entreprise, je faisais du co-voiturage avec Konstantine. Aujourd'hui, je fais les trajets avec Brahim. Je suis le « petit » de l'entreprise car j'ai 17 ans mais avec Brahim on rit ensemble comme si nous étions tous deux de la même génération ! ».* Steve souhaite poursuivre ses études en alternance chez SOFRILOG via la formation BAC+2 Technicien Supérieur en Exploitation Logistique.

Équipe entrepôt Villers-Bocage

Bureau exploitation, entrepôt Blanquefort

La vraie valeur de l'intéressement

Conçue pour répondre aux objectifs généraux, la politique d'intéressement engagée par SOFRILOG s'adapte à chaque site pour assurer une juste rétribution des équipes au cas par cas. Partage de points de vue sur ce nouveau système de partage de la valeur.

« Le groupe SOFRILOG porte la promesse d'associer tous les salariés des sociétés qui le composent à la dynamique de leurs activités, au travers de l'intéressement. Ainsi, depuis 2019, la politique d'intéressement est déployée au sein des sociétés dès lors qu'elles sont économiquement performantes et stables dans leur performance. En 2021, 100 % des sociétés du secteur d'activité logistique sont couvertes par un accord d'intéressement, et la dynamique s'étend progressivement à celles du secteur d'activité transport. Nous avons voulu que l'intéressement soit porteur de sens pour les salariés et contribuent à fédérer le collectif autour d'objectifs communs : le plus souvent, les accords articulent des critères économiques, de prévention des risques professionnels et de qualité de service. L'intéressement est une dynamique managériale et non un simple calcul comptable. »

Loïc Leguillette,
Directeur des Ressources Humaines

« Les entrepôts du Sud-Est ont une histoire riche et toujours en évolution. C'est en 2009 que les 4 entrepôts Pôle rentrent dans l'organisation SOFRILOG. Depuis, chaque année, nous voyons la mise en place de nouveaux avantages pour les salariés, telles que les œuvres sociales alors que l'effectif de SOFRILOG SUD-EST compte une vingtaine de salariés. Cela a commencé par le colis de Noël, puis les chèques vacances, suivis par la carte cadeau, depuis quelques mois les tickets restaurants et cette année, l'intéressement.

Avec l'intéressement, chaque site est en prise directe avec le résultat de son entité propre mais aussi avec les résultats des 3 sites SOFRILOG SUD-EST. En effet, avec les critères retenus, chacun peut agir et voir le résultat des actions mises en place sur : le taux de service en mettant en place des actions correctives pour limiter les litiges, l'amélioration du taux de fréquence, avec une sensibilisation permanente sur la sécurité au travail, le résultat d'exploitation du site et de la région en étant tous associés mais aussi vigilants sur les dépenses.

Toutes ces évolutions se traduisent par le renforcement du sentiment d'appartenance au groupe SOFRILOG et notre devise " Nous sommes SOFRILOG " prend tout son sens. »

Liliane Peytier,
Directrice région SUD-EST

« Nous avons tout de suite adhéré au projet puisqu'on nous a demandé de définir nous-mêmes nos critères d'évaluation. Nous avons travaillé sur l'historique de différents indicateurs avant d'en soumettre 3 à la validation centrale du groupe. Nous les avons ensuite partagés avec l'encadrement, les opérateurs et l'accueil a été enthousiaste. Il faut dire que le montant de la prime équivaut presque à un mois de salaire, c'est motivant ! Le plus formidable, c'est que nous avons réussi la totalité de l'objectif dès cette première année ! S'il est très agréable d'avoir une prime complète, ça démontre que la politique d'intéressement est juste et qu'elle récompense vraiment les efforts faits tout au long de l'année. D'ailleurs, nous faisons un point sur l'avancement de l'objectif intéressement tous les 3 mois avec nos équipes : ça rend les objectifs concrets, les gens les touchent du doigt ! »

Sergio Borges,
Responsable de Saint-Maixent

Tournée de distribution, OOFRAIS, Rouen

La formation des équipes OOFRAIS : un pari sur l'avenir

Pour se différencier dans un secteur très concurrentiel, OOFRAIS a décidé d'investir dans la formation de ses équipes. Un pari sur l'avenir qui génère d'ores et déjà des retombées positives.

« Nous n'avons pas les mêmes économies d'échelle que les grands groupes. Se pose alors une question centrale : comment rester très qualitatif sur un marché très concurrentiel ? Selon nous, la seule réponse possible pour améliorer la qualité du service rendu – notre élément différenciant – s'apparente à la formation des conducteurs », explique Stéphane Colin, Président d'OOFRAIS. La filiale a donc conçu une formation avec l'organisme de formation E.S.V Ressources afin de développer une compétence métier sur l'aspect commercial de l'activité des chauffeurs. Il s'agit d'outiller les équipes afin qu'elles adaptent leur posture aux différentes typologies de clients. *« On est parti du bas, des problématiques de nos clients, des conducteurs et on a remonté la chaîne au niveau des encadrants. Notre approche vise à encourager le dialogue et la résolution de problèmes »*, précise Stéphane Colin. Pour Valentin Baudouin, Responsable des opérations d'exploitation et commerciales, *« le livreur se situe entre les clients de nos clients et les managers de proximité. Il est au centre du triangle et véhicule la qualité de service. »*

Rouen et Caen : deux agences pilotes

Une dizaine de conducteurs de l'agence de Rouen ont testé le contenu de la formation en mars-avril 2021. Le dispositif va se déployer progressivement sur les autres agences dès 2022, notamment à Caen auprès de 10 conducteurs. *« Les agences de Rouen et Caen sont les premières à en bénéficier en raison de la variété de leurs dossiers et de leurs effectifs importants de conducteurs »*, note Valentin Baudouin. *« Les conducteurs travaillant avec les particuliers sont également les premiers concernés car ces livraisons recèlent une dimension émotionnelle »*, ajoute Stéphane Colin. En parallèle des formations destinées aux conducteurs, OOFRAIS cherche également à développer les compétences des responsables de secteur en matière de relation client afin qu'ils puissent à leur tour faire monter en compétence leurs équipes. Un groupe test composé de collaborateurs effectuant du management de proximité a suivi une formation en mai à Caen. Son contenu pourra être adapté au cas par cas à chaque agence selon ses process existants dans le cadre d'un déploiement élargi à l'ensemble de l'activité. *« Dans les deux ans à venir, toutes les agences seront formées »*, précise Stéphane Colin.

Une formation qualifiante et gratifiante

La formation est basée sur la méthode des quatre couleurs qui s'inspire des travaux en psychologie de Carl G. Jung. Les chauffeurs livreurs décryptent les dynamiques de la personnalité de leurs clients et le style de communication à favoriser. Les résultats sont déjà tangibles : les notes attribuées par Carrefour à la prestation poursuivent leur progression. Les participants ont quant à eux pris conscience de leur rôle clé dans l'entreprise. *« Les conducteurs y sont allés à reculons mais au final ils sont très contents. La formatrice était géniale. Chez OOFRAIS, la direction souhaite que le travail soit bien fait et elle n'hésite pas à mettre les moyens. Je n'ai jamais eu un employeur qui m'a payé une formation ! »*, explique Cyril Vincent, responsable d'équipe OOFRAIS. *« Instaurer ce dispositif apporte de la qualité et de la sécurité aux collaborateurs au quotidien mais contribue aussi, in fine, à leur fidélisation »*, conclut Stéphane Colin.

Contrôle température, CAP GEL, Le Havre

GARANTIR LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

La sécurité alimentaire est une préoccupation constante du groupe car elle est présente à chaque maillon de notre chaîne de valeur. Garantir l'innocuité et l'intégrité des aliments auprès des consommateurs finaux est plus qu'un enjeu quotidien : c'est un prérequis. Cela implique une gestion de la qualité et de la traçabilité cultivant les plus hauts standards d'exigence sur tous nos entrepôts. Le respect de la chaîne du froid et des mesures d'hygiène alimentaire doit être continuellement garanti au cours des différents process que nous mettons en œuvre : réception et entreposage en froid négatif des produits confiés par nos clients, congélation/décongélation, différenciation retardée, préparation de commandes, reconditionnement, expédition, transport sous température dirigée, distribution multi-températures (frais, surgelés).

Nos engagements

Challenger notre Système de Management de la Sécurité Alimentaire (SMSA)

Notre Système de Management de la Sécurité Alimentaire (SMSA), fondé sur l'ISO 22000, l'IFS Logistique et la certification Bio, fait l'objet d'une revue annuelle à des fins d'amélioration continue. Il intègre les exigences réglementaires, les PRP/BPH, l'analyse et l'évaluation des risques selon la méthode HACCP. Toutes les équipes reçoivent une formation aux bonnes pratiques d'hygiène (BPH/malveillance) une fois par an. Tous nos entrepôts disposent de l'agrément sanitaire communautaire. Dans le cadre des certifications ISO 22000 et IFS Logistique, nos sites sont audités annuellement par un cabinet extérieur indépendant. Tous nos sites certifiés IFS Logistique le sont suivant le plus haut niveau d'exigence en vigueur avec une note supérieure à 95 % de conformité. Les sites détenteurs de la certification Bio, qui gèrent des produits bio et des produits plus conventionnels selon des processus différenciés, maîtrisent le risque de contamination croisée.

Renforcer la Culture de la Sécurité Alimentaire (Food Safety Culture)

Introduite en 2021 dans le référentiel métier IFS Logistique V2.3 et dans la réglementation, cette notion vient consolider le système de management de sécurité des aliments en influant sur les comportements individuels et collectifs. Désormais, la culture de la sécurité alimentaire est l'affaire de l'ensemble des personnels de l'entreprise, y compris la direction. Pour intégrer cette approche de manière pérenne au sein du groupe, le service qualité désigne des collaborateurs référents qui coordonnent son animation en local avec les assistants qualité.

Respecter continuellement la chaîne du froid

Tous les locaux sont équipés de dispositifs d'enregistrement de la température conformément au règlement 37/2005. Ces dispositifs nous permettent de garantir le maintien de la chaîne du froid et d'assurer la réalisation de prestation dans les conditions sanitaires requises.

Auditer régulièrement la tenue et la propreté des sites

Tous les mois, nous réalisons des contrôles internes visant à vérifier la propreté et la bonne tenue des sites. Ce contrôle est complété par un audit hygiène et infrastructures effectué par le service qualité une à deux fois par an sur chaque entrepôt en fonction de la note obtenue. Chaque site se voit attribuer une note (A, B, C) qui donne lieu si nécessaire à un audit complémentaire et à la mise en place de mesures correctives.

Piloter la qualité et la traçabilité

Notre système d'information (WMS) assure la maîtrise de la traçabilité des marchandises qui nous sont confiées. Chaque mois, nous effectuons en interne, en complément des demandes clients, des tests de traçabilité pour s'assurer d'une double correspondance (flux physique et informatique) des volumes pris en charge et traités sur l'ensemble de nos sites. Les emballages tels que les films plastiques et les conditionnements utilisés pour les opérations de conditionnement ou de différenciation retardée sont également tracés via notre WMS.

Rechercher des produits de nettoyage plus écologiques

Nous utilisons des produits de nettoyage adaptés à nos équipements et compatibles avec le contact alimentaire. Nous poursuivons le sourcing engagé en 2020 pour identifier des produits moins polluants pour l'environnement qui respectent ce critère.

OBJECTIF DE PROGRÈS

2 nouveaux sites certifiés IFS Logistique au Niveau Supérieur chaque année

pour poursuivre le déploiement de nos standards qualité au rythme de la croissance du groupe

Maintenir nos standards de qualité

En 2021, une version de l'IFS Logistique (V 2.3) est entrée en vigueur. Le groupe a intégré ces nouvelles exigences dès cette année pour maintenir ses standards de qualité au plus haut niveau. Décryptage avec Béatrice Girard, Directrice Qualité de SOFRILOG.

Béatrice Girard,
Directrice qualité

Quelles sont les nouvelles exigences introduites par l'IFS Logistique ?

C'est d'abord un relèvement global et significatif du niveau d'exigence qui est entériné pour un nouveau barème de notation. Celui-ci reposait jusque-là sur quatre niveaux (A, B, C, D). La suppression d'un échelon entraîne désormais une dégradation très rapide : on passe de A à C sans intermédiaire en cas de déviation constatée. En cas de déviation

> "La culture de la sécurité alimentaire est un acquis dont il faut vérifier l'intégration de manière récurrente, dans une logique de montée en compétences."

également, un plan d'action incluant des mesures correctives immédiates et à moyen terme doit être soumis aux auditeurs dans les 3 semaines à compter de la notification. Cela permet d'évaluer la fiabilité, la réactivité et l'agilité de l'organisation initiale. La nouvelle version de l'IFS Logistique introduit surtout la notion de culture de la sécurité alimentaire. Il s'agit de l'ensemble des éléments qui concourent à la garantie de la salubrité des produits. Concrètement, cela signifie disposer des équipements adaptés aux processus mis en œuvre, d'équipes formées mais surtout impliquées. La culture de la sécurité alimentaire intègre également l'engagement de la direction.

Quelles actions avez-vous mis en place pour y répondre ?

Nous avons renforcé nos actions de sensibilisation et de formation auprès des équipes. La culture de la sécurité alimentaire est un acquis dont il faut vérifier l'intégration de manière récurrente, dans une logique de montée en compétences. Pour le service qualité, cela induit un suivi plus régulier et une proximité accrue avec les équipes. C'est pourquoi nous avons mis en place des relais qualité sur site.

Ce sont des collaborateurs qui occupent un métier à temps plein et désireux de porter plus avant le sujet en jouant un rôle d'interface. C'est une fonction que nous allons progressivement généraliser. Les formations réalisées chaque année sont désormais évaluées par un questionnaire soumis à un barème que nous avons défini en interne. On estime que tous les collaborateurs ayant une note de 15/20 ont le niveau de connaissance requis sur la sécurité alimentaire. Les autres font l'objet de nouvelles sensibilisations et formations. En dehors des cycles de formations, les audits nettoyages mensuels et les audits hygiène et infrastructures visent à s'assurer que les bonnes pratiques demeurent bien ancrées au sein des équipes.

Quel bilan dressez-vous dans l'immédiat ?

Tous nos sites certifiés IFS Logistique ont été renouvelés au niveau supérieur, avec un score minimal de 95 %. Le fait de maintenir ce niveau traduit une montée en compétences des équipes du site concerné, son degré de maturité, et la continuité de l'accompagnement du service qualité. À Chalon par exemple, la progression du site a été spectaculaire ces dernières années. Depuis son intégration au groupe, le site est passé d'une situation où la démarche qualité était quasiment inexistante à la certification IFS Logistique sans passer au préalable par la certification ISO 22000. Les équipes sont pleinement investies au quotidien. Capgel, qui l'an dernier avait eu une note de 99,13 %, a obtenu en 2021 une note de 97,59 % avec une équipe totalement remaniée. Il a fallu consolider les fondamentaux, créer de nouveaux automatismes pour relever ce challenge en seulement 6 mois. Dans tous les cas, les équipes peuvent être fières du travail collectif qu'elles ont accompli.

Préparation de commandes, SOFRILOG VITRY

Quais, CAP GEL, Le Havre

Des équipes engagées

CAPGEL, confirmer l'existant

En 2020, Capgel a obtenu la meilleure note du groupe à la certification IFS Logistique. Lorsqu'il prend la direction de l'entrepôt en juillet 2021, Quentin Corlouer doit renouveler la certification dans les 6 mois en comblant les départs aux postes clés.

« L'IFS Logistique démontre à nos clients que l'on observe des standards élevés en matière de qualité et de sécurité alimentaire. La nouvelle version de l'IFS introduit un barème de notation plus exigeant. Elle induit également une rigueur et une réactivité accrues dans les actions correctives mises en place en cas de déviation identifiée. Outre ces exigences additionnelles, il a fallu d'abord s'approprier la politique qualité de SOFRILOG, notamment le plan de maîtrise sanitaire et la revue de direction. Le plus compliqué a consisté dans la recomposition d'une équipe administrative réduite à néant suite à des départs. Il a fallu rattraper le retard accumulé dans la consignation des procédures qui pourtant étaient exécutées : mise à jour des enregistrements, des fiches de nettoyage. Nous sommes parvenus à quitter ce mode dégradé avec l'aide du service qualité, mais aussi en nous serrant les coudes et en reformant une équipe stable et compétente. Au terme de l'audit externe, nous avons obtenu une note de 97,59 %. Nous sommes parvenus à nous maintenir au niveau supérieur et nous pouvons tous être fiers d'avoir relevé ensemble ce challenge. »

Équipe CAP GEL, Le Havre

Chalon, la qualité chevillée au corps

Jean-Philippe Bonnot a débuté à Chalon comme préparateur de commande. Il est aujourd'hui le responsable cet entrepôt. Et un fervent défenseur de la qualité !

Jean-Philippe Bonnot,
Responsable SOFRILOG CHALON

« C'est lorsque l'entrepôt a rejoint SOFRILOG en 2009 que la démarche qualité a vraiment été initiée. S'il y a eu des réticences au départ, la qualité fait désormais partie intégrante de la vie du site. L'obtention de l'IFS logistique en 2021 reflète notre progression qui a été possible grâce à l'accompagnement du service qualité. L'IFS est d'abord un élément de réassurance pour nos clients qui connaissent le degré d'exigence de ce standard. C'est le référentiel le plus reconnu dans notre domaine d'activité qui, contrairement à l'ISO 22000, intègre un volet Food Defense. C'est aussi un outil d'animation auprès de nos équipes et une valeur sûre lorsque l'on doit gérer des retraits-rappels – une situation à laquelle on exerce régulièrement les collaborateurs.

La certification à l'IFS est l'affaire de tous : tout le monde est sensibilisé et formé avec l'appui du service qualité qui conduit régulièrement des audits pour s'assurer que les procédures sont bien intégrées. La motivation des équipes se reflète notamment dans leur souhait de connaître le résultat de ces évaluations internes. À l'issue de l'audit externe, nous avons obtenu une note de 97,16 %. Ce résultat vient récompenser l'implication des équipes depuis plusieurs années. Il contribue également à renforcer le partenariat et la relation de confiance que nous avons tissée avec nos clients. Pour maintenir ce niveau, il ne faut pas se relâcher. La qualité est une démarche d'amélioration continue qui implique des efforts constants. Si nous sommes convaincus de son bien-fondé, il est toujours possible de progresser. C'est à nous de faire vivre le sujet pour inciter les équipes à aller encore plus loin tout en amenant du sens à leur métier. On sensibilise beaucoup sur les répercussions d'un éventuel manquement sur la chaîne de valeur. Personne n'a envie de retrouver un corps étranger dans des produits que l'on peut tous potentiellement consommer. »

> "L'IFS est d'abord un élément de réassurance pour nos clients qui connaissent le degré d'exigence de ce standard. C'est le référentiel le plus reconnu dans notre domaine d'activité."

Qualilog, une réponse sur mesure

Responsable de quai sur l'entrepôt SOFRILOG Orly 3, Eric Gambu supervise la réception des marchandises d'Auchan selon une certification spécifique : Qualilog.

« Lorsqu'un chauffeur se présente au bureau sur rendez-vous, on lui attribue un numéro de quai. Une fois le véhicule à quai, on note la température de la cabine et du tracteur, la plaque du tracteur et de la remorque. À l'ouverture de la cabine, une première prise de température est réalisée entre les cartons par échantillonnage. Si elle est supérieure à -15°C, on effectue une prise à cœur – dans ce cas la température relevée doit être à -18°C minimum. Lors du déchargement, une prise de température s'opère toutes les 10 palettes. On vérifie ensuite le code-barres EAN, la date du lot, l'état respectif de la palette, des colis, des produits. Le fait de se référer à l'EAN est vraiment une bonne procédure car il n'y a pas de doute sur le produit à réceptionner. Tout colis abîmé, écrasé, présentant le moindre défaut ou une date de durée minimale (DDM) dépassée est systématiquement refusé. Pour les produits soumis à un marquage spécial type Bio, ASC MSC ou AOP, la présence et la conformité des sigles sont également vérifiées avant acceptation de la marchandise. Les produits sont ensuite entreposés dans les chambres froides le plus rapidement possible. Une palette peut stationner sur le quai durant 30 minutes ; au-delà de cet intervalle, une nouvelle prise de température est réalisée pour s'assurer de l'intégrité de la marchandise. La réception est le premier rempart de la qualité : on s'assure que les règles d'hygiène de base sont respectées (port de la tenue adéquate, interdiction de boire et de manger sur le quai) et de la bonne exécution des procédures de contrôle. Car c'est une chaîne : notre travail impacte en aval la préparation de commandes. »

Eric Gambu, réception, entrepôt Orly 3

MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Le reporting social, sociétal et environnemental porte sur l'exercice clos au 31 décembre 2021. Il a été réalisé en plusieurs phases :

- la constitution d'un groupe de pilotage transversal,
- une phase d'accompagnement du Comité de Direction pour structurer sa feuille de route RSE (définition d'objectifs de progrès)
- une phase d'enquête auprès d'experts métiers, de personnes ressources et référentes par sujet (directeurs et responsables d'exploitation, directeurs transports, énergéticien, responsables techniques, conducteurs, préparateurs de commande, caristes, etc.)
- une phase d'enquête auprès de parties prenantes externes (clients, partenaires)
- une phase de consolidation des indicateurs clés de performance ou KPI (Key Performance Indicators) suivis

Le reporting du groupe SOFRILOG s'inscrit dans le cadre où, selon les termes du GRI, "l'organisation publie des éléments d'information issus des lignes directrices, mais ne répond pas à toutes les exigences. "

Un principe, celui de la pertinence, a fait l'objet d'un travail approfondi de la part du Comité de Direction pour s'assurer que le rapport traduit les aspects qui reflètent les impacts économiques, environnementaux et sociaux significatifs de l'organisation.
Les indicateurs de performance établis et consolidés obéissent également aux principes de pertinence (représentativité et adéquation avec les enjeux adressés) et de cohérence (alignement avec la feuille de route des activités transport et logistique du groupe). Leur élaboration s'inspire des critères SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, Temporel) en corrélation avec des objectifs de progrès tangibles afin d'animer la démarche RSE de SOFRILOG à partager avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Précisions méthodologiques

Sauf mention spécifique, les indicateurs définis portent sur le périmètre groupe, par type d'activités (transport, logistique). Les entités ayant rejoint le groupe SOFRILOG en 2021 à la suite d'opérations de croissance externe ne sont pas incluses dans le périmètre de reporting de cette année.

La plupart des indicateurs établis portent sur l'année calendaire, sauf mention spécifique. Le taux de fréquence est établi par typologie d'activité (transport, logistique) selon des critères propres au groupe : il n'est pas donc pas comparable à date avec le taux de fréquence normalisé issu des différents référentiels. SOFRILOG revoit néanmoins ses processus afin d'établir d'ici à 2024 un indicateur pertinent comparable avec la moyenne sectorielle. Le calcul du BEGES est quant à lui confié au cabinet Ecovolution.

Entreposage, CAP GEL, Le Havre

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

BEGES - Bilan des émissions des gaz à effet de serre

Scope 1 (t.eq CO_2)

Emissions directes de GES : énergie consommée par l'entreprise, l'usage de la flotte de véhicules du groupe, fuites de fluides frigorigènes.

2021	2020
43 188	27 169

A périmètre constant, la forte variation des émissions est liée à l'usage de fluides réfrigérants pour le fonctionnement de nos installations frigorifiques. Le recours au gaz R404A (4 774 kg) représente à lui seul 18 811 t. eq. CO_2 en 2021, soit plus de 40 % du total des émissions. Le programme de retrofit qui vise à convertir les installations R404A à des fluides propres d'ici à 2026 permettra d'améliorer significativement ce poste de consommation dans les prochaines années.

Scope 2 (t.eq CO_2)

Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, la production de vapeur, de refroidissement.

2021	2020
6 938	6 885

Consommation électrique moyenne des entrepôts en fonction du chiffre d'affaires logistique moyen (en kWh /k€)

2021	2020
1,045	1,069

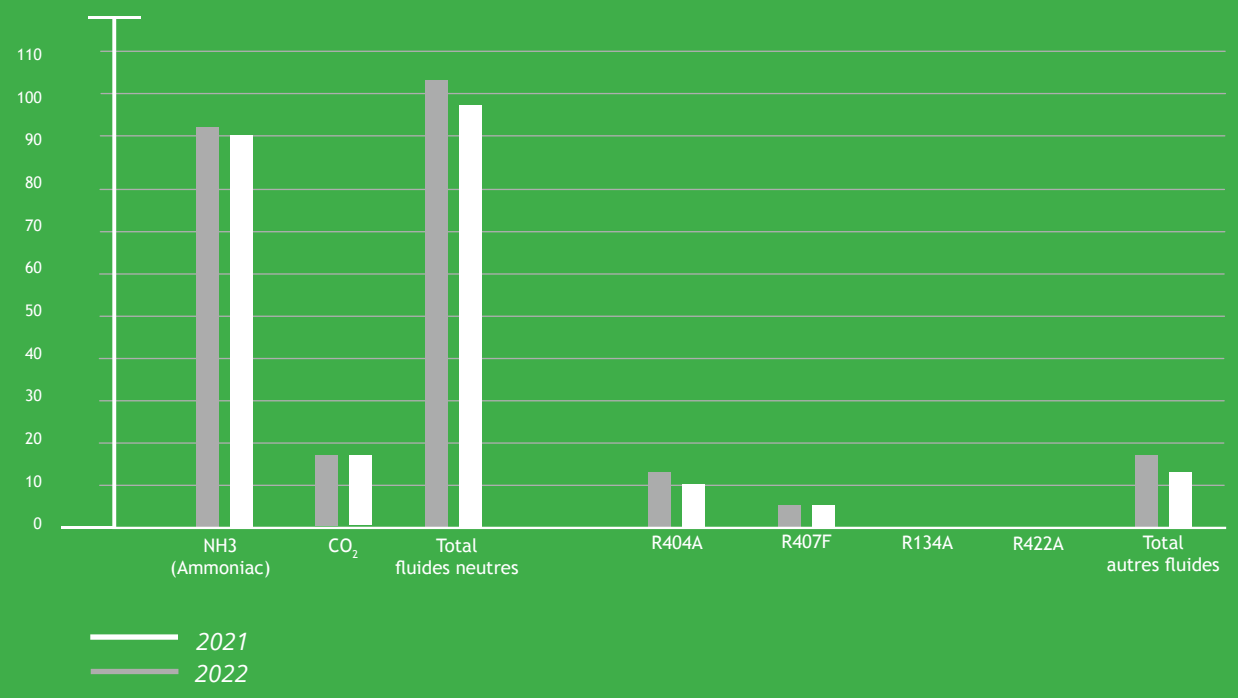
Entrepôt de Pleugueneuc

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Répartition des fluides frigorigènes selon le PRG (en tonnes)

Le Potentiel de Réchauffement Global (PRG) permet de comparer l'impact relatif de différents gaz sur le réchauffement climatique. Les fluides à PRG neutre utilisés dans les installations du groupe sont essentiellement l'ammoniac (NH3) et marginalement le CO_2. 90 % des installations frigorifiques du groupe fonctionnent à l'ammoniac.

Les 10 % restants utilisent des fluides HFC à fort PRG. La baisse du tonnage des fluides R404A est due au retrofit engagé sur nos sites d'Orly et Villeneuve-sur-Lot entre 2020 et 2021. D'ici à 2026, SOFRILOG entend convertir l'intégralité de ses installations frigorifiques aux fluides propres (NH3 et CO_2).

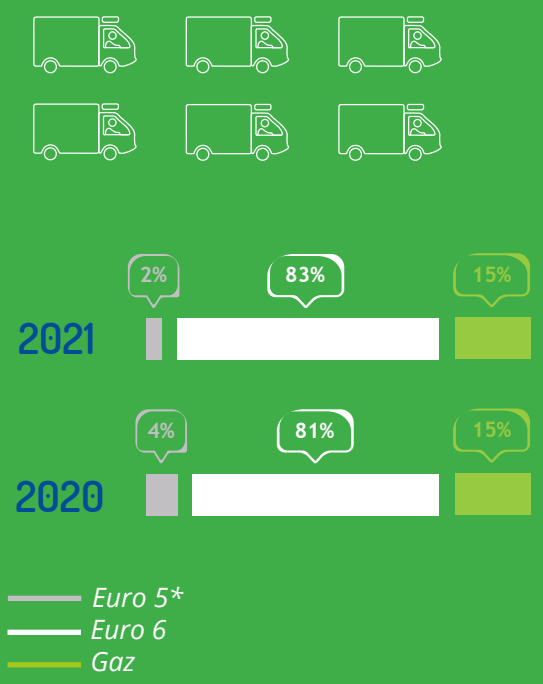


Sofrilog
Sofrilog
www.sofrilog.com

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Composition de la flotte de véhicules

(% de véhicules ayant la norme Euro 5, 6, gaz et biocarburants)



*Incluant les contrats de location.

SOFRILOG investit régulièrement dans le renouvellement de son parc pour intégrer des technologies plus vertueuses. En 2022, les véhicules de la norme Euro 5 seront supprimés de notre parc. La part des véhicules gaz reste stable sur une flotte en augmentation (125 véhicules en 2020 contre 142 en 2021).

Emissions de CO_2 au kilomètre parcouru (g CO_2/km)

995,6 — 2021

1091,2 — 2020

Emissions de CO_2 à la tonne kilomètre (g CO_2/t.km)

184,1 — 2021

192,2 — 2020

Le plan d'actions engagé dans le cadre de la Charte CO_2 a permis de réduire nos émissions de 8,7 % au kilomètre parcouru et de 4,2 % à la tonne kilomètre.

Consommation moyenne des poids lourds diesel (L/100 km)

2021	2020
32,41	35,24

Consommation moyenne des poids lourds roulant au gaz (L/100 km)

2021	2020
34, 26	34, 05

En 2021, certains véhicules ont été affectés à un profil de tournée différent qui ne faisaient pas partie du plan de transport en 2020.

Consommation moyenne des véhicules légers (L/100 km)

2021	2020
14, 6	16,12

Les baisses de consommations enregistrées entre 2020 et 2021 résultent des actions engagées dans le cadre de la Charte CO_2 : formations à l'éco-conduite, management des comportements de conduite.

INDICATEURS SOCIAUX

PÉRIMÈTRE GROUPE

Ancienneté moyenne

2021	2020
8 ans	8 ans

Nombre de collaborateurs ayant eu une évolution sur l'année

2021	2020
66	63

L'accès à un coefficient supérieur, un changement de statut ou un changement de poste assorti d'une revalorisation salariale, une revalorisation salariale individuelle constituent une évolution professionnelle au sein du groupe.

ACTIVITÉS LOGISTIQUE

Taux de fréquence (TF1)[1]

2021	2020
56,18	94,56

En l'absence d'un système d'information unifié, SOFRILOG suit depuis 4 ans un taux de fréquence qui lui est propre dont le mode de calcul est stabilisé. Il n'est donc pas comparable à l'indicateur de référence du secteur qui est établi par la CRAM. L'implémentation progressive d'un SIRH commun sur l'ensemble des entités du groupe permettra à compter de 2024, d'établir un indicateur comparable avec la moyenne sectorielle.

Taux de gravité (TG)[2]

2021	2020
4,66	4,32

[1] TF1 : le taux de fréquence évalue le degré d'exposition au risque professionnel en estimant la récurrence des accidents sur le lieu de travail.

[2] TG : le taux de gravité mesure la gravité des accidents en fonction de la durée de l'arrêt de travail.

Taux d'absentéisme (en %)

2021	2020
6,20	4,74

Le taux d'absentéisme dû aux arrêts maladie enregistré sur SOFRILOG OUEST et SOFRILOG ORLY (environ 40 % de l'effectif global logistique) contribue à dégrader cet indicateur sur l'ensemble de l'activité.

Part des collaborateurs en CDI (en %)

2021	2020
69	72,6

À la différence du transport, l'indicateur prend en compte l'intérim. La croissance de l'activité en 2021 a nécessité un recours accru à l'intérim.

Nombre de sociétés couvertes par un accord d'intéressement

2021	2020
9	9

SOFRILOG développe une politique de partage de la valeur par des accords d'intéressement. 100 % de nos sociétés logistiques sont aujourd'hui couvertes par un accord d'intéressement. Ces accords sont majoritairement articulés autour du triptyque : performance économique, accidentologie au travail, qualité de service.

INDICATEURS SOCIAUX

ACTIVITÉ TRANSPORT

Taux de fréquence (TF1)

2021	2020
102,92	57,75

L'augmentation sensible du nombre des accidents du travail, enregistrée en 2021 se concentre sur les activités de livraison de détail qui se sont fortement accrues à la suite des périodes de confinement. La tension sur le recrutement des conducteurs (pénurie de professionnels qualifiés, absentéisme pour maladie plus marqué pour raison de COVID), a été un facteur prépondérant dans l'augmentation de l'accidentologie.

En l'absence d'un système d'information unifié, SOFRILOG suit depuis 4 ans un taux de fréquence qui lui est propre dont le mode de calcul est stabilisé. Il n'est donc pas comparable à l'indicateur de référence du secteur qui est établi par la CRAM.

Taux de gravité (TG)

2021	2020
4,91	3

L'évolution du taux de gravité est corrélée à celle du taux de fréquence.

Taux d'absentéisme (en %)

2021	2020
3,79	4,13

L'absentéisme dû aux arrêts maladie s'est nettement réduit ; l'absentéisme lié aux accidents du travail s'est en revanche nettement accru.

Part des collaborateurs en CDI (en %)

2021	2020
96,2	92,2

Nombre de personnes en CDI sur l'effectif en CDI et en CDD hors intérim.

Nombre de sociétés couvertes par un accord d'intéressement

2021	2020
2	2

Entrepôt SOFRILOG MARNE

INDICATEURS SOCIÉTAUX
NOTRE DÉMARCHE DE CERTIFICATION QUALITÉ

Nombre de sites certifiés ISO22000

2021	2020
5	10

SOFRILOG abandonne progressivement l'ISO 22 000 au profit de la certification IFS Logistique qui est plus adaptée à son activité et qui répond mieux aux exigences de ses clients. En 2021, 10 sites ont basculé sur la certification IFS Logistique.

Nombre de sites certifiés OEA

2021	2020
4	4

La certification OEA (Opérateur Économique Agréé) concerne nos sites qui opèrent parfois hors des frontières nationales. Elle permet de sécuriser la chaîne logistique internationale et de lutter contre la fraude.

Parts des sites certifiés IFS Logistique V2

2021	2020
10	5

La certification IFS Logistique est renouvelée tous les ans. La mise à jour de l'IFS Logistique en 2021 suite à l'introduction d'une nouvelle version (V2.3) a impliqué une remise à niveau de l'ensemble des sites du groupe, y compris ceux certifiés sous la version précédente (V2.2). 100 % des sites certifiés IFS Logistique ont été renouvelés en 2021 au niveau supérieur, avec un score supérieur à 95 %. SOFRILOG maintient son engagement à adopter les plus hauts standards existants.

Nombre de sites certifiés Bio

2021	2020
23	22

La certification Bio repose sur la maîtrise du risque de contamination croisée, entre produit Bio et produit conventionnel.

Taux de service à l'expédition

2021	2020
99,88 %	99,90 %

Périmètre SOFRILOG SA et filiales. Les sites du groupe certifiés IFS Logistique s'engagent à maintenir un taux de service de 99,5 %.

Taux de service en préparation de commande (colis)

2021	2020
99,94 %	99,75 %

Périmètre SOFRILOG SA et filiales. Les sites du groupe certifiés IFS Logistique s'engagent à maintenir un taux de service de 99,5 %.

MERCI !

Merci à tous ceux qui se sont mobilisés pour réaliser la production de ce second rapport RSE.

Sébastien Ampe
Thierry Auregan
Valentin Baudouin
Brahim Benlakhlef
Pascal Blanchard
Jean-Philippe Bonnot
Sergio Borges
Yvon Cadio
Franck Clairand
Michel Cardon-Watteux
Mario Cardoso
Stéphane Colin
Quentin Corlouer
Olivier Delarchand
David Dubois (Refood)
Anthony Fabien
Konstantine Gagoshidze
Gaël Gaignon
Éric Gambu
Béatrice Girard
Philippe Giraud
Aude Gomez
Alban Hello
Jérôme Hervieu
Julien Hourdry
Gilbert Kalifé
Ramzi Jendoubi
Kamel Ladjouzi
Léo Lam Chok Sing
Anaïs Leduc
Loïc Leguillette
Julien Le Morvan
Éric Lourdez
Guillaume Mangeolle
Thomas Mathieu (Carrefour)
Jonathan Mépa
David Mérard
Julien Monmirel
Hervé Müller
Sébastien Oger
Marc d'Orfond
Mathias Pelletier
Liliane Peytier
Rui Pereira
Pascal Serveau
Geoffrey Six
Sébastien Thierry
Cyril Vincent
Steve Wakeu Kouogang

Direction Éditoriale
Caroline Baral

Réalisation
Histoire de Comprendre

Crédits photos
Richard Perrier

Imprimeur
Imprimerie NII

Papier recyclé

IMPRIM'VERT®

Quais, SOFRILOG MONDEVILLE

Sofrilog

plus proche, plus loin