ESSENTIEL RSE

2024

10 YEARS

ÉDITO

Jean-Thomas SCHMITT,

Président-Directeur Général

Quel avenir voulons-nous construire pour notre entreprise ? Parce que nous fêtons cette année le centenaire de notre entreprise, cette question jalonne l'ensemble de nos réflexions. Et une conviction perdure : Heppner doit être acteur de transformation, et prendre part aux défis environnementaux, sociaux et sociétaux à l'œuvre. Et parce que l'action est au cœur de notre quotidien, nous agissons chaque jour pour atteindre les objectifs de notre feuille de route RSE. Des objectifs ambitieux, qui résonnent avec la dynamique que nous avons insufflée à notre progression au fil des années.

En 2024, d'abord, nous avons accéléré notre transition énergétique. Pour réduire nos émissions de CO_2, et mieux préserver l'environnement, notre mix énergétique n'a cessé d'évoluer et d'intégrer de nouvelles sources énergétiques. Biocarburants, mobilités propres, jusqu'à l'électrique, alors que nous avons posé les premiers jalons de notre partenariat avec l'ADEME pour la mise en circulation de camions électriques. Des efforts continus, qui prolongent et renforcent nos initiatives passées et posent les bases de celles à venir.

En 2024, aussi, nous avons continué à prendre soin de nos collaborateurs. Pour diffuser une culture d'entreprise commune partout où nous sommes présents, nous n'avons eu de cesse de créer des ponts entre nos équipes, comme cela a été le cas avec l'Université Heppner par exemple. Et nous en avons été récompensés : nous avons obtenu la certification Great Place to Work dans trois nouveaux marchés, portant à 9 le nombre de pays certifiés. Une reconnaissance réelle de notre engagement auprès de nos collaborateurs, qui sont au cœur de notre stratégie.

En 2024, enfin, nous avons plus que jamais soutenu ceux qui en avaient besoin. Pour dépasser notre rôle d'acteur économique, nous avons continué à mettre l'entrepreneuriat au service de causes justes. Avec Emmaüs Défi, Magie à l'Hôpital, les Banques Alimentaires, et désormais Surfrider, mais aussi auprès de nombreuses associations locales, nous avons plus que jamais été aux côtés de ceux qui agissent au quotidien pour faire de notre société un monde meilleur.

Alors que nous célébrons 100 ans d'histoire avec Heppner, chaque succès de notre politique RSE est un pas de plus vers l'avenir que nous voulons créer pour notre entreprise, notre société, notre planète. Portée par l'engagement constant de nos collaborateurs, cette ambition fait partie de notre ADN. Tous tournés vers un même objectif, nous continuerons à placer notre responsabilité d'entreprise parmi nos priorités.

100 YEARS

SOMMAIRE

02 **Déjà 100 ans et l'avenir devant soi !**
04 **Démarche RSE**
05 **Gouvernance RSE**

06 **#1**
S'ENGAGER DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET ÉCOLOGIQUE
08 Bilan et trajectoire carbone
10 Évolution du mix énergétique de la flotte
11 Le développement du multimodal
12 Le Pacte de transition énergétique
13 Optimiser la consommation énergétique

14 **#2**
ACCOMPAGNER LES FEMMES ET LES HOMMES DE NOTRE ENTREPRISE
16 Heppner renforce son attractivité
17 Intégrer et développer tous les talents
18 Handicap : signature du plan 2024-2026
19 Le programme Safety First d'Heppner récompensé

20 **#3**
CONTRIBUER À UNE SOCIÉTÉ PLUS DURABLE
22 Des achats plus responsables
24 Optimiser et mesurer l'expérience fournisseur
25 L'expérience client, un levier de responsabilité sociétale
26 Agir en solidarité : une vision d'entreprise
27 Biodiversité : s'engager ensemble

28 **Tableau des indicateurs et ODD**

DÉJÀ 100 ANS ET L'AVENIR DEVANT SOI !

970 M€
de CA en 2024

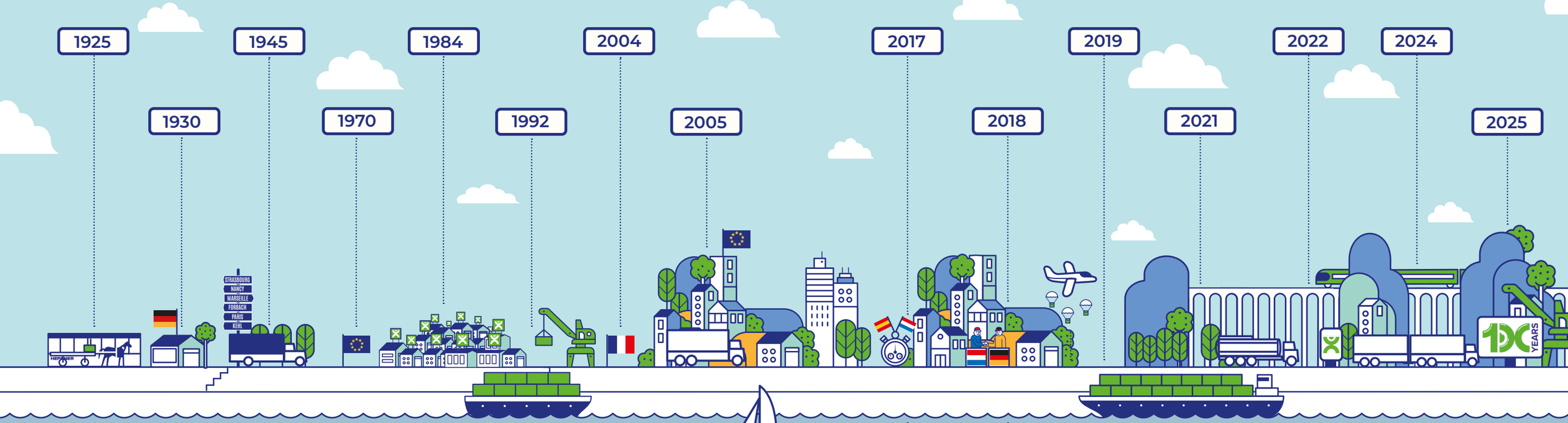
10 000
clients

157
pays desservis

3 570
collaboratrices et collaborateurs dans le monde

60 %
du CA réalisé à l'international

+ de 100
agences dans le monde



1925
Jean Schmitt rachète l'entreprise de transport « **Jules Heppner Successeurs** », située à Strasbourg.

1930
Première agence en Allemagne à Kehl.

1945
Reprise des activités au sein de six agences : Marseille, Nancy, Forbach, Paris et Strasbourg pour la France, et Kehl en Allemagne.

1970
Constitution d'un véritable réseau européen avec la création des agences de Munich, Stuttgart et Ulm en Allemagne : 1000 collaboratrices et collaborateurs et 15 agences.

1984
Avec l'acquisition des Transports Lesage et Lambert & Valette, le réseau passe à 32 agences.

1992
Développement de l'activité Overseas avec couverture mondiale.

2004
Réseau de distribution national en propre avec l'acquisition de XP France.

2005
Création du réseau européen de messagerie Système Alliance Europe.

2017
Accélération de l'international avec l'implantation en propre au sud des Pays-Bas à Gilze et en Espagne à Barcelone.

2018
Acquisition de Hamacher Logistik GmbH, situé à la frontière entre l'Allemagne du Nord et les Pays-Bas.

2019
Association avec Gebrüder Weiss pour accélérer le développement en France et en Europe sur le transport maritime, aérien et les douanes.
Ouverture d'une agence au Sénégal.

2021
Acquisition de la société ABC Logistik.

2022
Acquisitions de l'entreprise familiale belge DINA Logistics au Benelux et du Groupe Suisse SAFRAM, acteur reconnu dans le transport de matières dangereuses, implanté à travers l'Europe (Suisse, France, Allemagne, Hongrie et Royaume-Uni).

2024
Acquisition de Segers Internationaal Transport, renforçant ainsi la présence d'Heppner en Europe, notamment sur l'axe stratégique entre les Pays-Bas et l'Espagne

2025
Centenaire d'Heppner

DÉMARCHE RSE

Portés par une vision à long terme, nous avons placé la RSE au cœur de la stratégie et de la Gouvernance du Groupe. Aux côtés de nos parties prenantes, nous entreprenons chaque jour dans un écosystème porté par la responsabilité. Le modèle d'affaire d'Heppner repose sur la subsidiarité : l'engagement dans l'écosystème local et la confiance donnée aux collaboratrices et collaborateurs au plus près des territoires sont source de création de valeur durable.

ENVIRONNEMENT

S'ENGAGER DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET ÉCOLOGIQUE

SOCIAL

ACCOMPAGNER LES FEMMES ET LES HOMMES DE NOTRE ENTREPRISE

SOCIÉTAL

CONTRIBUER À UNE SOCIÉTÉ PLUS DURABLE

LA **CERTIFICATION GOLD** ECOVADIS

Heppner obtient le score de 75/100 ce qui lui permet d'être certifié **GOLD ECOVADIS**.
Le Groupe se classe ainsi dans le top 5 % des 125 000 entreprises évaluées par ECOVADIS.

RÉFÉRENTIELS ET **CERTIFICATIONS** DE NOS ENGAGEMENTS

Label RFAR
Heppner, première entreprise de son secteur à recevoir le label RFAR pour sa politique d'achats responsables.

Global Reporting Initiative
Dans le cadre de son reporting RSE, Heppner utilise le référentiel Global Reporting Initiative (GRI).

Signataire Charte RFAR
Heppner est signataire de la charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR).

Great Place To Work
9 pays certifiés (Espagne, France, Hongrie, Pays-Bas, Royaume-Uni, Sénégal, Allemagne, Belgique et Suisse).

Global Compact
Signataire du Global Compact depuis 2019.

Charte Objectif CO_2
Adhérent à la charte Objectif CO_2 de l'ADEME depuis 2010.

Carbon Disclosure Project
Noté « C » en 2024 et objectif de « B » en 2025.

Coq Vert
Heppner a reçu le Coq Vert (décerné par le BPI et l'ADEME) qui récompense son exemplarité dans la transition énergétique.

LA RSE SOURCE DE PERFORMANCE GLOBALE

Afin de maîtriser les risques, attirer les talents, engager les collaborateurs et améliorer la performance globale, nous avons placé la RSE au cœur de la stratégie et la gouvernance du Groupe.

Nos avancées en 2024

Heppner est certifié GOLD ECOVADIS :

Certifié GOLD ECOVADIS en 2024, Heppner a amélioré sa note de 7 points depuis 2023, avec un score de 75/100. Heppner se classe ainsi parmi les 5 % des entreprises les plus performantes évaluées par l'organisme (tous secteurs confondus).

Heppner a réalisé son analyse de double matérialité

Exercice incontournable dans la stratégie RSE des entreprises, l'analyse de double matérialité consiste à définir la matérialité financière et la matérialité d'impact des enjeux RSE et d'identifier ses Impacts Risques et Opportunités (IROs). Accompagné par un cabinet spécialisé, Heppner a interrogé 30 parties-prenantes sur son périmètre international (clients, fournisseurs, collaborateurs, financeurs, etc.), réalisé 3 ateliers ESG en interne et a interrogé – via un questionnaire – l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Cette initiative a permis d'identifier les enjeux ESG matériels, et lui permettra de définir sa nouvelle politique RSE en 2026, tout en s'alignant sur la réglementation CSRD.

Tagetik : le nouvel outil de collecte ESG d'Heppner

Heppner s'est doté d'un outil de collecte de données Environnement Social et Gouvernance (ESG) qui lui permettra de mieux structurer et valoriser ses données ESG. Tagetik sera connecté avec d'autres logiciels de données utilisés par le Groupe comme Deepki (logiciel de suivi des consommations énergétiques), MichelinConnect (logiciel embarqué dans les véhicules remontant des données de consommations de carburant ou de CO_2).

Heppner entre dans le champ de la CSRD

Heppner sera soumis à la nouvelle réglementation Européenne sur le reporting de durabilité (vague 2). L'objectif principal de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) est d'harmoniser le reporting de durabilité des entreprises et d'améliorer la disponibilité et la qualité des données ESG (environnementales, sociales et de gouvernance) publiées. Afin de s'y préparer, Heppner a déjà réalisé son analyse de double matérialité, identifié ses data points, réalisé sa Gap analysis. L'outil Tagetik permettra de consolider l'ensemble des données attendues.

HEPPNER DANS LE
Top 5 %
des meilleures entreprises évaluées par Ecovadis

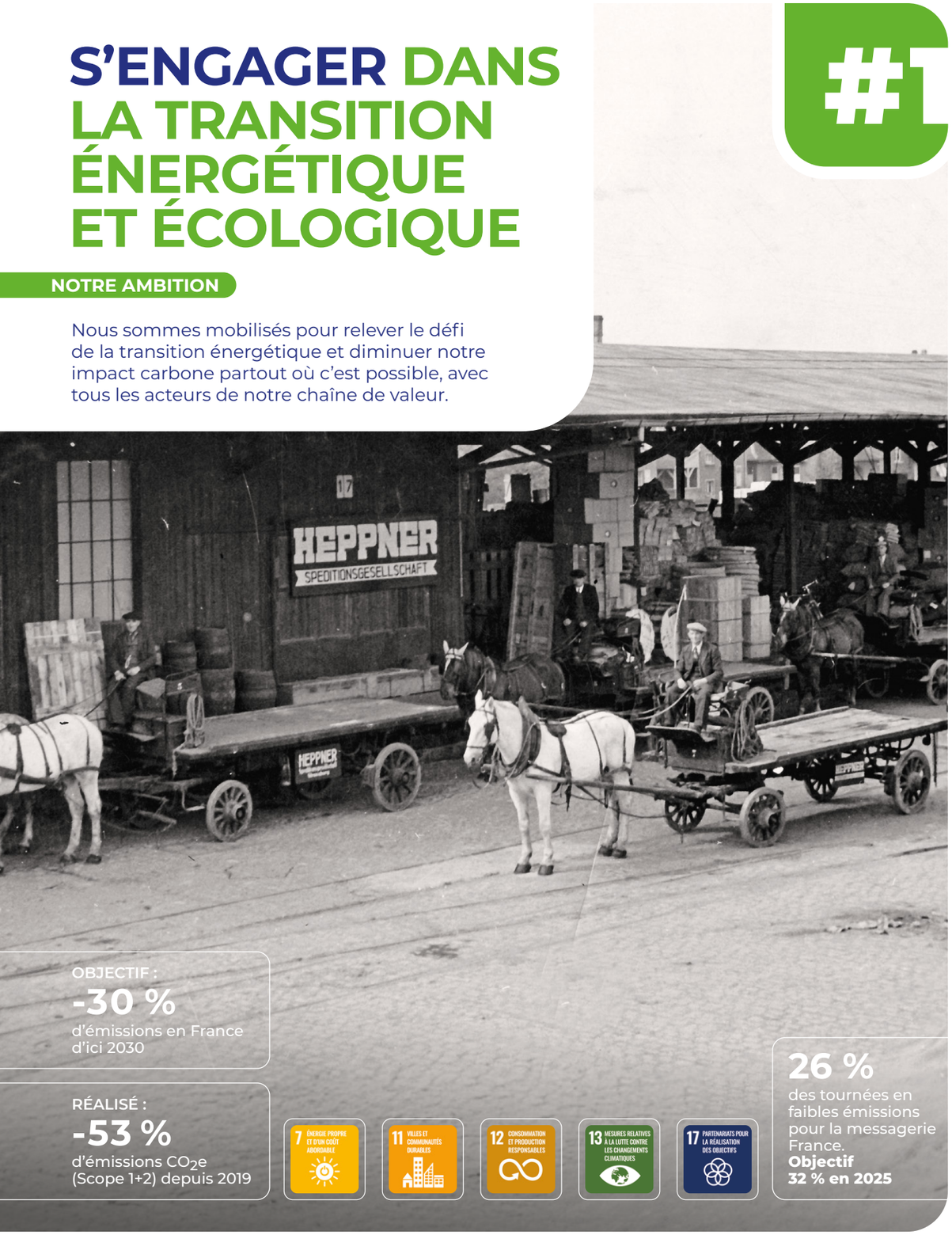
Cette certification Gold Ecovadis est une belle reconnaissance de nos efforts et l'engagement de nos collaborateurs en matière de RSE. Sur l'année écoulée et dans la continuité des années précédentes, nous avons amélioré notre score de 7 points, notamment grâce à l'obtention du Label RFAR. Cette dynamique nous permet de figurer parmi les 5 % des entreprises les plus performantes au monde tous secteurs confondus. Depuis 2020, nous avons progressé de 21 points, notre ambition est claire : améliorer continuellement notre performance et rechercher l'excellence.

Cédric FRACHET
Directeur des Opérations, Heppner

S'ENGAGER DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET ÉCOLOGIQUE

NOTRE AMBITION

Nous sommes mobilisés pour relever le défi de la transition énergétique et diminuer notre impact carbone partout où c'est possible, avec tous les acteurs de notre chaîne de valeur.



OBJECTIF :
-30 %
d'émissions en France d'ici 2030

RÉALISÉ :
-53 %
d'émissions CO_2e (Scope 1+2) depuis 2019

7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS

26 %
des tournées en faibles émissions pour la messagerie France.
Objectif 32 % en 2025

POINT DE VUE

Noémie FELDBAUER

Directrice de la Transition Énergétique d'Heppner

Vous développez depuis 2019 le Pacte de transition énergétique pour Heppner, en quoi est-il toujours pertinent ?

La transition énergétique est un pilier stratégique du Groupe Heppner. Depuis 2019, nous tenons un discours constant, un atout clé pour convaincre nos sous-traitants et les accompagner dans cette transformation. Malgré un contexte économique défavorable, nous facilitons leurs investissements et proposons des solutions concrètes pour accélérer l'adoption de modes de livraison propres et durables. Ce soutien renforce la résilience de tout notre écosystème. Enfin, le pacte de transition s'est enrichi au fil des années, intégrant de nouvelles solutions bas carbone comme la cyclologistique et les biocarburants, en complément du gaz et biogaz.

Heppner a tracé en 2024 la feuille de route pour l'internationalisation de ce programme, quelles en sont les spécificités ?

Conçu à l'origine pour la France, le programme a été revu pour son déploiement international, en tenant compte des spécificités économiques, fiscales, énergétiques et culturelles propres à chaque pays. Nous avons réalisé, pour chaque pays, un travail d'identification de l'énergie de transition la plus accessible à date, afin de nous appuyer sur ce levier avant une convergence progressive de tous les pays vers l'électrification. En parallèle, nous allons coupler ce travail de transition énergétique avec des efforts de sobriété et d'efficacité énergétique partout où c'est possible : sur route grâce à l'éco-conduite, mais aussi dans les bâtiments via l'installation d'équipements moins énergivores.

Quels sont les grands enjeux sectoriels des prochaines années ?

Les deux principaux enjeux du secteur sont l'électrification et le report modal.
Sur ce dernier point, la Stratégie nationale bas-carbone (SNBC) et l'Union Européenne visent à augmenter la part de rail de 50 % d'ici 2030 et à le doubler d'ici 2050 pour atteindre la neutralité carbone. Cela s'accompagne d'investissements massifs : nouvelles lignes ferroviaires, création et rénovation de hubs multimodaux… Tout est mis en place pour que le rail devienne une alternative réaliste et fiable à la route. De notre côté, nous travaillons en prospective avec le GNTC (soutien ADEME) pour étudier le potentiel de report modal de nos flux actuels et acculturer notre organisation à ces nouveaux réflexes.
Cela peut sembler lointain, mais en réalité 2030 se prépare aujourd'hui !
Sur l'électrification nous avons aussi un travail préparatoire essentiel : adaptation de notre organisation, renouvellement des flottes, tests et sensibilisation des équipes aux nouveaux véhicules, installation de bornes de recharge adaptées et gestion globale de l'énergie.
Certes, un camion électrique reste aujourd'hui 40 % plus cher*, mais les constructeurs ont des solutions fiables, et l'élargissement du marché entraînera des économies d'échelle (NDLR : en 2030, 50 % des camions mis sur le marché par les constructeurs devront être électriques).
De plus, le processus d'attribution des aides a été simplifié et nous donne de la visibilité jusqu'en 2029, cela offre de la clarté dans nos processus de décision… Et l'électrique offre un véritable confort d'usage et de sécurité !

* Estimé en TCO (total cost of ownership : intègre le prix d'achat véhicule, ses coûts d'exploitation mais aussi les subventions et la fiscalité).

BILAN ET TRAJECTOIRE CARBONE

Méthodologie de calcul carbone : une nouvelle norme pour le transport

Depuis 2023, Heppner utilise l'outil de calcul EcoTransIT, dont la méthodologie a récemment été adaptée pour intégrer les exigences de la norme internationale ISO 14083 qui vise à fiabiliser les données carbones du transport et de la logistique en apportant un cadre précis et harmonisé.

Trajectoire carbone : le scope 1 divisé par 2 depuis 2019

Aligné sur la Stratégie nationale bas carbone et le SBTi, Heppner poursuit une trajectoire de réchauffement limité à + 2 °C maximum. La réduction de 56 % du scope 1 en France depuis 2019 démontre l'efficacité de cette démarche. Malgré une avance sur ses objectifs, le Groupe Heppner entend maintenir ses efforts de décarbonation.

OBJECTIFS DE RÉDUCTION D'ÉMISSIONS D'HEPPNER

-30 %
d'ici 2030

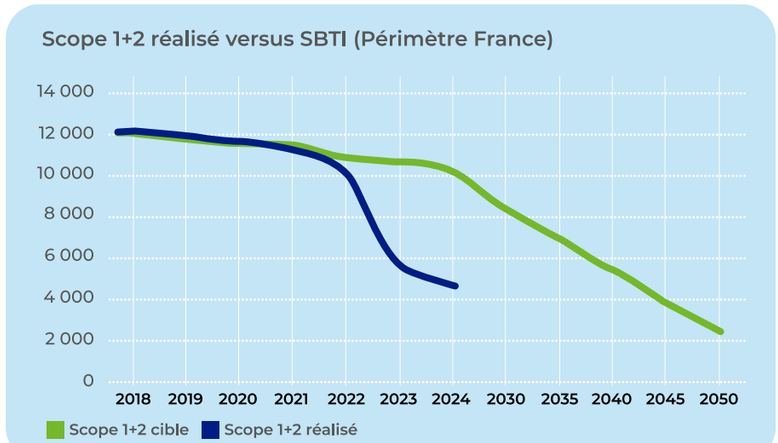
-60 %
d'ici 2040

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO_2E DEPUIS 2019

SCOPE 1
-56 %

SCOPE 2
-44 %

SCOPE 3
-15 %



BILAN CARBONE DU GROUPE HEPPNER (TCO_2e) – MÉTHODOLOGIE GHG PROTOCOL

BILAN CARBONE/ PAYS TCO_2e	FRANCE*	ESPAGNE	BELGIQUE	PAYS-BAS	SUISSE**	ALLEMAGNE
SCOPE 1	4 383	38	337	534	240	3 714
SCOPE 2	293	18	29	46	56	699
SCOPE 3	342 980	4 192	1 846	4 725	30 698	26 865
TOTAL	347 657	4 248	2 212	5 305	30 994	31 278
	** Comprend la BU Overseas*				*** BU SAFRAM*	

Le plan de décarbonation d'Heppner

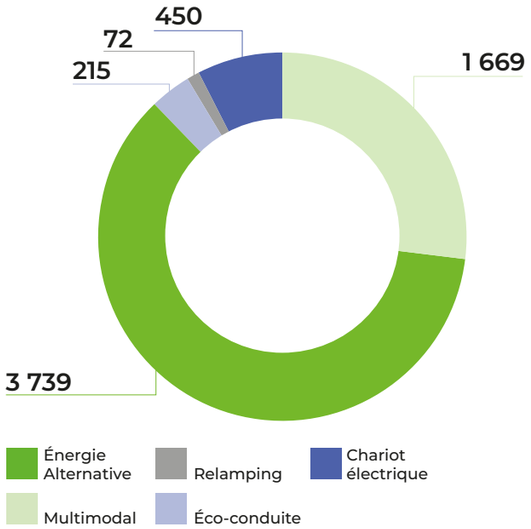
Défini en 2021, le plan de décarbonation d'Heppner s'articule autour de multiples initiatives internationales visant à réduire les émissions carbone, avec une validation de sa trajectoire SBTi prévue pour 2025. Voici les principales actions entreprises :

Scope 1 : **Transition énergétique de la flotte en propre** avec conversion au GNV/bioGNV et intégration de biocarburants XTL. L'électrification des poids lourds urbains en France prévue pour 2025 complète le déploiement du BioGNC en Espagne, du HVO en Allemagne et des cuves B100 chez Safram. **La formation à l'éco-conduite** réduit également significativement la consommation et sera déployée progressivement dans tous les pays à partir de 2025.

Scope 2 : L'efficacité énergétique des bâtiments pilotée par l'outil Deepki depuis 2021 est complétée par un plan de sobriété animé par 50 référents énergie et par un programme de rénovation thermique. Un investissement de 2,5 M€ a été consacré en 2023 à la modernisation de l'éclairage par des solutions LED connectées. L'Allemagne, l'Espagne et la Belgique vont intégrer ce programme de modernisation de l'éclairage dès 2025.

Scope 3 : Élargissement de la stratégie aux partenaires avec développement du report modal et accompagnement des sous-traitants via le Pacte de transition énergétique. La démarche inclut le renforcement de la décarbonation de l'affrètement et, dans le cadre du label RFAR, un nouvel outil d'évaluation climat pour les fournisseurs hors transport en 2025.

6 144 TCO_2e évitées



FOCUS

Initiée en 2015, **la Science Based Targets initiative** (SBTi) accompagne les entreprises avec une méthodologie alignée sur les recommandations du GIEC. Elle fournit des lignes directrices pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et une certification carbone aux organisations engagées dans la lutte contre le changement climatique.

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

Évaluer les émissions carbone du transport des marchandises de nos clients selon la norme ISO 14083 s'inscrit dans un contexte où le suivi des émissions devient progressivement, une obligation réglementaire.
Cette base de calcul constitue un socle robuste pour structurer la trajectoire de décarbonation du Groupe et celles de nos clients.

Antoine GUICHARD
Responsable RSE, Heppner

ÉVOLUTION DU MIX ÉNERGÉTIQUE DE LA FLOTTE

Depuis 2019, Heppner diversifie le mix énergétique de sa flotte de véhicules. Cette transition progressive porte ses fruits puisqu'aujourd'hui 57 % des véhicules lourds du Groupe utilisent des énergies alternatives (70 % en France).

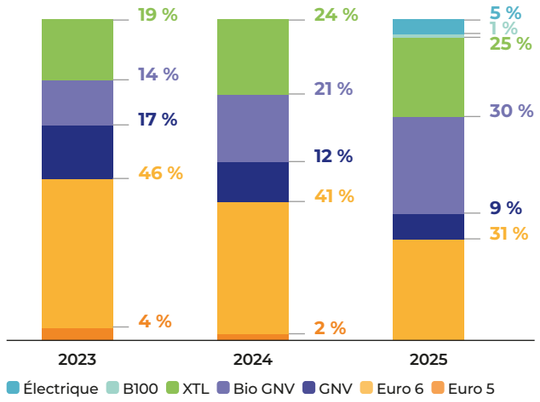
Biocarburants et biogaz, près de la moitié du mix énergétique Groupe en 2024

Dans le cadre de sa stratégie de mix énergétique, Heppner a significativement augmenté l'usage des biocarburants en 2024. Adopté en 2022, le XTL (HVO100), représente 24 % de sa flotte fin 2024. En parallèle, l'usage du biogaz s'est intensifié : les premiers véhicules gaz ont été intégrés en 2021, la moitié d'entre eux roulent désormais avec du biogaz (version renouvelable du Gaz Naturel), qui émet 80 % de CO_2 en moins et n'est pas d'origine fossile contrairement au GNV, renforçant l'engagement du Groupe vers des alternatives au diesel. L'ambition d'Heppner est de réduire la part de GNV au profit du biogaz pour ses véhicules.

L'électrification comme point de mire malgré des défis à relever

Heppner prévoit d'intégrer 18 poids lourds électriques en France fin 2025. Une avancée décisive vers une logistique plus durable, malgré des défis qui restent à relever : en dépit des aides obtenues, le coût d'acquisition et d'opération de ces véhicules demeure 40 % supérieur aux modèles diesel. Pour préparer cette arrivée, Heppner a initié une phase de tests auprès de conducteurs d'agences cibles, qui ont pu constater des bénéfices en matière de confort, de réduction du bruit, mais aussi la parfaite adaptation des véhicules électriques actuels aux besoins du métier de la messagerie. Heppner travaille également à la mise en place de solutions de recharge dès 2025, afin d'assurer l'opérabilité de ces nouveaux véhicules.

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DE LA FLOTTE PROPRE DU GROUPE HEPPNER EN 2025



La gamme électrique de Renault Trucks, E-tech, offre des véhicules zéro émission adaptés à toutes les zones urbaines réglementées. Avec les équipes d'Heppner, nous avons effectué 3 500 km de démonstrations sur 30 jours dans 5 agences, dissipant les préjugés et validant cette technologie pour leurs transports quotidiens.

Loïc LOSINSKI
Conseiller Commercial Solutions Transports, Renault Trucks

RÉALISATIONS 2024
Objectif atteint de
100 %
véhicules Norme Euro 6 (périmètre France)

70 %
de la flotte France et **57 %** de la flotte Groupe utilisent des carburants alternatifs au diesel

OBJECTIF 2025
Mise en service de
18
poids lourds électriques

LE DÉVELOPPEMENT DU MULTIMODAL

La complémentarité du fret ferroviaire ou fluvial avec le transport routier permet de proposer une alternative de transport compétitive et performante, s'inscrivant dans une logique durable encadrée par des objectifs réglementaires ambitieux.

Heppner veut développer les solutions de ferroutage et de transport par barge

Les principaux axes sur lesquels le Groupe recourt au report modal sont :
- Alsace <> Belgique <> Pays-Bas **(30 %)**
- Allemagne <> Pays-Bas **(18 %)**
- Allemagne <> Slovaquie **(12 %)**
- Sud de la France <> Lyon <> Nord de la France **(13 %)**
- Nord de la Suisse <> Sud de la Suisse **(7 %)**.

62 % des flux opérés ont un point de départ et/ou de destination hors de France.
70 % des flux sont organisés par la BU Overseas.

43 400
tonnes transportées en multimodal en 2024
+ 12 % de volumes transportés vs 2023

RAIL

64 %
représentés par le rail

27 700
tonnes par rail (vs **30 600** tonnes en 2023 = **– 9 %**)

TRANSPORT PAR BARGE

36 %
représentés par le transport par barge

15 700
tonnes par barge (vs **8 000** tonnes en 2023 = **+ 96 %**)

CE QUI REPRÉSENTE

1,5
millions de kilomètres parcourus, soit **4 fois** la distance Terre-Lune

1 250
tonnes de CO_2 évitées, soit l'absorption annuelle de **60 000** arbres

Heppner x GNTC : étudier les potentiels de développement du multimodal

Heppner participe à l'étude REMO, financée par l'ADEME, visant à évaluer son potentiel d'augmentation du transport ferroviaire et fluvial grâce à l'analyse de ses flux longue distance réguliers. Les premières conclusions sont attendues courant 2025.

FOCUS

2024 : ANNÉE DES JO ET DE LA CYCLO-LOGISTIQUE !

Pour Heppner, 2024 a été l'année de l'intensification de la cyclo-logistique. 1,4 % des livraisons du Groupe Heppner ont été opérées en cyclo-logistique dans 18 villes, un chiffre en nette augmentation par rapport à 2023. L'effet JO y a contribué puisqu'Heppner a fait le choix d'innover avec un dispositif inédit à Paris permettant de garantir à ses clients une continuité de service pendant cette période exceptionnelle.

Une récompense !

Heppner a reçu une distinction lors de la Rencontre Nationale du **Programme InTerLUD+** – qui agit pour le développement d'une logistique urbaine durable – pour sa contribution au succès des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.

18
villes livrées en cyclo-logistique par les agences Heppner

LE PACTE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Depuis 2019, Heppner a engagé ses partenaires dans une démarche commune de réduction des émissions de CO_2 avec le Pacte de transition énergétique. Heppner poursuit sa stratégie en l'étendant à l'international.

La France reste le moteur de la transition énergétique du Groupe

Après 5 années d'engagement avec son Pacte de transition énergétique, le nombre maximal de véhicules faibles émissions chez Heppner France en 2024* a atteint 26 %, progressant de 3 points par rapport à 2023. Pour le Groupe au global, ce chiffre atteint 23,4 %, en hausse de 6 points par rapport à 2023.

FOCUS

INNOVATION : HEPPNER FRANCE x CENTRE OUEST CÉRÉALES

Dans le cadre du Pacte de transition énergétique, Heppner a engagé en 2022 un partenariat avec Centre Ouest Céréales (COC) – une coopérative agricole spécialisée dans la production de colza et de biocarburant B100. Dans cet accord tripartite, Heppner met à disposition la surface nécessaire pour l'installation de la cuve mise à disposition par COC au bénéfice d'un sous-traitant. Cette initiative garantit l'usage d'un biocarburant d'origine française, à la traçabilité maîtrisée et à l'impact carbone mesurable avec précision. Cette initiative a représenté en 2024 la part principale de conversion des sous-traitants vers des alternatives à plus faible impact carbone.

* Périmètre : Derniers km, flotte propre Heppner, sous-traitants, partenaires locaux et nationaux (inclus la cyclo-logistique).

Le déploiement international du Pacte de transition énergétique

En septembre 2024, le Groupe Heppner a validé sa feuille de route de transition énergétique à l'international. C'est un programme qui est adapté aux spécificités économiques et énergétiques propres à chaque pays.

La plupart des pays européens disposent d'une situation énergétique moins favorable que celle de la France (énergie plus carbonée, alternatives plus coûteuses). En conséquence, le Groupe a choisi de coupler les actions de transition énergétique sur route avec des actions d'efficacité énergétique des bâtiments pour mesurer conjointement les efforts de transition.

« Nous sommes extrêmement satisfaits de notre partenariat avec Heppner. Leur engagement RSE, leur transparence et leur démarche volontaire dans l'intégration de pratiques durables et éthiques renforcent notre confiance en leur capacité à répondre à nos besoins et nous motivent à poursuivre cette collaboration fructueuse. »

Maison Jean Niel

- Part maximale de véhicules faibles émissions du Groupe en 2024 :
  23,4 %
  + 6 pts vs 2023
- **93 %**
  d'atteinte des objectifs de conversion aux véhicules faibles émissions (France)
- **43**
  nouveaux engagements de nos sous-traitants en 2024

OPTIMISER LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

Engagé dans la réduction de son impact carbone, Heppner déploie depuis plusieurs années un plan de sobriété énergétique, tout en poursuivant les actions de rénovation et d'optimisation de l'efficacité énergétique de ses équipements et bâtiments.

Décret tertiaire : Heppner en très bonne voie !

Fin 2024, des résultats significatifs :

- **41 % de réduction de la consommation d'énergie pour les sites français,** par rapport aux années de référence 2017-2021 (selon les sites).
- **78 % des m² déjà conformes aux objectifs** relatifs ou absolus de performance énergétique **fixés pour 2030 (décret tertiaire).**
- **Consommation moyenne** des sites de + 1 000 m² en France de **36,7 kWh/m²/an.**

- **78 %**
  des m² en France déjà conformes
- Consommation énergétique moyenne :
  36,7 kWh/m²
  en France
  – 19 % par rapport à 2023,
  – 41 % par rapport à l'année de référence de chaque site
- **OBJECTIF 2025**
  Déployer la solution d'éclairage intelligent en dehors de France

FOCUS

L'ÉCO-CONDUITE : HEPPNER AGIT ET PROGRESSE

Dans une démarche de progrès continu, Heppner a déployé en 2024 des « Jeux Éco-Conduite » dans l'ensemble de ses agences françaises. Un challenge qui permet de suivre les comportements de conduite et améliorer les indicateurs de consommation de carburant.

Les Jeux Éco-Conduite

Grâce aux boîtiers Masternaut (Michelin Connected Fleet) installés sur les véhicules, chaque agence a été évaluée sur trois indicateurs clés :

- Fluidité : éviter les accélérations et décélérations brusques ;
- Sécurité : limiter les survitesses ;
- Environnement : limiter le temps d'attente moteur tournant

Les résultats sont motivants et encourageants pour les conducteurs et les exploitants.

- 6 agences gagnantes avec 200 € offerts à chaque conducteur.
- Une réduction de la consommation de carburant représentant 117 000 € d'économies sur 8 mois.
- Les bienfaits sur la santé d'une conduite plus souple.

Fort de ce succès, un nouveau challenge sera reconduit en 2025 afin d'amplifier les bénéfices et d'intégrer les agences internationales d'Heppner au dispositif.

« Chez Heppner, nous nous engageons à améliorer nos pratiques et à réduire notre empreinte écologique. Notre agence fait partie des six lauréates du challenge éco-conduite, une reconnaissance des efforts de nos conducteurs, exemplaires au quotidien. En 2025, nous poursuivrons ensemble cette dynamique pour des livraisons toujours plus efficaces et respectueuses de l'environnement. Chaque geste compte et nos conducteurs en sont les ambassadeurs ! »

Philippe RIGAUDMINET

Responsable d'Exploitation, Agence d'Annecy, Heppner

ACCOMPAGNER LES FEMMES ET LES HOMMES DE NOTRE ENTREPRISE

#2

NOTRE AMBITION

Dans un état d'esprit de dialogue et en favorisant l'initiative, nous avons à cœur de permettre à chacun de trouver sa place et de se réaliser dans notre collectif en action.

76/100
Résultat indice de confiance Great Place To Work (périmètre Groupe)
+3 points par rapport à 2024

32 %
de femmes dans le Groupe (vs **20 %** pour le secteur)

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

92/100
Index d'égalité femmes-hommes

POINT DE VUE

Lysiane FROMENTIN

Directrice des Ressources Humaines, Heppner

Pour le Groupe, quelle est la portée de la certification Great Place To Work obtenue en 2024 par l'ensemble des pays ?

C'est d'abord une grande fierté pour le Groupe ! Cela témoigne d'une bonne compréhension et d'une approche homogène de la démarche partout où nous sommes implantés. De vrais progrès ont été réalisés cette année dans la communication autant locale que globale, ce qui a permis une meilleure transmission des valeurs et de la stratégie d'entreprise.

Quels sont les grands sujets qui ont été menés par les ressources humaines en 2024 ?

Ils sont nombreux. D'un point de vue structurel, tout d'abord, nous avons poursuivi le déploiement de notre nouveau SIRH, notamment pour la formation, les entretiens annuels et professionnels. Nous avons aussi travaillé sur une meilleure structuration des recrutements, avec une mise en place prévue en avril 2025. En ligne de fond, notre objectif est d'aligner l'ensemble des processus RH au niveau du Groupe. Dans cet esprit de bâtir une trame commune, nous avons défini les KPIs RH permettant une lecture des indicateurs à l'échelle du Groupe et leur remontée mensuelle dès 2025.

D'un point de vue organisationnel, nous avons renouvelé notre accord handicap, avec l'implication de nos élus. Il vise à accroître la présence des référents handicap locaux pour mieux accompagner les collaborateurs concernés et lever certaines appréhensions. Enfin, nous avons accéléré la formation des managers de terrain avec le déploiement des stand-up meetings, et nous avons renforcé la formation des chargés de relation client.

Quels sont les grands chantiers et enjeux à venir en 2025-2026 ?

Le déploiement de notre nouveau SIRH va se poursuivre sur différents processus RH (People Review, Succession…). Nous allons également moderniser notre système de paie en France, avec une mise en œuvre opérationnelle prévue en juillet 2026.
Ce projet est très structurant car il va nous permettre de travailler sur l'harmonisation de nos bases de données RH, sur la classification de nos emplois et la cartographie des postes. Au-delà de la paie, ce projet vise un meilleur embarquement des futurs salariés en simplifiant leurs démarches administratives mais aussi, en partageant du contenu pour faciliter leur intégration. La France jouera un rôle pilote en la matière avant un déploiement en Suisse et en Allemagne. L'amélioration de la visibilité des postes à pourvoir tant à l'interne qu'à l'externe est, enfin, un levier important pour capitaliser sur nos talents ou pour aller en chercher à l'extérieur. Nous souhaitons mettre en place un suivi plus systématique des opportunités pour optimiser les parcours professionnels au sein du Groupe.

Enfin, nous poursuivrons, dans l'année à venir, la digitalisation et la dématérialisation des processus RH, y compris, progressivement, à l'international. Tous ces projets visent à structurer et moderniser nos pratiques afin d'accompagner la croissance du Groupe.

HEPPNER RENFORCE SON ATTRACTIVITÉ

Le Groupe Heppner s'engage pour permettre à chaque collaborateur de s'épanouir dans sa mission et son environnement quotidien.

Great Place To Work : 9 pays certifiés en 2025

En 2024, pour la 5e année consécutive, Heppner a participé à l'enquête Great Place To Work, dont les résultats de satisfaction des employés sont significativement en hausse.

Sur la base d'un très fort taux de participation (86 %), l'indice de confiance du Groupe a augmenté de 3 points en 2024, atteignant ainsi 76/100. Calculé sur cinq dimensions (crédibilité, respect, fierté, camaraderie, équité), toutes en hausse, cet index démontre un excellent niveau de satisfaction de l'expérience des collaborateurs d'Heppner à l'égard de leur travail au sein de l'entreprise.

L'Allemagne, la Belgique et la Suisse sont venus rejoindre en 2024, les 6 pays qui ont maintenu leur certification – Espagne, France, Hongrie, Pays-Bas, Royaume-Uni, Sénégal.

Les efforts du Groupe pour le bien-être au travail récompensé

Reflet du bien-être vécu au sein de leur entreprise, 79 % des employés recommandent Heppner comme un endroit « où il fait bon travailler », un chiffre en hausse de 5 points par rapport à 2023.

Challenge QVT 2024 : *À vous d'être un héros !*

Pour cette édition de la semaine de la qualité de vie au travail (QVT), Heppner avait choisi le thème *À vous d'être un héros !*

Une édition ponctuée d'engagement et de temps forts :

- **S'associer aux héros de l'association Magie à l'hôpital.** Éric Frot, son fondateur a partagé, lors d'un live, les secrets d'un tour de magie ainsi que les rêves d'enfants que son association transforme en réalité. Un moment fort en émotions pour les collaborateurs.
- **Mettre en lumière l'association SAUV Life** et son application mobile qui permet aux citoyens d'aider les victimes d'arrêt cardiaque ou d'hémorragie grave et de sauver des vies.

L'obtention du label GPTW cette année témoigne de l'engagement et de la motivation de nos collaborateurs à faire de notre entreprise un lieu de travail où il fait bon vivre. La direction a répondu aux demandes de nos équipes de déployer de multiples événements internes, qui sont largement appréciés.

Jérome DALLIÈRE
Gestionnaire du service client import/export, Safram

GREAT PLACE TO WORK

Taux de participation à l'enquête GPTW :

86 %
(+ 1 pt vs 2023)

Heppner est certifié GPTW dans

9 pays

+3 points
par rapport à 2023 sur l'indice de confiance (trust index) : 76/100 (périmètre Groupe)

INTÉGRER ET DÉVELOPPER TOUS LES TALENTS

Heppner fait une place à tous les talents, en veillant à permettre à chacun d'intégrer le collectif, d'y développer ses compétences, d'avancer dans sa carrière et ce, quel que soit son parcours initial.

23
universitaires en 2024

40 426
heures de formations

130
alternants

Le plan de formation 2024

Chez Heppner, la formation est avant tout axée sur la sécurité, avec 60 % du budget dédié à ce sujet chaque année. En 2024, le plan de formation a poursuivi l'effort initié en 2023 en renforçant l'accompagnement des managers de proximité. Un accent particulier a également été mis sur la montée en compétences des chargés de relation clients.

Faire une place aux jeunes avec l'alternance

Heppner a mis en place une politique volontaire en faveur de l'alternance et les chiffres en témoignent puisqu'entre 2022 et 2024, le nombre d'alternants est passé de 84 à 130.

FOCUS

L'UNIVERSITÉ HEPPNER, PÉPINIÈRE DE TALENTS

Véritable laboratoire d'expérimentation de la culture d'entrepreneuriat du Groupe depuis 2017, l'Université Heppner propose aux collaborateurs sélectionnés des sessions de travail, d'échange ou de conception de projet. Six mois durant, les « universitaires », dont le Groupe souhaite développer le potentiel et qui sont issus de divers services, régions et pays, bénéficient de modules de formation allant des enjeux stratégiques du Groupe, à la gestion de projet ou l'aisance oratoire.

J'ai participé à l'Université Heppner 2024 avec plus de 20 collègues de différents départements et pays. Ce fut une expérience formidable : enrichissante sur la connaissance des piliers stratégiques du Groupe, nourrie d'échanges et de networking avec des collègues. Nous avons travaillé en équipe sur le choix et le développement d'un projet, et nous sommes particulièrement fiers que notre projet « HIT - Heppner International Talent » ait convaincu et soit maintenant mis en œuvre.

Jenny GATZ
Responsable Contrôle de Gestion, Agence de Gronau, Heppner

HANDICAP : SIGNATURE DU PLAN 2024-2026

Lancée en 2021, la dynamique volontaire d'Heppner en faveur de l'intégration du handicap repose sur 3 grands axes suivis par la communauté handicap du Groupe : la reconnaissance de handicap, la mise en place de conditions de maintien dans l'emploi et un recrutement actif. Dans la continuité de l'accord initial, le renouvellement de l'accord handicap a été signé pour la période 2024-2026.

Les grandes lignes de l'accord Handicap d'Heppner

Actions de maintien dans l'emploi

- **Une nouvelle communauté de 21 référents handicap a été lancée en 2024** et sera formée en 2025 afin de déployer dans les territoires le dispositif d'accompagnement des collaborateurs concernés : information, aide à la reconnaissance d'un handicap (dossier de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé – RQTH).
  Un accent particulier est porté sur cette question : une présence de référents handicap dans chaque agence permettra en effet de mieux aborder ces sujets et de lever les appréhensions que peuvent avoir les collaborateurs concernés.
- **Financement de matériel pour le maintien dans l'emploi :** aménagement des postes de travail pour les administratifs, les personnels de quais et les conducteurs (tables réhaussantes, sièges ergonomiques, prothèses auditives, renouvellement de matériels de manutention, etc.)
- **Aménagement du temps de travail et facilitation des prises de rendez-vous médicaux** pour les personnes en situation de handicap.
- **Accompagnement à la formation et/ou bilan de compétences** des personnes en situation de handicap avec la prise en charge jusqu'à 50 % de la formation si le montant CPF est insuffisant.
- **Sensibilisation à la thématique handicap pour tous les collaborateurs,** au travers de sessions de e-learning et d'ateliers de sensibilisation organisés dans les agences.

Actions de recrutement

- **Des partenariats avec des cabinets de recrutement spécialisés.**
- **Des partenariats avec plusieurs ESAT** dans les territoires afin de favoriser l'emploi accompagné.
- **Développement** d'une culture interne d'inclusion au travers **d'actions de sensibilisation et de formation** au recrutement sans discrimination.

INCLUSION ET DIVERSITÉ (PÉRIMÈTRE FRANCE) :

Taux d'emploi de personnes en situation de handicap

4,2 %

OBJECTIF À FIN 2026 :

6 %

21

référents handicap dans les territoires

LE PROGRAMME SAFETY FIRST D'HEPPNER RÉCOMPENSÉ

Issu d'un travail collaboratif, le programme Safety First d'Heppner lancé en 2022 a été récompensé par le prix Preventica en 2024.

Conçu par et pour les collaborateurs, le programme SafetyFirst@Heppner repose sur 4 piliers : l'accueil, la formation, la prévention et l'animation. Le Groupe s'est notamment doté d'une formation ad hoc pour répondre aux enjeux de sécurité de terrain, ainsi que d'outils concrets de communication.

Cette approche a prouvé son efficacité puisqu'elle a permis au Groupe de réduire son accidentologie de 11 % et de baisser de 6 % le taux de fréquence et de gravité des accidents entre 2022 et 2023. Déployé dans toutes les agences du Groupe, ce dispositif s'étend progressivement aux agences SAFRAM depuis 2024.

Le prix 2024 Preventica « management inspirant »

Heppner a été récompensé au salon Preventica pour sa démarche innovante et inspirante SafetyFirst.

Formation « animer un stand-up » : une réponse aux réalités de terrain

Chaque semaine, un *stand-up* – une réunion flash de 15 minutes – se tient sur les quais dans nos agences. Pour préparer ces *stand-up*, les équipes Formation et Qualité d'Heppner ont mis au point une formation spécifique dédiée aux responsables d'équipes quai.

Animation : La minute sécurité

« Ça s'est passé dans nos agences »

Diffusée chaque mois dans les 9 pays et disponible en 4 langues (français, anglais, allemand, néerlandais), « la minute sécurité » s'inspire de faits réels (incidents, accidents) ayant eu lieu dans les agences en décryptant les faits, leurs conséquences et les bonnes pratiques à retenir, pour sécuriser les collaborateurs dans leur mission.

1072

- participants
- au quiz du Safety Day
- anniversaire 2024

La responsabilité est une des valeurs phares d'Heppner, aussi, il était essentiel de placer la sécurité de ses collaborateurs au centre de ses priorités. Notre programme SafetyFirst@ Heppner a été conçu de façon contributive avec l'ensemble des équipes terrain, support et management et le soutien de la Direction Générale du Groupe. Aujourd'hui, cette nouvelle culture de sécurité s'ancre dans nos pratiques avec une vraie prise de conscience des enjeux, c'est vraiment une réussite. Ce prix nous encourage à poursuivre nos efforts pour déployer ce programme dans tous les territoires où nous opérons.

Sofia BOUZIDI

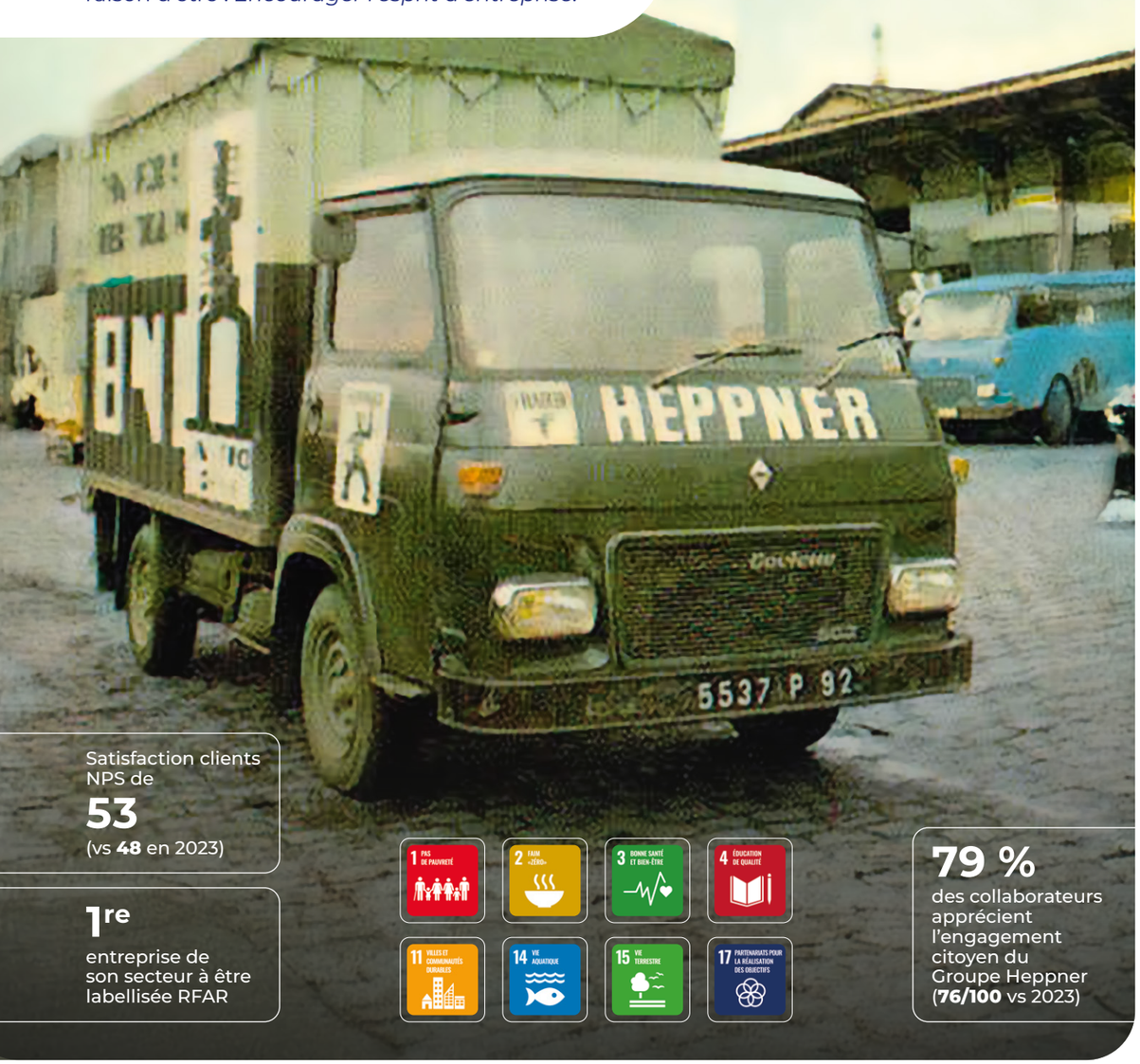
Responsable Qualité Sécurité Environnement (QSE) et Performance, Heppner

CONTRIBUER À UNE SOCIÉTÉ PLUS DURABLE

#3

NOTRE AMBITION

Contribuer à impulser un impact positif auprès de nos fournisseurs, de nos clients, dans les territoires dans lesquels nous agissons est au cœur de notre raison d'être : *Encourager l'esprit d'entreprise*.



Satisfaction clients NPS de **53** (vs **48** en 2023)

1re entreprise de son secteur à être labellisée RFAR

79 % des collaborateurs apprécient l'engagement citoyen du Groupe Heppner (**76/100** vs 2023)

POINT DE VUE

Eric HOUZARD

Chargé d'appui logistique auprès de la Fédération Française des Banques Alimentaires en 2024

Quel est le cadre d'action des Banques Alimentaires ?

Premier réseau national d'aide alimentaire avec 111 implantations y compris dans les territoires ultramarins, les Banques Alimentaires collectent chaque année sur tout le territoire plus de 120 000 tonnes de produits, soit un équivalent de 241 millions de repas, auprès de l'industrie agroalimentaire, des agriculteurs, de la grande distribution et du grand public, avec le soutien de l'Union européenne et de l'État. Grâce à plus de 7 700 bénévoles et 618 salariés, elles accompagnent près de 2,4 millions de personnes en situation de précarité alimentaire à travers 6 060 associations, CCAS et épiceries sociales partenaires.
Pour répondre aux besoins alimentaires là où l'offre actuelle est insuffisante, les Banques Alimentaires ont créé en 2025 le RAYON®, le réseau de distribution directe, notamment pour les jeunes et les étudiants.
Actrices de l'accompagnement social par l'alimentation, notamment via son programme phare Bons gestes & bonne assiette® dont l'objectif est de recréer du lien social et de participer à l'amélioration de la santé, les Banques alimentaires développent également des projets innovants et locaux à fort impact social : ateliers de transformation de produits alimentaires, développement de circuits courts et solidaires, dispositifs itinérants, ateliers et chantiers d'insertion sociale.

Comment est née la Convention de Mécénat avec Heppner et en quoi ce type de partenariat est important pour vous ?

Nous avions déjà coopéré avec plusieurs agences locales d'Heppner et c'est la Direction Est qui a mis nos deux Directions générales en relation.

Les compétences et capacités logistiques d'un Groupe comme Heppner nous sont essentielles. La signature d'une Convention de partenariat logistique en avril 2024 nous permet de bénéficier de différentes formes de mécénat, qu'il soit en nature, avec le transport gratuit de marchandises lorsque c'est possible, technologique, grâce à la mobilisation de salariés et la mise à disposition de véhicules lors de notre collecte nationale. Par ailleurs, Heppner nous a également soutenus financièrement en 2024, avec un don de 6 000 €.

Comment vit ce partenariat et quelles en sont les prochaines étapes ?

Ce partenariat repose sur un engagement commun et nous souhaitons que chaque partie y trouve un bénéfice et le fasse avancer ! Nous échangeons donc régulièrement avec le département RSE d'Heppner, notamment lors de nos comités de pilotage trimestriels qui permettent de coordonner au mieux nos actions conjointes.
Ces échanges mettent en lumière l'implication des salariés du Groupe Heppner dans la lutte contre la précarité et la faim, un engagement qui ne peut que nous réjouir…
Alors que 10 % des Français sont en situation de précarité alimentaire, nous sommes heureux d'avoir des partenaires de qualité à nos côtés pour apporter une aide vitale.

DES ACHATS PLUS RESPONSABLES

Les engagements RSE irriguent les actions et l'écosystème d'Heppner. La politique d'achats responsables du Groupe incarne ces valeurs, favorisant des relations équitables et durables avec les fournisseurs.

La politique d'achats responsables d'Heppner

Le Groupe Heppner fait des achats responsables, un levier de création de valeur et d'innovation durable. En s'appuyant sur la norme ISO 26000 et le label Relations Fournisseurs et Achats Responsables, il engage ses fournisseurs dans une démarche éthique, environnementale et sociale, contribuant ainsi aux Objectifs de Développement Durable (ODD) et aux principes du Global Compact. Cette politique repose sur des relations durables avec les fournisseurs, l'intégration de critères RSE dans les décisions d'achats, la transparence, ainsi que la formation de ses équipes pour une amélioration continue et une transition vers un modèle économique plus responsable.

Revue en 2024, la charte des achats responsables d'Heppner énonce les principes réciproques que se fixent Heppner, ainsi que ses fournisseurs et sous-traitants dans le cadre de leurs relations commerciales.

La reconnaissance d'une démarche d'excellence : Heppner a obtenu le label RFAR et la certification ISO 20400

Après avoir signé la charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR) en 2023, Heppner a activement poursuivi l'intégration des critères sociaux et environnementaux dans ses processus d'achats.

Cette démarche a été récompensée par l'obtention en novembre 2024 du label RFAR qui témoigne d'un engagement dans une démarche d'achats éthiques, transparents et respectueux de standards reconnus au niveau national.

Le Groupe a également obtenu la certification ISO 20400 qui lui permet de répondre aux exigences internationales en matière d'achats responsables, intégrant des pratiques respectueuses de l'environnement et socialement responsables.

FOCUS

QU'EST-CE QUE LE LABEL RFAR ?

Premier et seul label décerné par les pouvoirs publics en la matière, il distingue les entreprises ou entités publiques françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Délivré pour 3 ans, sous réserve de vérifications annuelles sur des critères majeurs par le Médiateur des entreprises et le Comité National des Achats (CNA), ce label récompense des acteurs engagés dans une démarche volontaire en matière d'achats responsables.

L'évaluation est menée sur la base du référentiel ISO 20400, qui comprend **5 domaines d'évaluation :**

- l'engagement dans une démarche d'achats responsables,
- les conditions de la qualité des relations fournisseurs et sous-traitants,
- le respect des intérêts des fournisseurs et des sous-traitants,
- l'intégration de la responsabilité sociétale dans le processus achats,
- l'impact des achats sur la compétitivité économique de l'écosystème.

650
chartes achats responsables signées par les fournisseurs en 2024

1re
entreprise de son secteur labellisée RFAR

- **Heppner confirme son leadership sectoriel en matière de RSE :** parmi les 116 entreprises labellisées RFAR en France, Heppner se distingue comme la première entreprise de son secteur à recevoir ce label.
- **Heppner poursuit son engagement envers ses partenaires :** en développant un modèle d'affaires fondé sur des relations équilibrées, sur le respect et la transparence avec ses fournisseurs, le Groupe entend bâtir des partenariats solides et pérennes.

FOCUS

HEPPNER SIGNE LA CHARTE INFORMATIQUE DURABLE DE L'INSTITUT DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE

La Charte Numérique Responsable vise à réduire l'impact environnemental et social du numérique tout en promouvant une utilisation éthique et durable. Sa signature en 2024 pousse plus avant les actions, engagées depuis 2022 par Heppner, de mesure de l'impact énergétique et de réduction de l'impact matériel du numérique.

Les principaux objectifs de cette charte :

- **Réduction d'impact sur l'environnement :** par l'allongement de la durée de vie du matériel, l'usage d'énergies renouvelables
- **Inclusion et accessibilité :** développer des services numériques accessibles à tous, et intégrer des critères sociétaux et environnementaux dans les achats
- **Pratiques éthiques et responsables :** usage raisonné des données, respect de la RGPD, diversité de recrutement dans le domaine du numérique, encadrement de l'intelligence artificielle.
- **Transparence et mesure des impacts :** suivi des performances, collaboration pour concevoir des services adaptés aux besoins réels.
- **Innovation et engagement :** favoriser l'innovation sociale, mobiliser les parties prenantes, et encourager des comportements responsables pour un numérique durable.

INR Institut du Numérique Responsable
CHARTE NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Nous souhaitons que nos relations commerciales s'inscrivent dans une démarche cohérente avec notre stratégie RSE et demandons donc à nos fournisseurs de s'engager à la respecter, à travailler dans des pratiques adaptées et conformes à la réglementation et à l'éthique. En signant notre charte Achats Responsables, le fournisseur s'engage pour lui-même et pour ses sous-traitants.

Stéphanie BERTHET
Directrice des Achats, Heppner

OPTIMISER ET MESURER L'EXPÉRIENCE FOURNISSEUR

Stratégique pour Heppner, car elle favorise des collaborations pérennes, l'expérience fournisseur est construite autour de quatre axes prioritaires dont l'efficacité est évaluée chaque année pour en optimiser la qualité.

Remise du Trophée Qualité Partenaire à Transport Moulinois, en reconnaissance d'une collaboration de plus de 20 ans et d'une excellence opérationnelle soutenue sur 9 indicateurs de performance.

Quatre chantiers pour optimiser l'écoute fournisseur

Afin de s'assurer que les meilleurs prestataires s'engagent à ses côtés, quatre chantiers prioritaires ont été définis par Heppner en 2022. Une équipe dédiée s'assure de leur suivi et promeut cette démarche afin d'embarquer tous les collaborateurs dans un processus d'amélioration continue.

1. **Efficacité administrative :** des process simples et de la visibilité pour les fournisseurs.
2. **Performance opérationnelle :** rendre les process plus efficaces.
3. **Reconnaissance et considération.**
4. **Onboarding et animation :** bien intégrer nos nouveaux fournisseurs et interagir avec eux de façon fluide.

Heppner améliore son score NPS fournisseur

En 2024, Heppner a obtenu un NPS de 61 points pour la satisfaction de ses fournisseurs, soit une progression de 10 points par rapport à 2023. À cette progression qualitative s'ajoute une progression quantitative avec une participation globale des fournisseurs de 40 % vs 6 % en 2023. La dynamique d'optimisation du dialogue fournisseur est perceptible puisque 43 % considèrent que la relation tend à s'améliorer dans le temps, soit 10 points de plus qu'en 2023.

Ces chiffres soulignent la confiance et la solidité qui structurent les relations du Groupe avec ses partenaires – affrétés, tractionnaires, transporteurs du dernier kilomètre et partenaires nationaux et internationaux. L'analyse en détail de l'ensemble des résultats a permis d'identifier les points d'amélioration à travailler prioritairement en 2025.

Score de satisfaction fournisseur

61 pts

en hausse de **10 points** vs 2023

92 %

des répondants soulignent spontanément la qualité des relations avec les équipes Heppner

Les objectifs à moyen et long terme de GW en matière de réduction des émissions de CO_2 ont été approuvés par le SBTi et conduisent à des investissements importants dans les camions à batterie et à hydrogène, les infrastructures et les carburants alternatifs. Ces objectifs ne peuvent être atteints qu'avec un partenaire solide comme Heppner, qui fait également des efforts considérables pour réduire les émissions de CO_2. C'est pourquoi nous sommes engagés et fiers de travailler ensemble à l'élaboration de solutions pour un avenir durable dans le domaine de la logistique.

Peter WALDENBERGER

Responsable Qualité et Gestion Environnementale, Gebrüder Weiss

L'EXPÉRIENCE CLIENT, UN LEVIER DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Heppner, guidé par les exigences croissantes du commerce en ligne et les attentes sociétales en matière de qualité de service, renforce son engagement en faveur d'une expérience client optimisée.

Mesurer pour progresser : un indicateur au service de la satisfaction et de l'impact RSE

Depuis 2019 Heppner s'appuie sur le NPS pour évaluer la satisfaction de ses clients et ajuster en continu ses services.

En 2024, 86 % des clients se disent satisfaits ou très satisfaits, avec un NPS de 53 (+5 points par rapport à 2023 et +40 points depuis 2021).

Cette progression a été constatée sur l'ensemble des segments client, avec une augmentation notable pour les clients stratégiques (+12 points vs 2023). Tous les services bénéficient également de cette amélioration, notamment :

- La gestion des demandes d'informations et des réclamations : **+4,73 points vs 2023**
- La gestion des indemnisations : **+4,97 points vs 2023**

Des chiffres obtenus avec près de 20 % de taux de réponse offrant une très bonne représentativité pour ce type d'enquête.

Un engagement renforcé pour une relation client durable

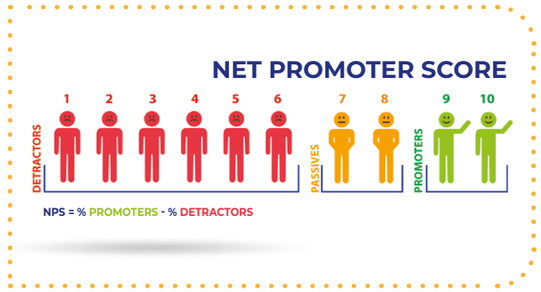
Les objectifs stratégiques définis dans la feuille de route 2025-2027 consolident la dynamique déjà lancée et intègrent pleinement les enjeux RSE dans l'expérience client :

Développer une offre de transport plus responsable, en intégrant les principes d'économie circulaire et en renforçant les solutions BtoC à faible empreinte carbone.

Accélérer la digitalisation des services pour réduire l'utilisation du papier et améliorer l'efficacité énergétique : gestion dématérialisée des demandes et du suivi des indemnisations, commande de transport depuis le portail Heppner.

Vers une uniformisation de l'expérience client à l'échelle internationale

L'engagement d'Heppner en faveur d'une expérience client homogène et performante s'étend à ses agences en France, en Allemagne, en Espagne, en Suisse, aux Pays-Bas, en Belgique, au Royaume-Uni et au Sénégal. Le Groupe déploie et anime une communauté Expérience Client à l'échelle du Groupe et avec des plans d'actions définis et mis en œuvre à l'échelle locale en complément des projets portés au niveau du Groupe. Aussi, la feuille de route 2025-2027 prévoit le déploiement progressif des offres et services digitaux sur l'ensemble des périmètres géographiques du Groupe.



Le score Groupe NPS passe en 2024 à

53

contre 48 en 2023

Le NPS a augmenté sur tous les types de services de

3,9 pts

en moyenne

Digitalisation des parcours clients pour une réduction de l'empreinte carbone et une amélioration de l'accessibilité

Formation continue des collaborateurs pour renforcer la satisfaction client et les conditions de travail

AGIR EN SOLIDARITÉ : UNE VISION D'ENTREPRISE

L'engagement sociétal fait partie de l'ADN d'Heppner. Les initiatives solidaires portées localement sont encouragées, partagées et développées par le Groupe, avec le soutien du département RSE et son réseau de référents.

Lutte contre la précarité

Heppner x Emmaüs Défi – la Banque Solidaire de l'Équipement (BSE)

En 2024, cet engagement renouvelé s'est traduit par : un don de 10 000 €, le transport gratuit ou à tarif préférentiel de 90 tonnes de dons de partenaires d'Emmaüs Défi, la participation de collaborateurs au tri et au catalogage des dons auprès de l'Équipage, le chantier d'insertion d'Emmaüs Défi et la livraison gratuite des bénéficiaires de la BSE de Roubaix sur la métropole de Lille. Enfin, en collaboration avec l'Équipage, la formation en alternance d'un chauffeur Poids-Lourds démarrée à l'automne avec l'agence Heppner de Rungis, aboutira à une embauche en CDI en 2025.

Signature d'une Convention de Mécénat avec la Fédération Française des Banques Alimentaires

Déjà mobilisés localement pour les collectes des Banques Alimentaires ces dernières années, les collaborateurs d'Heppner vont pouvoir renforcer leur engagement avec cette convention de mécénat signée en avril 2024 : participation bénévole dans les magasins lors de la collecte nationale de fin novembre ou encore mise à disposition de véhicules et de chauffeurs à cette occasion. En 2024, pour la 40e collecte nationale des Banques Alimentaires en France, près de 85 tonnes de denrées ont ainsi été transportées par nos équipes sur tout le territoire.

Magie à l'hôpital : un engagement durable

Depuis 2012, Heppner s'est engagé auprès de l'association pour apporter de la joie aux enfants hospitalisés et à leurs familles. En 2024, Heppner a contribué à la 6e édition du Festival au Tours du Rire dont les bénéfices sont reversés à l'association. Un don de 20 000 € a été versé pour soutenir les projets de l'association et l'acheminement d'un conteneur comprenant 10 000 coffrets de magie pour le Noël des enfants hospitalisés a été intégralement pris en charge par Heppner depuis le port du Havre jusqu'en Touraine. Une belle façon de faire naître des milliers de sourires chez les enfants, leurs familles et les soignants ! Et pour que la magie continue, ce partenariat sera officialisé avec une convention de mécénat en 2025.

Remise du Trophée Acteur de l'Aide Alimentaire aux côtés des partenaires de la FFBA en janvier 2024.

Solidarité avec l'Ukraine

En 2024, aux côtés de l'ONG SOS Attitude, spécialisée dans l'aide humanitaire d'urgence, Heppner a financé à hauteur de 30 000 € une opération permettant la distribution de colis de première nécessité à des personnes à mobilité réduite dans la région de Kherson, proche du front.

24
associations soutenues au niveau local

202 K€
de mécénat (x2 vs 2023)

82
tonnes de marchandises transportées gratuitement en 2024

BIODIVERSITÉ : S'ENGAGER ENSEMBLE

La dégradation des écosystèmes et la perte de la biodiversité sont des enjeux d'avenir majeurs. Convaincu de la nécessité d'agir pour concilier la préservation du vivant et le développement économique, le Groupe Heppner s'engage aux côtés d'acteurs de terrain reconnus.

Heppner x Surfrider Foundation Europe : un partenariat signé pour 3 ans

À quelques mois de la troisième Conférence des Nations Unies sur l'Océan, Heppner a souhaité apporter son soutien dans la durée aux actions de Surfrider Foundation Europe en signant une convention de partenariat pour 3 ans. Le Groupe apportera un soutien financier chaque année pour contribuer aux actions de protection des océans et de préservation du littoral que porte l'association. Des parcours thématiques autour du changement climatique ou de la qualité de l'eau avec des collectes de déchets, des ateliers « zéro déchets », permettront également de sensibiliser les collaborateurs du Groupe à ces sujets.

32 %
du mécénat financier de 2024 a versé à des associations engagées pour la préservation des écosystèmes et de la biodiversité

FOCUS

QUI EST SURFRIDER FOUNDATION EUROPE ?

Créée par des passionnés d'océan, Surfrider Foundation Europe est une association à but non lucratif qui mobilise une communauté de plus de 230 000 sympathisants dans 12 pays européens. L'ONG œuvre pour la protection et la valorisation des océans ainsi que la préservation du littoral et de ses usagers. Ses actions s'articulent autour de trois grands axes :

- **la lutte contre les déchets aquatiques,** en particulier les déchets plastiques
- **l'aménagement du littoral,** face aux défis et menaces du changement climatique
- **la qualité des eaux et la santé des usagers,** menacées par diverses pollutions.

Ancrer les actions en faveur de la biodiversité dans les territoires

Agence de Rungis x Faune Alfort : gagnante du challenge QVT 2024, les équipes de l'agence ont pu voter pour choisir l'association locale qui porterait le projet qui leur tenait le plus à cœur. Rencontre et remise d'un don ont permis de mettre en lumière le travail de cette association qui œuvre à recueillir des animaux sauvages en détresse de la faune locale afin de les réintroduire guéris dans leur milieu naturel.

« L'Océan, essentiel à la vie sur Terre, subit de nombreuses menaces liées aux activités humaines. Surfrider Foundation Europe agit chaque jour pour protéger ce bien commun de l'humanité et impulser un véritable changement au cœur de nos sociétés. Dans cette dynamique, nous unissons nos forces avec Heppner afin de sensibiliser ses collaborateurs et d'accompagner l'entreprise plus avant dans ses engagements en faveur de l'environnement et de la biodiversité. »

Raphaëlle GENOUD
Coordinatrice Partenariats Entreprises, Surfrider Foundation Europe

Mesurer, agir et progresser

Nous suivons avec attention des indicateurs (KPIs) précis sur les 3 piliers de notre stratégie RSE, avec pour objectifs une réduction effective de notre impact et l'amélioration continue de nos process.

ENVIRONNEMENT

KPI	PÉRIMÈTRE	2022	2023	2024
Intensité énergétique	France	45,78 kwh/m²	37,50 kwh/m² ↘	35,80 kwh/m² ↘
Tonnes de CO_2e évitées	Groupe	3 400 TCO_2e	4 800 TCO_2e ↗	6 144 TCO_2e ↗
Conducteurs formés à l'éco-conduite	France	·	100 % →	100 % →
Taux de valorisation des déchets	France	62 %	64 % ↗	67 % ↗
% de notre flotte aux normes EURO6	France	95 %	97 % ↗	100 % ↗
Tonnage multimodal (rail / barge)	Groupe	27 600	38 600 ↗	43 400 ↗
Soutien à la protection de la biodiversité	Groupe	·	37 K€ ↗	69 K€ ↗

SOCIAL

KPI	PÉRIMÈTRE	2022	2023	2024
Nombre de salariés dans le monde	Groupe	3 400	3 570 ↗	3 570 →
Nombre de salariés en France	Groupe	2 341	2 287 ↘	2 333 ↗
Nombre de nationalités différentes	Groupe	52	51 ↘	60 ↗
Nombre de pays certifiés GPTW	Groupe	4	6 ↗	9 ↗
% de salariés en CDI	Groupe	94 %	95 % ↗	93 % ↘
% de femmes dans l'entreprise	France	34 %	39 % ↗	34 % ↘
Index de l'égalité professionnelle H/F	France	88	92 ↗	92 →
% de pers. en situation de handicap	France	4,5 %	4,3 % ↘	4,2 % ↘
Nombre de mobilités professionnelles	France	112	117 ↗	88 ↘
Nombre d'alternants	France	84	89 ↗	130 ↗
Nombre d'heures de formations effectuées	Groupe	21 571	18 224 ↘	40 426 ↗
Taux de fréquence des accidents	France	17,85 %	16,8 % ↘	25,84 % ↗

SOCIÉTAL

KPI	PÉRIMÈTRE	2022	2023	2024
NPS clients	Groupe	24	48 ↗	52 ↗
Conventions de partenariat Groupe	Groupe	2	2 →	4 ↗
Mécénat financier versé aux associations	Groupe	113 000 €	104 000 € ↘	202 619 € ↗
Tonnes de marchandises transportées gratuitement au bénéfice des associations	Groupe	·	·	82
% de collaborateurs qui apprécient l'engagement citoyen de l'entreprise	Groupe	76 %	76 % →	79 % ↗
Nombre d'audits RSE fournisseurs	France	·	·	12
NPS fournisseurs	France	·	51	61 ↗

NOTRE CONTRIBUTION AUX ODD

SOUTIEN LOGISTIQUE : 100 tonnes de dons transportées en 2024.

SOUTIEN LOGISTIQUE : 88 tonnes de denrées alimentaires transportées pour les Banques Alimentaires en 2024.

SOUTIEN FINANCIER à hauteur de 26 K€ versés à l'association Magie à l'Hôpital en 2024 et 10 K€ pour le Fonds pour la Recherche Médicale.

28 ALTERNANTS EMBAUCHÉS dans le Groupe en 2024 à l'issu de leur alternance.

INDEX ÉGALITÉ FEMME / HOMME : 92/100 en 2024 (ISO 2023). 32 % de femmes dans les effectifs Groupe contre 20 % dans le secteur.

CONTRIBUTION À UNE MEILLEURE QUALITÉ DE L'AIR : 15 M€ investis pour convertir 50 % de notre flotte en basse émission dans 39 villes en France.

6 144 TCO_2e ÉVITÉES grâce au programme de transition énergétique.

SOUTIEN À LA PROTECTION DES OCÉANS : don de 50 K€ à Surfrider Fondation Europe et soutien local à la Fondation de la Mer.

CONTRIBUTION À LA PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ : 60 ruches, 450 arbres plantés et soutien financier auprès d'associations locales de protection de la biodiversité.

PARTENARIAT AVEC EMMAÜS DÉFI pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion et les Banques Alimentaires pour la lutte contre la faim.

ENCOURAGER L'ESPRIT D'ENTREPRISE
DE NOS COLLABORATEURS, DE NOS PARTENAIRES,
CLIENTS ET FOURNISSEURS,
ET DES CITOYENS DE TOUTES LES GÉNÉRATIONS
AU SEIN DE L'ENSEMBLE DES TERRITOIRES
OÙ NOUS SOMMES ACTIFS.

100 YEARS

www.heppner-group.com