

3.6 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

Le Groupe SAMSE a entrepris depuis plusieurs années une démarche RSE afin de prendre en compte les impacts sociaux, environnementaux et sociétaux de ses activités, et s'efforce de la faire progresser au fil des années. Il présente dans ce reporting les actions menées et les orientations prises en la matière.

Engagement des collaborateurs, sensibilisation au développement durable, efficacité énergétique, citoyenneté, lutte contre le changement climatique, mise à disposition de produits respectueux de la planète, ancrage territorial... toutes ces problématiques n'ont jamais été autant au cœur des préoccupations du Groupe SAMSE, de ses clients, de ses fournisseurs et de ses autres parties prenantes.

La Direction du Groupe a choisi de mettre en avant 3 clés de performance extraites de sa charte et qui seront développées ci-après :

- ⇒ la formation des salariés en matière de sécurité
- ⇒ la réduction des consommations énergétiques
- ⇒ le partenariat avec des fournisseurs et prestataires locaux.

Charte RSE du Groupe SAMSE

R pour Respect de l'humain

Valoriser les femmes et les hommes de l'entreprise : dialogue, partage et écoute.

Reconnaître et développer les talents : formation, promotion interne, insertion et management de proximité.

Promouvoir l'égalité des chances et prévenir toutes les formes de discrimination : valoriser la diversité des parcours, de culture et d'origine (notamment en faveur des catégories ayant un accès à l'emploi plus difficile : jeunes, seniors, handicapés).

S pour Sauvegarde de l'environnement

Préserver l'environnement dans nos activités : réduire nos consommations, minimiser les impacts environnementaux dans nos constructions.

S'engager dans une stratégie Bilan Carbone et sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux environnementaux.

Promouvoir la responsabilité sociétale de nos fournisseurs et sous-traitants : achats écologiques, respect du droit du travail chez nos fournisseurs.

E pour entreprise Engagée

Respecter les intérêts de nos clients : être novateur pour répondre aux attentes de nos clients en partenariat avec nos fournisseurs, locaux de préférence.

Adopter une démarche d'entreprise citoyenne : soutenir des projets humanitaires ou associatifs en impliquant les salariés.

Développer l'engagement sociétal : contribuer au développement humain et économique des régions où le Groupe est présent.

«Pour l'ensemble de ces points, notre stratégie sera toujours de privilégier la vision et le développement à long terme, plutôt que le résultat à court terme»

Olivier Malfait et François Bériot

Les grands principes

Le Groupe SAMSE a souhaité pour réaliser son reporting extra-financier s'appuyer sur certains indicateurs issus du référentiel de la Global Reporting Initiative (GRI). Les indicateurs suivis pour prendre en considération les conséquences sociales et environnementales de son activité et remplir ses engagements sociétaux en faveur du développement durable (selon l'article 225 de la loi Grenelle 2), sont issus de la dernière version G4 du référentiel.

Le Groupe publie le rapport RSE annuellement et il procède chaque année à une revue des indicateurs suivis dans ce rapport, afin de conserver ceux qui ont été jugés pertinents pour l'activité du Groupe et pour lesquels des éléments quantitatifs ou qualitatifs peuvent être apportés.

La transposition de la directive européenne 2014/95/UE du 22 octobre 2014 sera appliquée sur le prochain exercice (ouvert au 1^{er} janvier 2018).

[Le périmètre des sociétés intégré dans ce rapport est le suivant :](#)

BLANC MATERIAUX	GET ELECTRIC
BTP DISTRIBUTION	LA BOITE A OUTILS
CELESTIN MATERIAUX	LEADER CARRELAGES
CHRISTAUD	LES COMPTOIRS DU BOIS ASSOCIES
CLAUDE MATERIAUX	M+ MATERIAUX
COMPTOIR FROMENT	MAT APPRO
DEDB REMIREMONT	MAURIS BOIS
DORAS	OUTIMAT BTP
DUMONT INVESTISSEMENT	REMAT
ENTREPOT DU BRICOLAGE AUBENAS	SAMSE
ENTREPOT DU BRICOLAGE FROMENT	SOCOBOIS
EPPS	SUD APPRO
ETABLISSEMENTS PIERRE HENRY ET FILS	SWEETAIR FRANCE
ETABLISSEMENTS ROGER CLEAU	TRANSPORTS SCHWARTZ
FOREZ MAT	VAUDREY

Le présent rapport se décline en 6 volets qui reprennent la nomenclature de la GRI : Emploi, relations sociales et travail décent / Droits de l'homme / Economie / Environnement / Responsabilité du fait des produits / Société.

A chaque volet, un tableau, reprenant les indicateurs sélectionnés de la GRI, fournit des données chiffrées ou apporte des éléments descriptifs. Il est suivi d'une note méthodologique qui précise les spécificités des indicateurs et les éventuelles exclusions de périmètre.

Les indicateurs non chiffrés donnant lieu à un développement, ainsi que les éléments de la loi Grenelle 2 non repris par la GRI, figurent dans le texte qui précède chaque tableau.

Conformément à la loi Grenelle 2, les données de SAMSE S.A. et DORAS S.A. sont détaillées afin d'insérer ce rapport dans le rapport de gestion de chacune d'elle.

Gouvernance RH au sein du Groupe

En 2017, le Groupe a fait évoluer la gouvernance des enjeux RH au sein de l'entreprise.

Après avoir recruté un nouveau DRH en début d'année, le Groupe a renforcé la Direction des Ressources Humaines qui englobe les fonctions Paie, Gestion du Personnel, SIRH, affaires sociales, relations sociales, développement RH, recrutement et formation.

Le Comité Opérationnel Groupe (COP), nouvelle instance de gouvernance, a été créée au sein du Groupe. Parmi les enjeux essentiels, la transformation RH a été identifiée comme un sujet phare pour les prochaines années. Un séminaire de 2 jours a été organisé avec l'ensemble des dirigeants du Groupe pour projeter les stratégies des 5 prochaines années et faire du Groupe SAMSE un Groupe reconnu pour son attractivité et sa qualité de vie au travail.

Des projets clés ont été identifiés et le COP assurera annuellement le suivi de ces projets.

Les principales inflexions stratégiques concernent :

- Le recrutement et le développement de l'alternance.
- L'image employeur et l'attractivité du Groupe.
- La gestion des parcours internes et le développement de la promotion interne.
- L'évolution de l'offre de formation et la digitalisation de la formation.
- L'accompagnement des collaborateurs dans la transformation des métiers et de leurs missions professionnelles.
- La conduite du changement et la transformation managériale.
- La satisfaction et l'engagement des collaborateurs.

Emploi, relations sociales et travail décent

Le Groupe accorde une attention particulière à la réussite professionnelle ainsi qu'à l'épanouissement de chaque collaborateur.

Un grand nombre de collaborateurs bénéficie d'une rémunération liée à la performance avec des bonus adaptés aux fonctions exercées. La plupart des collaborateurs sont actionnaires du Groupe.

La formation

[La formation](#) (LA 10)

Le Groupe valorise la formation en mettant en œuvre des programmes en adéquation avec sa stratégie. Il a une politique de non-discrimination salariale pour l'accès à la formation.

La performance des collaborateurs repose sur le savoir, savoir-faire et savoir-être et les compétences des femmes et des hommes du Groupe. Des parcours de formation sont mis en place pour accroître leurs expertises. Pour réaliser ces plans de formation, le Groupe engage des budgets significatifs.

L'ensemble des sociétés du Groupe dispose d'un catalogue de formation, tant sur le commerce que sur le management, la gestion et la sécurité. Ce catalogue est disponible sur le portail d'accès CORUM RH (Système d'Information des Ressources Humaines - SIRH). Les managers peuvent consulter un certain nombre de données : historique des formations suivies par leurs collaborateurs, catalogue des formations à disposition. Les collaborateurs ont accès aux mêmes données.

Par son centre de professionnalisation, le Groupe cherche à promouvoir une formation qualifiante en alternance (Certificat de Qualification Professionnelle) sur les métiers du négoce. En 2017, 19 collaborateurs ont suivi ces programmes. Le Groupe accueille aussi des jeunes en alternance sur d'autres cursus. Le nombre total d'alternants en 2017 est de 163.

Le Groupe a été référencé organisme de formation sur DATADOCK en 2017. DATADOCK, la nouvelle plateforme unique de référencement, permet aux financeurs de la formation professionnelle de vérifier la conformité des organismes de formation vis-à-vis des 6 critères qualité définis par la loi.

Le Groupe est partenaire de l'Association de Formation et d'Etudes du Négoce de Bois Et de Matériaux de construction (AFENBEM) qui propose une politique de formation dynamique dans cette branche d'activité.

Des journées de connaissance de l'entreprise sont organisées pour permettre aux nouveaux entrants (238 collaborateurs en 2017) de découvrir le Groupe, ainsi qu'un parcours d'intégration incluant formation et temps de découverte des activités. Un nouveau livret d'accueil a été mis en place et leur est remis.

Le Groupe cherche aussi à adapter ses métiers aux exigences du commerce en créant de nouvelles missions, mettant en œuvre de nouvelles compétences : dans les relations et besoins entre centres administratifs et négoce, dans la formation aux outils informatiques mis à disposition des négoce et dans une nouvelle gestion des ventes.

Afin de faciliter l'accès à la formation au plus grand nombre de collaborateurs, des programmes d'e-learning ont été mis en place et développés dans le cadre du partenariat fournisseurs créé par l'activité bricolage. Depuis, des thématiques nouvelles sont traitées en e-learning, en appui des modules en présentiel (c'est le cas pour la sécurité, l'intégration, les applications informatiques...). En 2017, 2 167 collaborateurs ont été concernés par des formations d'e-learning.

Grâce à la politique de formation de la Direction des Ressources Humaines, les collaborateurs développent leurs compétences tout au long de leur carrière et la promotion interne leur permet d'évoluer professionnellement au sein du Groupe.

[Les parcours professionnels](#)

Afin de rendre lisible les parcours professionnels pour ses collaborateurs, le Groupe a structuré une démarche d'évolution à travers différentes actions spécifiques :

- En 2014, la trame des entretiens a été rénovée. Afin d'améliorer la qualité de ces entretiens, des fiches de postes avec des référentiels de compétences sont réalisées pour que le manager et le collaborateur puissent bien cibler les axes d'amélioration.
- Une attention toute particulière est portée à l'intégration des managers par la création d'un vivier et le pré-recrutement de cadres en parraillage dans les magasins de bricolage. 8 à 10 personnes par an sont formées à leur futur métier de manager (chef de secteur, adjoint, directeur) sur une période de 6 à 12 mois. Le doublement du poste de management, dans les magasins de plus de 50 collaborateurs, crée des tandems.

La mise en place des CAMPUS chefs d'agence et ATC (Attachés Technico-Commerciaux) favorise la promotion interne.

Chaque parcours qui représente une quinzaine de jours de formation est adapté au métier exercé

dans le Groupe. Les participants travaillent sur des données réelles de points de vente.

- Des formations à la conduite de projet et à la conduite du changement ont été mises en place pour accompagner les managers dans le management des projets et des nouvelles organisations.
- Un programme de développement managérial a été lancé fin 2017 pour 35 managers et responsables de services de l'activité négoce basés au siège du Groupe. Ce programme s'est mis en place suite à une démarche émergente et collaborative. Il se déploiera sur les années 2018 et 2019.
- Des parcours dédiés aux managers de l'activité bricolage ont également été mis en place début 2017 pour les directions des magasins et des services supports autour de trois thèmes principaux : le manager et son équipe, le développement personnel et l'ouverture au monde.

L'organisation du temps de travail

Le travail des collaborateurs est organisé dans le cadre des durées légales du travail avec des modalités diverses selon les types d'activités, la saisonnalité des ventes en agences (plus marquée en régions de montagne qu'en plaine) pour permettre le meilleur service à la clientèle mais aussi pour s'adapter au personnel (personnes handicapées, à temps partiel, saisonnier de montagne).

Chaque agence ou magasin constitue un établissement autonome doté de ressources propres. Mais chacun travaille aussi en réseau avec les établissements proches, permettant ainsi un parfait maillage du territoire, une synergie entre eux et une optimisation des ressources humaines.

Dans l'activité bricolage, des horaires élargis ont été adaptés pour éviter les horaires pendulaires et ainsi prendre en compte les besoins des salariés sur leurs horaires de travail. Les magasins sont majoritairement fermés les dimanches et les jours fériés. Cette décision de la Direction Générale, prise en accord avec les partenaires sociaux, est à contre-courant par rapport à la pratique dans ce secteur d'activité.

Pour une meilleure gestion des congés, les collaborateurs qui prennent leurs congés en dehors des fortes périodes d'activité bénéficient d'une prime. Cette mesure vise à réguler plus facilement les remplacements en période estivale notamment.

Les mesures prises en faveur de l'emploi

L'axe du recrutement

Conscient que les talents sont une des pierres angulaires de la compétitivité du Groupe, celui-ci a mis en œuvre plusieurs actions significatives en vue d'améliorer le recrutement. Afin de gérer et de fidéliser les talents, il est nécessaire d'optimiser les ressources et l'organisation pour créer une plus grande interactivité. Cela concerne à la fois les outils mais aussi la dynamique d'échanges à l'intérieur comme à l'extérieur du Groupe.

Pour toutes les catégories professionnelles, s'agissant des modalités de gestion des rémunérations et d'évaluation de la valeur ajoutée individuelle, le Groupe a une politique de non-discrimination salariale lors de l'embauche.

La Direction des Ressources Humaines met en place des solutions de recrutement externe innovantes, valorisant l'image de marque employeur : sites emplois, réseaux sociaux, relations écoles, forums emploi, partenariat actif avec Pôle Emploi.

En 2017, 20 080 candidatures (2016 : 18 196 candidatures) ont été traitées pour 715 postes publiés et 700 personnes ont été rencontrées sur 5 salons de recrutement.

Depuis 2012, le Groupe a instauré des dispositifs de présence sur le Web 2.0 avec un nouveau site « carrières » : www.groupesamserecrute.fr, des pages dédiées sur les réseaux sociaux et un mode conversationnel avec les candidats pour valoriser son image de marque et mettre en avant ses offres d'emplois et les métiers du Groupe sur les moteurs de recherche.

En 2014, sur le classement des meilleurs sites de recrutement sur mobiles (classement POTENTIAL-PARK), le site de recrutement du Groupe SAMSE se positionne à la 27^{ème} place au niveau national.

En 2015, la stratégie Marque Employeur du Groupe SAMSE a été récompensée par une Victoire d'argent sur l'évènement organisé par le magazine DECIDEURS : Victoires des Leaders du Capital Humain.

Les candidats suivent les actualités du Groupe sur internet. Le Groupe dispose d'un vivier de candidats avec lesquels il est possible d'entrer en relation de manière simple. Tout ceci grâce à un recrutement où la technologie est au service du sens et où l'égalité des chances et la diversité sont incluses dans les modes de recrutement que le Groupe développe.

Afin d'optimiser les recrutements et favoriser l'embauche des demandeurs d'emploi, le Groupe et Pôle Emploi ont consolidé leur collaboration en signant un accord de partenariat en 2011, qui les engage à renforcer leur interactivité. Cet accord a été prolongé en février 2015 pour 3 ans, jusqu'en février 2018. Il est en cours de négociation pour la prochaine période.

Il s'agit, pour le Groupe, de communiquer sur ses besoins en personnel et pour Pôle Emploi, d'informer les demandeurs d'emploi sur les opportunités du Groupe afin de mobiliser ses partenaires pour la recherche des candidats. Des salons de l'emploi, dédiés au Groupe SAMSE, sont régulièrement organisés, notamment pour l'ouverture de nouveaux points de vente.

En 2017, le Groupe SAMSE a choisi de s'engager aux côtés d'associations actives dans l'éducation et l'insertion des jeunes issus des quartiers et de la diversité.

Un partenariat avec l'association Sport dans la Ville est en cours de création pour faciliter l'embauche des jeunes via le programme spécifique Job dans la Ville. Une dizaine de jeunes ont pu découvrir les métiers du négoce et du bricolage à l'occasion d'une journée « portes ouvertes » organisée spécifiquement pour eux.

La région Grand Lyon a, quant à elle, signé la charte Entreprises et Quartiers, sous la houlette de la Préfecture du Rhône et de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Une convention a été signée entre l'entreprise et la Région pour les années 2017 et 2018.

Les actions en faveur de l'emploi des jeunes et des seniors

Conformément à la loi, le Groupe a signé soit des accords, soit des plans d'actions intergénérationnels visant à remplir 3 objectifs :

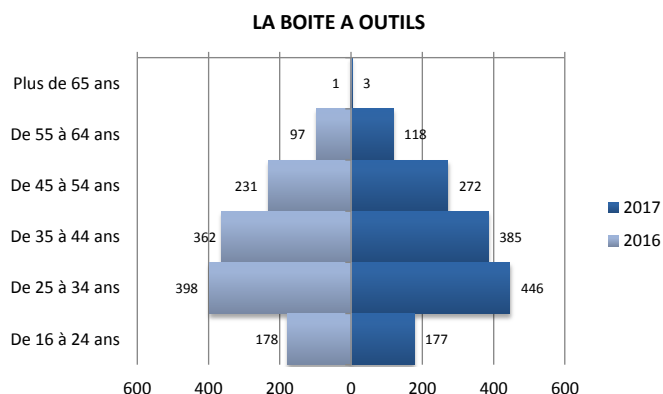
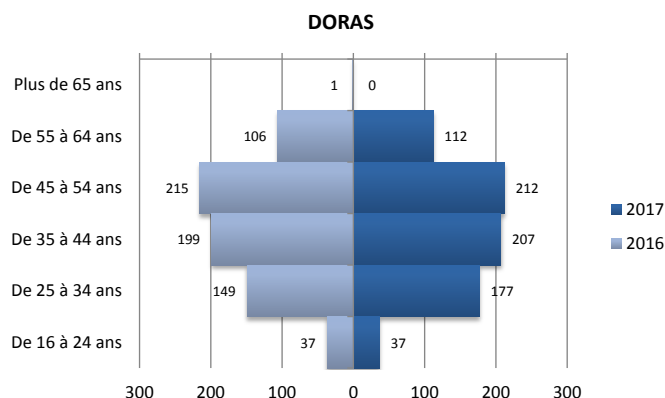
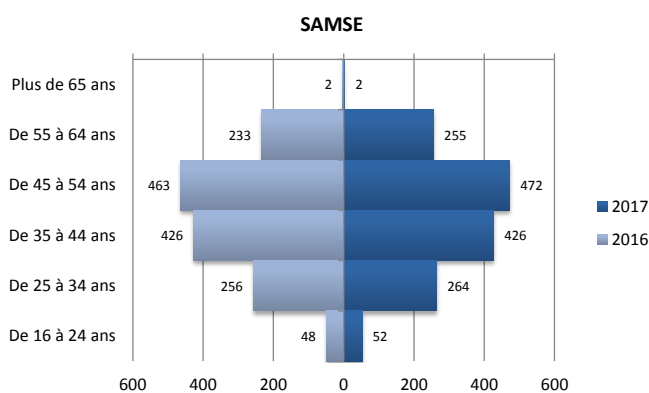
- faciliter l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un contrat à durée indéterminée,
- favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des seniors,
- assurer la transmission des connaissances.

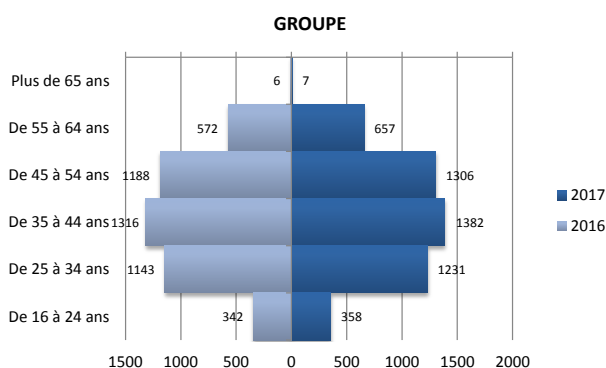
La volonté est de créer une synergie entre les différentes générations de collaborateurs composant le Groupe, ceux-ci apportant leur savoir-être et leur savoir-faire ; cela constitue une richesse et une force d'innovation.

Les engagements concernent non seulement les jeunes et les seniors mais impliquent les générations intermédiaires auxquelles est confié un rôle important dans l'accompagnement des jeunes, la transmission des savoirs et la formation. Ces accords et plans d'actions sont un outil essentiel pour la gestion des âges dans le Groupe.

Répartition des employés, par tranche d'âge (LA 12)

L'âge moyen des collaborateurs du Groupe est de 40,8 ans (stable par rapport à l'année précédente). Il est plus élevé dans l'activité négoce (SAMSE 43,7 ans et DORAS 41,9 ans) que dans l'activité bricolage (LA BOITE A OUTILS 37,3 ans). Ci-après, les répartitions selon les différentes tranches d'âge :





Les mesures prises en faveur de l'insertion des personnes handicapées

Le Groupe a une démarche active en faveur de l'emploi des personnes handicapées, en termes de recrutement mais aussi de suivi, d'intégration et de maintien dans l'emploi.

Les vidéos-témoignages figurant sur le site de recrutement www.groupe-samse-recrute.fr sont sous-titrés pour les sourds et malentendants. L'objectif de cette démarche est de permettre aux personnes handicapées de bénéficier d'aménagement de poste et d'un suivi spécifique afin de maintenir la qualité de leur environnement de travail sur le long terme.

Grâce à un travail de fond mené sur le terrain, la mission a pris du sens au sein du Groupe. Le personnel des magasins et des agences a pris en charge le projet. Il est aujourd'hui plus autonome sur le sujet.

Au 31 mars 2017, 163 collaborateurs ont une reconnaissance Handicap.

LA BOITE A OUTILS a organisé une semaine de sensibilisation sur le handicap en juin 2016. Chaque jour de cette semaine, une newsletter par mail a été envoyée à tous les managers. L'objectif était de les sensibiliser sur la loi autour du handicap et l'accompagnement des travailleurs handicapés.

Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Le Groupe entretient un dialogue constructif avec les représentants des collaborateurs : transparence, concertation et écoute. Ceci lui permet de maintenir un climat social sain.

Des réunions avec les représentants du personnel ont permis la signature d'accords collectifs : accord sur la qualité de vie au travail, la prévention du stress et des risques psychosociaux qui couvre de nombreux volets : renforcement des outils Ressources Humaines et métiers, accompagnement managérial, amélioration des moyens de communication (LA 8).

L'égalité entre les femmes et les hommes

Pour les Unités Economiques et Sociales (UES) SAMSE et LA BOITE A OUTILS, la Direction Générale et les organisations syndicales représentatives ont signé des accords portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et ont ainsi voulu acter l'importance et la richesse qu'offre la mixité professionnelle dans l'ensemble des métiers de l'entreprise.

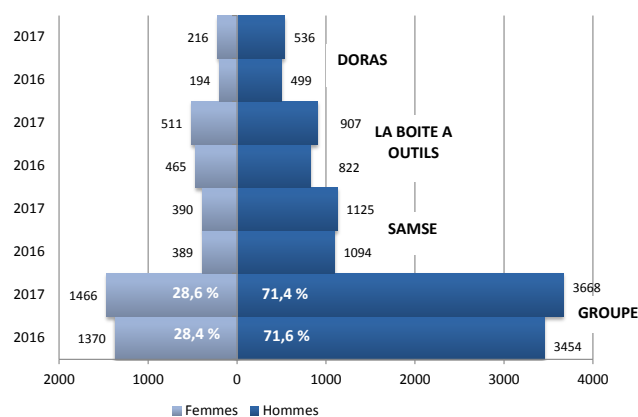
Ces accords visent à promouvoir l'égalité professionnelle, par des actions concrètes dans les domaines du recrutement, de la formation et des conditions de rémunération de base. Pour tenir compte des disparités salariales éventuelles en matière de comparaison entre les sexes, au détriment des femmes, depuis 2011, il est alloué un budget spécifique égal à 0,1 % de la masse salariale pour contribuer à résorber ces écarts.

Pour l'UES SAMSE, l'écart est de 2,68 % en 2017 en augmentation de 0,21 point (2,47 % en 2016). Pour l'UES LA BOITE A OUTILS, l'écart est de 1,08 % en 2017 en augmentation de 0,38 point (0,70 % en 2016). Le Groupe, constatant l'absence d'amélioration de cet écart, poursuit ses actions pour le réduire (LA 13).

Répartition des employés, par sexe (LA 12)

La proportion de femmes dans le Groupe est de 28,6 % en 2017 (en hausse de 0,2 point par rapport à 2016). Les hommes représentent 71,4 % de l'ensemble des collaborateurs.

Les femmes sont plus nombreuses dans l'activité bricolage, elles constituent 36 % de l'effectif de LA BOITE A OUTILS en 2017.



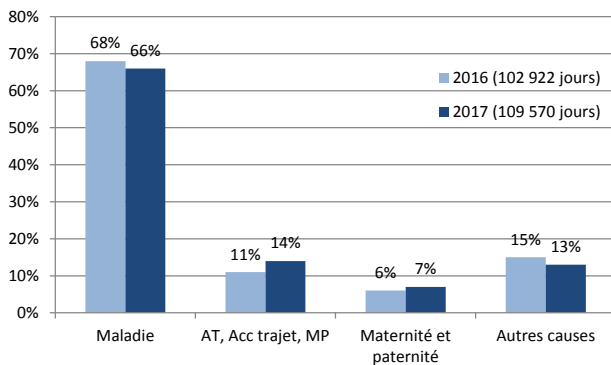
L'absentéisme

La Direction des Ressources Humaines suit l'absentéisme et ses causes.

Cette répartition se fait selon le nombre de jours d'absence pour les salariés liés à l'employeur par un contrat de travail en cours d'exécution selon le motif, à partir de l'effectif total au 31 décembre 2017.

Elle ne prend pas en compte les jours de congés payés et jours fériés. Les salariés extérieurs à l'entreprise ne sont pas inclus (intérimaires, stagiaires...).

Absentéisme et causes



La santé des collaborateurs

Deux dispositifs d'accompagnement

Depuis 2007, une coach interne certifiée « coach and team » membre de l'ICF (International Coach Fédération), propose dans le cadre du « Pôle Ressources Managers » des actions visant le développement de la performance, de l'autonomie et de la responsabilisation. Permettant ainsi de développer le potentiel de la personne ou de l'équipe accompagnée.

Après réalisation d'un diagnostic, et parfois en complément d'une formation, chaque coaching individuel ou collectif s'appuie sur un objectif, des critères de mesures et une durée plus ou moins longue d'accompagnement. Une soixantaine de collaborateurs bénéficient annuellement d'un coaching individuel.

Chaque année, dans chaque région, les directeurs de région négoce ou chefs d'agence co-construisent avec la coach interne des séminaires visant à renforcer cohérence et cohésion des

équipes, et ce depuis plus de 10 ans. Le coaching d'équipe touche une quinzaine d'équipes par an.

Par ailleurs et pour aller plus loin dans la démarche de développement de la qualité de vie au travail, le Groupe a signé un accord avec les partenaires sociaux sur ce sujet en 2012. A cette occasion, a été mis en place un dispositif d'écoute confidentiel : « Besoin d'en parler » au travers d'un numéro de téléphone et d'une adresse mail. Le destinataire est la coach interne qui rencontre les personnes, analyse le besoin et coordonne les actions de soutien appropriées.

« Besoin d'en parler » a pour vocation de permettre à tout collaborateur qui le souhaite, d'exprimer un souci, de solliciter un contact, un conseil, d'alerter pour lui ou pour un collègue (LA 7). Cela peut toucher des problématiques psychologiques, relationnelles, financières, de santé ou de logement... Une trentaine de cas dans l'année en moyenne sont recensés par ce biais.

Ces deux dispositifs (coaching et écoute confidentielle) interviennent en préventif ou en curatif et contribuent à réduire les risques psychosociaux.

Ces deux axes sont le signe concret de la volonté de la Direction Générale de prendre en compte la dimension humaine et la qualité de la relation dans les équipes. Cette compétence en interne permet de la souplesse dans les interventions et garantit une bonne connaissance de la culture et du fonctionnement de l'entreprise.

L'activité bricolage a adopté, dès 2013, une démarche « Satisfaction Client » basée sur l'intelligence collective, l'amélioration continue et le volontariat auprès de tous les collaborateurs.

Sur chacun des sites, des réflexions sont animées en autonomie par les salariés, autour des axes suivants :

- la satisfaction des équipes (santé & bien-être au travail), véritable fondement de cette démarche,
- la qualité de l'accueil, des services et des conseils,
- la qualité des outils, des produits et des processus internes,
- la satisfaction des clients.

Des mises en œuvre concrètes et responsabilisantes ont été priorisées et sont désormais conduites chaque année au sein des magasins et des équipes.

Ci-après l'« arche » projet reposant sur sa base : la satisfaction des collaborateurs.



Cette démarche, aujourd'hui pérenne, se ritualise aussi autour de 3 grands évènements annuels :

- Un salon d'entreprise qui permet à l'ensemble des collaborateurs de prendre connaissance des réalisations locales et de voter pour celles qui intégreront les codes « Enseigne » de l'activité bricolage. Depuis la première édition en 2013, les projets plébiscités par les salariés sont ainsi dupliqués sur l'ensemble du réseau.
- Un questionnaire anonyme envoyé annuellement (36 questions) à tous les collaborateurs, pour les interroger autour des 4 grands thèmes de cette démarche, et notamment sur leur propre satisfaction au travail, source d'actions d'amélioration en local et au niveau de l'entreprise.
- Un audit client réalisé sur chacun des sites permettant de mesurer le niveau de satisfaction des clients sur la qualité de l'offre produit, la qualité de l'accueil et des conseils.

Afin d'entretenir cet état d'esprit et cette démarche engageante pour la satisfaction des clients et celle des collaborateurs, en 2015 un nouveau poste dans l'encadrement des magasins a été créé : le Responsable de la Satisfaction Client.

En 2017, LA BOITE A OUTILS débute une autre étape de sa démarche Satisfaction Client avec l'élaboration d'une vision partagée impliquant l'ensemble des 1 500 collaborateurs de l'enseigne. Il s'agit d'un processus collaboratif pour construire l'Entreprise de demain autour d'un fil rouge : devenir l'Entreprise préférée des collaborateurs, des fournisseurs et des clients en 2022.

Cette nouvelle étape s'est concrétisée par 140 ateliers de travail dont les résultats ont été présentés lors d'un séminaire d'entreprise réunissant 350 collaborateurs, tous métiers et statuts confondus, en juin 2017. De ces travaux qui ont fait l'objet d'une priorisation d'actions sur place, quatre grandes trajectoires d'Entreprise ont été identifiées par le collectif pour les années à venir axées sur la vocation métier, la communauté, l'éthique et l'empreinte ainsi que le bonheur en entreprise. Au total, 45 chantiers d'avenirs sont répertoriés.



En octobre 2015, la Direction Générale du Groupe a lancé un projet d'entreprise pour SAMSE sur le thème de la satisfaction des collaborateurs et des clients.

La démarche « Satisf'Action, partageons pour construire », basée sur un travail collaboratif, a impliqué l'ensemble des salariés de l'enseigne, soit près de 1 500 personnes. Au global, 107 réunions ont eu lieu entre décembre 2015 et avril 2016, dans les agences et au siège, animées par 30 animateurs, choisis parmi le personnel et spécialement formés pour ce projet de façon à ce que l'expression soit organisée et constructive.

732 propositions d'actions concrètes sont sorties de ces ateliers de travail et à ce jour, plus des 3/4 ont été réalisés ou sont en cours de mises en place.

Ces ateliers ont également permis d'identifier des projets « enseigne », regroupés et priorisés selon 4 items : reconnaissance et rémunération, communication interne, rôle de manager animateur du chef d'agence, politique tarifaire. Le projet Satisf'Action est entré dans sa deuxième phase pour atteindre l'objectif fixé dès le départ par SAMSE : améliorer par des plans d'actions la satisfaction de ses équipes et celle de ses clients.

En 2017, plusieurs plans d'actions Satisf'Action ont été mis en œuvre :

- Le projet TARIFS a été initié dans le but d'adapter la politique tarifaire aux pratiques du marché et à l'émergence d'Internet dans les métiers du négoce. Un volet Accompagnement au changement a été intégré à ce projet pour faciliter l'appropriation de ces évolutions par les collaborateurs des agences.
- De nouveaux outils ont été développés pour faciliter l'accès à l'information des chauffeurs et magasiniers : un intranet dédié sur lequel ils

peuvent lire leurs mails, poser leurs congés, déposer une note de frais, découvrir les informations et l'actualité du Groupe et ses offres d'emploi, faire une recherche sur internet ou trouver le numéro de téléphone d'un salarié... Ils peuvent se connecter à cet intranet via un ordinateur mis à leur disposition en libre-service dans chaque agence (en cours de déploiement dans tous les points de vente SAMSE) et grâce à une carte magnétique personnelle contenant leur identifiant et mot de passe. Un blog également leur permet d'échanger des expériences et des bonnes pratiques.

- La rémunération variable de certaines populations (chauffeurs, ATC...) a été modifiée.
- Les chefs d'agence bénéficient d'un programme de formation pour les aider à organiser, structurer et adapter leur activité tout au long de l'année entre le commerce, le management et la gestion.

L'amélioration des conditions de travail

Des actions pour accroître le bien-être des collaborateurs au travail sont poursuivies chaque année. Depuis 2015, des actions sont menées de manière continue pour apporter plus de confort aux chauffeurs du négoce sur leur outil de travail, le camion de livraison. Ainsi, sur les nouveaux camions du Groupe de nombreux équipements ont été améliorés :

- cabine suspendue pneumatiquement sur 4 points (option choisie systématiquement),
- caméra de recul,
- bluetooth intégré,
- escabeau mobile avec une main courante intégrée dans la conception du châssis pour monter et descendre du plateau sans risque de chute,
- porte-équerres en aluminium, au sein du châssis, afin de mettre en place et d'enlever les équerres d'arrimage sur les produits et d'éviter une chute en hauteur de l'opérateur ou un choc à la tête,
- support de stockage des patins en téflon de répartition de charge, intégré à côté de chaque stabilisateur pour limiter le plus possible la manutention de l'opérateur,
- sièges chauffants (sur toute commande Renault Trucks),
- soufflette à air pour le nettoyage des cabines,
- phare de travail sur la grue afin d'augmenter la vision de nuit.

Des essais sont en cours sur un nouvel équipement (tests sur un camion à Saint Martin d'Hères et à La Motte-Servolex) : l'accroche et la décroche automatique du lève palettes avec la grue (pour éviter que le chauffeur monte et descende du plateau et ainsi limiter les chutes de hauteur).

Sur les chariots élévateurs, des améliorations ont également été apportées, comme par exemple des feux LED pour accroître la visibilité ou le choix de chariots à motorisation électrique afin de réduire les nuisances sonores pour le personnel.

Côté bricolage, un nouveau mobilier de caisse plus ergonomique a été élaboré en 2014, à la suite de différents ateliers de travail avec les utilisateurs tout en suivant la norme NF X35-701. Le déploiement s'est achevé en 2016, depuis tous les magasins de bricolage sont équipés.

L'hygiène et la sécurité au travail (LA 7)

Le Groupe continue d'œuvrer sur l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail, grâce à une perspective d'amélioration continue notamment dans la prévention des risques professionnels :

- L'investissement dans la formation sécurité des collaborateurs est prévu. Les caristes, chauffeurs, grutiers, conducteurs de nacelles élévatrices sont formés aux règles de sécurité et de prévention et les renouvellements d'habilitations sont effectués régulièrement. Malgré cette politique de prévention, un taux élevé d'accidents du travail demeure sur les activités de magasinage et de transport livraison.

Systématiquement, les acteurs de la prévention analysent et réalisent un rapport, en présence d'un membre du CHSCT, pour tout incident et accident afin de mettre en place, le cas échéant, des actions correctives sur les établissements avec les exploitants. La politique de prévention mise en place depuis plusieurs années porte ses fruits. Le taux de fréquence des accidents du travail baisse en 2017 (-9 % sur le nombre d'accidents). Par contre, le taux de gravité augmente en 2017 (+21 % en nombre de jours d'absence) suite à une exceptionnelle baisse constatée en 2016 mais retrouve un niveau équivalent à celui de 2015 (LA 6).

- Un responsable sécurité central ainsi que 10 animateurs sécurité sur le terrain viennent en appui des managers pour la prévention et la mise en place d'actions sur les ERT (Etablissement Recevant des Travailleurs) et ERP (Etablissement Recevant du Public).

7 animateurs sont présents pour l'activité négoce dont DORAS et M+ MATERIAUX qui disposent chacune d'un responsable sécurité et 3 animateurs s'occupent de l'activité bricolage. L'ensemble des documents réglementaires est déployé : document unique Evaluation des Risques Professionnels (EVRP), plan de prévention, protocole de sécurité, permis de feu et registre de sécurité sur tous les établissements.

Dans les nouveaux établissements appelés à recevoir un public très varié, la prévention est organisée avec la mise en place de plans de circulation pour les collaborateurs, les clients (professionnels et particuliers), les fournisseurs, les transporteurs et les livreurs. Les CHSCT, dans les établissements de plus de 50 collaborateurs, appuient cette démarche de prévention.

Régulièrement, les acteurs sécurité du Groupe organisent des exercices d'évacuation et les collaborateurs volontaires sont formés aux risques incendie et au secourisme au travail.

Un poste de moniteur transport sécurité pour l'activité négoce existe depuis 2012. Il a pour mission d'aider les nouveaux chauffeurs à appréhender les règles de fonctionnement de la conduite, de les sensibiliser à l'approche sécurité pour le transport, le grutage, la livraison et à se familiariser dans la communication avec le client sur le terrain. Il transmet son savoir-faire propre à l'activité du Groupe. De plus, il réalise des évaluations régulières (audit ou contrôle) des chauffeurs en poste sur rendez-vous ou de manière inopinée.

Le pôle sécurité a conçu le « livret santé sécurité » du Groupe dont le déploiement a été réalisé sur l'ensemble de ses enseignes. Ce livret santé sécurité est remis à chaque collaborateur. Il présente tous les risques potentiels et toutes les bonnes pratiques à respecter dans les différents métiers du Groupe afin d'éviter tout incident et accident. Ce livret est le référentiel pour tous les collaborateurs du Groupe et renforce la responsabilité des exploitants.

Il existe 4 guides de bonnes pratiques élaborés par la Fédération du Négoce de Bois et des Matériaux de construction (FNBM) : manutention / transport et livraison / conduite et arrimage des charges / arrimage des charges. Ces guides sont distribués à tout nouveau chauffeur et/ou cariste.

La grande majorité des managers régionaux d'enseignes et d'établissements ont déjà reçu une formation « Manager et Sécurité ». En 2017 une campagne de remise à niveau a été programmée.

Pour le site de la plateforme logistique de Brézins, l'animateur sécurité, qui est également en charge de la formation interne, dispose des habilitations pour assurer les formations de conduite initiale chariot et nacelle, de recyclage cariste, des gestes et postures, du magasinage en sécurité, de recyclage Sauveteur Secouriste du Travail et de recyclage nacelle. Il est aussi chargé d'établir, chaque année, un « diagnostic sécurité » du site.

Une part importante du budget formation Groupe est consacrée aux formations sécurité afin que tous les salariés puissent mieux appréhender les risques à leurs postes de travail.

Un représentant de la Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail (CARSAT) participe de temps en temps aux réunions des CHSCT dans le Groupe. Lors de ses visites, la CARSAT donne des préconisations pour aider à optimiser la sécurité et à réduire le nombre d'accidents du travail.

⇒ **la clé de performance : la formation des salariés en matière de sécurité.**

Depuis 5 ans, dans l'activité négoce, la part des formations dédiées au domaine de la sécurité ne cesse de progresser : 30 % en 2013, 33 % en 2014 et 2015, 37 % en 2016 et 44 % en 2017.

Les 4 grands thèmes développés sont :

- la conduite et la manutention de chariots,
- la conduite et la manutention d'autres véhicules (grues, camions...),
- l'utilisation d'outils (scie à panneaux par exemple),
- l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail : Sauveteur Secouriste du Travail (SST), gestes et postures, incendie.

GRI G 4	Indicateurs	Unités	2016	2017	Δ 2017 / 2016
EMPLOI, RELATIONS SOCIALES ET TRAVAIL DECENT					
Volet : Emploi					
LA 1	Effectif	Nombre	4 824	5 134	6%
		SAMSE	1 483	1 515	2%
		DORAS	693	752	9%
	Embauches	Nombre	1 780	2 292	29%
		SAMSE	322	369	15%
		DORAS	126	278	121%
	Licenciements	Nombre	139	126	-9%
		SAMSE	28	29	4%
	DORAS	15	11	-27%	
LA 2	Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein		Voir paragraphe 3.5.4 du document de référence		
LA 3 ⁱⁱ	Retour au travail et maintien en poste après le congé parental, par sexe		Voir note méthodologique ci-dessous		
Volet : Relations entre employeurs / employés					
LA 4	Délai minimal de préavis en cas de changement opérationnel, délai précisé ou non dans une convention collective		Voir note méthodologique ci-dessous		
Volet : Santé et sécurité au travail					
LA 5 ⁱⁱ	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes Direction-Salariés (CHSCT)	%	100	100	0%
LA 6	Taux d'accidents du travail	Nombre			
		<i>Taux de fréquence</i>	● 34,55	31,55	-9%
		SAMSE	28,36	25,82	-9%
		DORAS	18,85	28,80	53%
		Nombre			
		<i>Taux de gravité</i>	● 1,55	1,88	21%
		SAMSE	1,11	1,78	60%
	DORAS	0,88	1,58	80%	
LA 7 ⁱⁱ	Salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité		Cf texte ci-dessus		
LA 8 ⁱⁱ	Thèmes de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les syndicats		Cf texte ci-dessus		

● Donnée 2016 recalculée sur le périmètre du SIRH

GRI G 4	Indicateurs	Unités	2016	2017	Δ 2017 / 2016	
EMPLOI, RELATIONS SOCIALES ET TRAVAIL DECENT						
Volet : Formation et éducation						
LA 9	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle	Heures				
	<i>Ouvrier / Employé</i>		■ 20	19	-5%	
	<i>Technicien / Agent de maîtrise</i>		■ 22	23	5%	
	<i>Cadres</i>		19	20	5%	
LA 10	Programme de développement des compétences et de formation tout au long de leur vie		Cf texte ci-dessus			
LA 11	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière (saisi informatiquement)	%	Non			
			Déterminé	68		
				55		
Volet : Diversité et égalité des chances						
LA 12	Répartition des employés, par sexe		Voir graphiques ci-dessus			
	Répartition des employés, par tranche d'âge					
Volet : Egalité des rémunérations entre les femmes et les hommes						
LA 13	Rapport du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes, par catégorie professionnelle		Cf texte ci-dessus			
Volet : Evaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs						
LA 14	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi		Se reporter au volet droits de l'homme ci-après développé			
LA 15	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels sur les pratiques en matière d'emploi dans la chaîne d'approvisionnement et les mesures prises		Se reporter au volet droits de l'homme ci-après développé			
Volet : Mécanisme de règlement des griefs relatifs aux pratiques en matière d'emploi						
LA 16	Nombre de griefs concernant les pratiques en matière d'emploi, déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs	Nombre	18	9	-50%	
			SAMSE	4	4	0%
			DORAS	1	0	-100%

■ Données 2016 corrigées des erreurs d'estimation dans la publication précédente

Note méthodologique

Les données sont extraites du logiciel People Net édité par Meta 4 et d'une collecte manuelle non gérée dans ce système. Elles sont prises à partir de l'effectif total au 31 décembre 2017. La validation a été effectuée par la Direction des Ressources Humaines.

La répartition de l'effectif par zone géographique est exclue car elle est peu pertinente pour un Groupe uniquement implanté en France et sur certaines zones seulement.

Les effectifs présentés pour les indicateurs LA 1 et LA 12 (répartition par sexe) sont les effectifs moyens par activité intégrée au cours de l'exercice. Pour les autres indicateurs, les effectifs correspondent aux effectifs présents au 31 décembre 2017.

LA 1 = les embauches sont toutes les entrées comprises entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre (CDI, CDD et contrats en alternance). Chaque CDD est comptabilisé, quel que soit le motif. Les licenciements comprennent les licenciements économiques, les licenciements pour cause réelle et sérieuse, les licenciements pour faute grave, les licenciements pour faute lourde, les licenciements suite à une inaptitude non professionnelle, les licenciements suite à une inaptitude professionnelle et les licenciements suite à une fermeture définitive de l'établissement, compris entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre.

Les embauches et les licenciements sont calculés sur le périmètre des sociétés gérées par le SIRH. Le périmètre du SIRH correspond à celui décrit au début du rapport RSE, en incluant RG BRICOLAGE et en excluant BTP DISTRIBUTION, ETABLISSEMENTS PIERRE HENRY ET FILS, SUD APPRO et TRANSPORTS SCHWARTZ.

LA 3 = tous les collaborateurs qui sont revenus après un congé parental ont retrouvé leur poste ou un poste équivalent.

LA 4 = le délai minimal de préavis en cas de changement opérationnel, délai précisé ou non dans une convention collective, respecte la législation française en vigueur et les prérogatives des instances représentatives du personnel.

LA 5 = les données SAMSE et DORAS ne sont pas extraites.

LA 6 = cet indicateur est calculé sur le périmètre du SIRH. Le taux de fréquence des accidents du travail

est par millions d'heures travaillées. Le taux de gravité des accidents du travail est par milliers d'heures travaillées.

LA 9 = les données portent sur le périmètre du SIRH. Les données SAMSE et DORAS ne sont pas extraites.

LA 11 = cet indicateur reprend la saisie informatique des entretiens annuels professionnels.

LA 12 = les données de la pyramide des âges sont issues du SIRH.

LA 16 = il s'agit des requêtes déposées en 2017 auprès des Conseils des Prud'hommes.

Droits de l'homme

L'activité du Groupe se limite majoritairement au territoire français, et dans une moindre mesure au territoire européen (avec des ventes dans les pays limitrophes à la France), où les législations en vigueur respectent les droits de l'homme (HR 1 à HR 4, HR 7, HR 9 et HR 12).

Cependant, la question des droits de l'homme peut se poser en ce qui concerne ses fournisseurs qui eux sont implantés dans le monde entier (HR 5 à HR 6, HR 8 et HR 10 à HR 11).

C'est pourquoi, depuis 2013, un questionnaire est adressé aux fournisseurs du Groupe sur le respect des règles de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) pour connaître leur positionnement par rapport à ces règles.

Les retours se font sur la base du volontariat. Les réponses collectées sont suivies chaque année et cumulées. Pour l'activité bricolage, 76 % des fournisseurs français, européens et hors UE ont répondu au questionnaire à fin 2017 (HR 10).

Cette première démarche va dans le sens d'un engagement du Groupe en matière de politique d'achat « sociétale ».

Les acheteurs de l'activité bricolage réalisent aussi depuis 2014 des visites d'usines (142 visites jusqu'à présent). Elles permettent de faire des vérifications, sur place, sur la conformité effective des réponses des fournisseurs, en matière d'interdiction du travail des enfants et du travail forcé ou obligatoire et le respect des droits des peuples autochtones (HR 5 à HR 6 et HR 8). Une campagne de relance est en cours auprès des fournisseurs n'ayant pas encore renvoyé leur document.

LA BOITE A OUTILS invite également ses fournisseurs à s'engager à ses côtés à travers l'adhésion à une charte : la charte « Engagement Responsabilité Sociétale ». Cette charte qui inclut les principes et droits fondamentaux au travail de l'OIT est jointe à tous les contrats depuis l'envoi des contrats 2016.

Pour l'activité négoce, une clause sur le respect des règles de l'OIT est désormais intégrée dans tous les contrats fournisseurs, depuis les contrats 2017. Pour l'activité bricolage, cette clause a été insérée dans les contrats 2018 (HR 11).

GRI G 4	Indicateurs	Unités	2016	2017	Δ 2017 / 2016
DROITS DE L'HOMME					
Volet : Investissement					
HR 1	Nombre et pourcentage d'accords d'investissements substantiels incluant des clauses relatives aux droits de l'homme		0	0	0%
HR 2	Nombre d'heures de formation des salariés	Heures	■ 90 946	97 480	7%
		SAMSE	■ 34 636	29 781	-14%
		DORAS	■ 6 244	7 552	21%
		BAO	■ 36 099	45 902	27%
	Pourcentage sur les politiques et procédures relatives aux droits de l'homme		Le Groupe n'étant présent qu'en France et n'ayant pas d'activités reliées directement avec la protection des droits de l'homme, aucune formation n'aborde les droits de l'homme.		
Volet : Non-discrimination					
HR 3	Nombre d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place	Nombre	0	0	0%
Volet : Liberté syndicale et droit de négociation collective					
HR 4	Activités identifiées au cours desquelles le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective risque d'être menacé	Nombre	0	0	0%
Volet : Travail des enfants					
HR 5	Activités identifiées comme un risque significatif d'incidents impliquant le travail des enfants	Nombre	0	0	0%
Volet : Travail forcé ou obligatoire					
HR 6	Activités identifiées comme un risque significatif d'incidents relatif au travail forcé ou obligatoire	Nombre	0	0	0%
Volet : Pratiques en matière de sécurité					
HR 7	Pourcentage d'agents en charge de la sécurité ayant été formés aux politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de l'homme	%	0	0	0%
Volet : Droit des peuples autochtones					
HR 8	Nombre d'incidents impliquant la violation des droits des peuples autochtones	Nombre	0	0	0%
Volet : Evaluation					
HR 9	Nombre total de sites qui ont fait l'objet d'examens relatifs aux droits de l'homme ou d'évaluation des impacts	Nombre	0	0	0%
	Pourcentage de sites qui ont fait l'objet d'examens relatifs aux droits de l'homme ou d'évaluation des impacts	%	0	0	0%
Volet : Evaluation du respect des droits de l'homme chez les fournisseurs					
HR 10	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme		Cf texte ci-dessus		
HR 11	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises		Cf texte ci-dessus		
Volet : Mécanisme de règlement des griefs relatifs à l'impact sur les droits de l'homme					
HR 12	Nombre de griefs concernant les impacts sur les droits de l'homme, déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs	Nombre	0	0	0+A1:129%

■ Données 2016 corrigées des erreurs d'estimation dans la publication précédente

Note méthodologique

Les données portent sur le périmètre du SIRH.

Economie

Le Groupe a pour objectif de contribuer au développement des régions où il est présent. Il tient à entretenir des relations privilégiées avec ses fournisseurs locaux (EC 9).

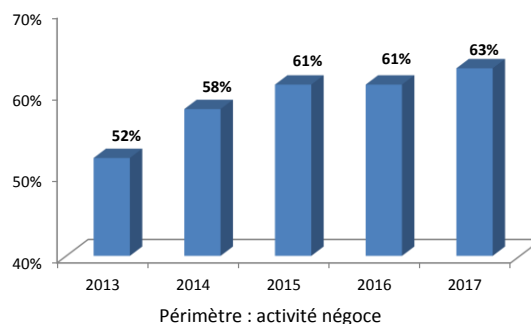
⇒ **la clé de performance : le partenariat avec des fournisseurs et prestataires locaux.**

Pour l'activité négoce, la proximité des industriels avec les points de vente est l'un des critères principaux pour répondre aux besoins régionaux de fournitures de matériaux.

Les fournisseurs assurent également un suivi commercial régional, indispensable à la relation client. La proportion de fournisseurs régionaux (fournisseurs basés dans les départements où les différents sites du Groupe sont implantés) a progressé de 52 % à 63 % entre 2013 et 2017.

Pour l'activité bricolage, cette proportion se situe entre 23 % et 25 % depuis 2015.

Part des fournisseurs régionaux



En ce qui concerne l'entretien des camions, le Groupe s'efforce de recourir à des prestataires locaux pour les visites annuelles et les réparations courantes.

Aujourd'hui 97 % des interventions sur les camions sont effectuées dans un garage du même département que l'agence d'affectation. L'objectif est de choisir pour chaque agence un garage local de référence.

GRI G 4	Indicateurs	Unités	2016	2017	Δ 2017 / 2016
ECONOMIE					
Volet : Performance économique					
EC 1	Rémunération des salariés	K€	190 567	208 896	10%
	SAMSE		63 007	66 971	6%
	DORAS		27 513	29 123	6%
EC 3	Etendue de la couverture des régimes de retraites		Le régime légal est appliqué. Il existe une caisse complémentaire retraite.		
Volet : Pratiques d'achat					
EC 9	Part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels		Cf texte ci-dessus		

Note méthodologique

EC 1 = cet indicateur correspond à l'ensemble des charges de personnel.

EC 9 = l'indicateur retenu est le nombre de fournisseurs locaux sur le nombre total de fournisseurs français.

Environnement

Le Groupe, conscient de l'importance croissante des questions en lien avec la protection de la planète, mène des actions pour limiter les impacts environnementaux de ses activités sur plusieurs plans : au sein de ses établissements, vis-à-vis de ses fournisseurs et vis-à-vis de ses clients.

Au sein de l'entreprise

Sensibilisation des collaborateurs

Le Groupe mène une démarche de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux environnementaux.

Elle passe par des actions d'information aux salariés, de mise à disposition d'outils et d'animations au sein de l'entreprise :

- Alternatives aux déplacements en voiture

Le Groupe a mis à disposition au siège à Grenoble depuis plusieurs années des vélos à assistance électrique pour permettre aux collaborateurs de se déplacer sans utiliser leur voiture pour de courts trajets professionnels ou lors des pauses déjeuners. DORAS a mis en place en 2016 une indemnité kilométrique vélo : la société prend en charge les frais de déplacement des salariés se déplaçant à vélo pour leur trajet domicile-travail sous forme d'une indemnité kilométrique.

- Promotion de modes de communication à distance

Le Groupe continue à améliorer et promouvoir son système de webconférence, en interne ou en externe. Il propose des ateliers aux collaborateurs du siège à Grenoble pour permettre au plus grand nombre de découvrir l'outil et de partager les bonnes pratiques.

- Animations pour les semaines du développement durable et de la mobilité

Parmi les animations proposées : sensibilisation sur la réduction des déchets, intervention de la Prévention Routière, essai de voitures électriques, sensibilisation à l'utilisation du covoiturage, révision de vélos offerte, découverte de trottinettes électriques, partage de livres ou magazines, recyclage de bouchons, collecteurs de piles et d'ampoules...

- Concours d'idées sur le thème du développement durable

La Direction a lancé ce concours au siège à Grenoble pour faire participer ses salariés et faire émerger des idées innovantes. De nombreuses propositions ont été transmises et plusieurs ont été mises en œuvre : mise en place d'un potager partagé, achat d'une voiture de société électrique, proposition de cours de sophrologie pendant la pause déjeuner...

Efficacité énergétique

Le Groupe s'efforce d'optimiser sa consommation énergétique en déployant un large éventail d'initiatives (EN 6) :

- Aménagement des bâtiments et installations plus respectueuses de l'environnement

Dans le cadre de la construction de nouveaux sites, la performance énergétique est prise en compte par le respect de normes plus strictes que la RT 2012.

En 2017, le Groupe a réalisé 4 projets (les magasins de Narbonne, Margencel, Pont de Beauvoisin ainsi que SAMSE Barcelonnette) pour lesquels la performance de ces nouveaux bâtiments devrait être entre 10 et 20 % meilleure que les objectifs de la RT 2012.

- Recours à des sources d'énergie alternatives

Des toitures photovoltaïques sont installées sur des sites dont le Groupe est propriétaire.

SWEETAIR FRANCE, experte en énergies renouvelables, accompagne le Groupe sur ce type de projet.

Par exemple, le nouveau négoce SAMSE à Pont de Beauvoisin a été équipé en 2017 de 485 panneaux photovoltaïques, pour une puissance installée de 100 kWc.

Le site de SAMSE Barcelonnette a été complété de 186 panneaux photovoltaïques, pour une puissance de 50 kWc sur sa toiture photovoltaïque existante portant la puissance installée à 100 kWc.

- Solution de chauffage peu énergivore

Les projets de rénovation de chauffage et les équipements pour les nouvelles constructions font l'objet d'une recherche de solution la plus adaptée.

Par exemple, le remplacement du système de chauffage / climatisation de SAMSE Pont de Beauvoisin a été effectué sur le principe de l'aérothermie.

- Déploiement de relamping LED

En 2015, le Groupe a décidé de remplacer progressivement dans les magasins de bricolage les éclairages vieillissants par les technologies LED et d'équiper systématiquement les nouvelles constructions de Grandes Surfaces de Bricolage de cette technologie.

Ainsi, le magasin de Bassens a été complètement rénové en 2015 avec un éclairage en LED. En 2017, le Groupe poursuit cette mise en œuvre. Les 3 nouveaux magasins de Narbonne, Margencel et Pont de Beauvoisin ont été équipés à neuf par des lignes continues LED ainsi que deux magasins existants : Seynod et Montélimar.

Cette nouvelle technologie permettra de diviser par 4 la consommation liée à l'éclairage.

Sur ces magasins, la consommation électrique globale devrait diminuer de 30 % sur une année comparable.

En ce qui concerne les dépôts du négoce, une étude spécifique est menée et le passage à la technologie LED se fait au cas par cas, notamment cette année avec SAMSE Barcelonnette.

- Charte de bonnes pratiques

En 2017, le Groupe a décidé de mener une campagne de réduction des consommations énergétiques. Une charte de bonne conduite sur la gestion des consommations énergétiques sera élaborée et diffusée dans tous les points de vente, le but étant de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux bonnes pratiques et de réduire par l'usage les consommations énergétiques.

⇒ **la clé de performance : la réduction des consommations énergétiques des bâtiments (EN 3).**

La consommation d'électricité au niveau du Groupe est en hausse en 2017 de 3 % par rapport à 2016 mais seulement de 1 % à périmètre comparable (hors SOCOBOIS et LEADER CARRELAGES). Elle reste largement inférieure à la consommation de 2015 (- 3 %).

La consommation de gaz est en baisse de 1,5 % en 2017 par rapport à 2016.

La consommation de fioul domestique a été estimée pour l'ensemble du Groupe en 2017 à 185 000 litres (consommation pondérée avec le Degré Jour Unifié), soit une baisse de 9 % par rapport à 2016.

Prévention et gestion des déchets

Le Groupe est conscient que les déchets ont un impact considérable sur l'environnement et qu'une gestion appropriée des déchets incluant le tri, la réutilisation, le recyclage et la valorisation énergétique est essentielle pour optimiser l'efficacité des ressources. N'influant que rarement sur la conception de ses produits et n'étant pas lui-même fabricant, c'est par la gestion des déchets que le Groupe contribue à la démarche d'économie circulaire.

- Gestion des déchets

Le Groupe dispose de contrats cadres signés avec différents prestataires pour l'ensemble de ses sites (prestataires au trois quarts locaux pour la gestion des déchets type gravats, cartons, plastiques, métaux, déchets valorisables...).

Ces contrats stipulent de fournir un rapport régulier sur la quantité des déchets, leur typologie et leur destination (EN 23). Ils s'engagent à valoriser et recycler au maximum et à suivre un plan de progrès ayant pour but de faire évoluer la collecte et de l'optimiser.

Les retours sur la quantité de déchets et leur valorisation ont gagné en fiabilité, suite aux actions de rappel menées depuis 2015.

- Réduction des déchets

Dans l'activité bricolage, la distribution de catalogues a été arrêtée depuis de nombreuses années. Les sacs plastiques ne sont plus mis gratuitement à disposition des clients mais sont devenus payants pour en limiter l'usage.

Avec le développement de la dématérialisation des factures et la généralisation des paiements par mode électronique, la consommation de papier et par conséquent les déchets en découlant diminuent.

Le Groupe travaille depuis plusieurs années pour faire progresser la dématérialisation des factures auprès des fournisseurs. Pour l'activité bricolage, le nombre de fournisseurs traités en EDI a augmenté de 22 % depuis 2015 et la part du flux dématérialisé en EDI est passée de 59 % à 65 %. Pour l'activité négoce, le nombre de fournisseurs traités en EDI a augmenté de 54 % depuis 2015 et la part du flux dématérialisé en EDI est passée de 45 % à 49 %.

- Eco-organismes

L'activité bricolage, par la distribution de produits soumis à éco-contribution, suit régulièrement les déclarations auprès des organismes COREPILE, RECYLUM, ECO-SYSTEMES, ECO-EMBALLAGES, ECO-MOBILIER et ECO-DDS (EN 27).

LA BOITE A OUTILS est soumise depuis 2017 à une nouvelle taxe sur le poids des notices des produits d'import vendus et réalisera sa première déclaration auprès de l'organisme ECO-FOLIO en 2018 (éco-organisme dont la mission est de développer le recyclage des papiers), si le poids annuel est supérieur à 5 tonnes. Un outil de recensement des notices des différents produits est en cours de mise en place. Par ailleurs l'activité bricolage, dans le cadre de sa charte de partenariat avec certains fournisseurs, a entrepris de digitaliser certaines notices sous forme de flash codes et de tutoriels.

- Gaspillage alimentaire

Le Groupe se sent concerné par la lutte contre le gaspillage alimentaire via les habitudes alimentaires de ses salariés. Il ne propose pas de restauration collective compte tenu de la multiplicité des sites, leur taille et leur éloignement mais il met à disposition de son personnel des locaux équipés pour que ses salariés puissent prendre leur repas sur place.

Consommation d'eau (EN 8)

Les activités du Groupe ne sont pas consommatrices en eau (activités non industrielles). La consommation d'eau porte uniquement sur les besoins des collaborateurs et des clients (sanitaires, douches, salles de repos), l'arrosage des espaces verts, l'entretien des locaux et le fonctionnement des systèmes de sécurité incendie.

La consommation d'eau du Groupe a été estimée en 2017 à 42 400 m³ (volume non significatif à l'échelle du Groupe), ce qui représente environ 8 m³ par salarié (même niveau que les 2 dernières années).

Changement climatique

Le changement climatique est aujourd'hui une réalité. A défaut de prendre dès maintenant les mesures qui s'imposent, les répercussions futures sur l'environnement pourraient être catastrophiques. Le Groupe est prêt à jouer un rôle dans la lutte contre le changement climatique et souhaite y contribuer par diverses mesures pour limiter ses émissions de CO₂.

Bilan Carbone

Le Groupe SAMSE s'est engagé dans une stratégie Bilan Carbone depuis de nombreuses années. Ainsi le premier Bilan Carbone a été réalisé en 2010 sur quelques sites pilotes en collaboration avec un prestataire. Depuis 2013, le Groupe réalise son Bilan Carbone selon la méthode Bilan Carbone® propriété de l'Association Bilan Carbone (ABC) pour l'ensemble des sites des sociétés consolidées dans les résultats financiers du Groupe.

Fin décembre 2015, le Groupe a établi un nouveau plan d'actions pour 3 ans. Le Groupe s'est engagé à suivre ce plan d'actions et à mesurer régulièrement son avancement.

Grâce à la méthode Bilan Carbone®, le Groupe a identifié depuis 2013 les postes significatifs d'émissions directes et indirectes, sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, c'est-à-dire comprenant l'amont et l'aval de son activité.

Les postes « Fret » et « Déplacements » sont les deux postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre pour le Groupe SAMSE (EN 15 à EN 17) qui mène des actions pour réduire ses émissions de CO₂ et reste particulièrement attentif.

En 2017, à périmètre constant (hors SUD APPRO, TRANSPORTS SCHWARTZ et le fret aval de la plateforme panneaux calculé pour la première fois en 2017), les émissions du Groupe, ramenées au chiffre d'affaires, ont baissé de 1 % par rapport à 2016. Pour la société SAMSE, elles ont baissé de 3 %.

Le Groupe a intégré progressivement depuis 2015 70 nouveaux camions répondant à la norme Euro 6, ce qui a permis de porter de 13 % (fin 2015) à 32 % (fin 2017) la proportion du parc répondant aux normes Euro 6 (normes européennes fixant des plafonds d'émission de gaz polluants). L'âge moyen du parc camions est ainsi en baisse : il est passé de 6,5 ans (fin 2014) à 5,1 ans (fin 2017).

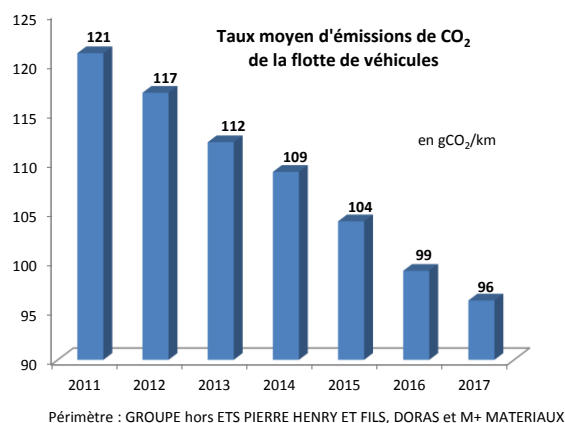
Le Groupe a choisi d'intégrer systématiquement depuis début 2016 l'option « Start and Stop » sur toutes ses nouvelles commandes de camions. En 2017, un nouvel outil de mesure de la consommation de carburant des camions a été également choisi et déployé progressivement durant l'été. L'intégralité du parc est désormais équipée d'un boîtier TRANSICS. L'objectif pour 2018 est de finaliser la formation des opérateurs sur l'utilisation du boîtier TRANSICS et de constituer une base de données fiable (consommation de carburant mais aussi paramètres de conduite) pour pouvoir par la suite mener des analyses de performance et identifier des pistes d'amélioration.

En 2017, à périmètre constant, la consommation de carburant des camions (EN 30), ramenée au chiffre d'affaires, est en baisse pour le Groupe (hors DORAS) de 1 % par rapport à 2016. Pour la société SAMSE, la baisse s'établit à 6 %.

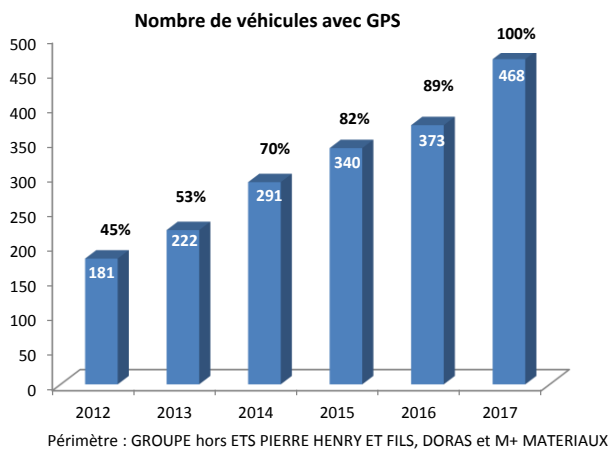
Pour les chariots élévateurs, la règle est de privilégier l'électrique au thermique. La proportion d'engins de manutention électriques a progressé depuis 2012, passant de 43 % à 57 %.

Dans l'optique de diminuer les émissions de CO₂ de sa flotte de véhicules légers, le Groupe SAMSE renouvelle régulièrement son parc automobile (véhicules en leasing) au profit de véhicules plus performants.

Le taux moyen d'émission de CO₂ de la flotte de véhicules du Groupe est en baisse constante depuis 2011.



Depuis plusieurs années, les véhicules sont systématiquement équipés de régulateur de vitesse et de GPS. Désormais toute la flotte de véhicules en est pourvue.



Ces différentes actions contribuent à limiter la consommation de carburant des véhicules (EN 30) : en baisse de 1 % par rapport à 2016 pour le Groupe (hors LA BOITE A OUTILS et DORAS) et en baisse de 5 % pour la société SAMSE.

Méthodologie ACT

SAMSE a été retenue pour participer sur 2017-2018 au projet « PME et ETI, devenez acteurs du monde bas carbone » qui vise à expérimenter la méthodologie ACT (Assessing low Carbon Transition), méthodologie d'évaluation de la stratégie carbone des entreprises, auprès des PME et ETI en France. L'objectif pour SAMSE à travers ce projet, piloté par l'ADEME (l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie), est de progresser dans la mise en œuvre de ses plans d'actions et d'identifier de bonnes pratiques permettant d'améliorer sa démarche.

Conditions d'utilisation des sols et rejets dans les sols

La quasi-totalité des terrains utilisés par le Groupe est située dans des zones urbaines ou industrialisées aménagées et n'affecte pas de biotopes remarquables. L'exploitation des sites ne donne lieu à aucun rejet volontaire dans le sol.

Les activités du Groupe ont une incidence sur l'utilisation des sols essentiellement lors des travaux de terrassement pour la construction d'un nouveau site. Ceux-ci sont toujours étudiés prioritairement avec la technique du déblais-remblais.

Rejets dans l'air et l'eau

Les rejets de substance dans l'air et l'eau sont par définition très limités, l'activité du Groupe SAMSE n'étant pas industrielle.

Nuisances sonores

Tous les sites du Groupe opèrent dans le respect des règles de nuisances sonores.

Prévention des risques environnementaux et des pollutions

Certaines installations de climatisation comportent encore du gaz R 22. Le Groupe a décidé, au fur et à mesure des opérations de maintenance, et seulement lorsqu'il est nécessaire de compléter une pression devenue insuffisante, de vidanger et de remplacer par un autre gaz homologué.

Tous les bâtiments qui peuvent contenir de l'amiante sont déterminés, ainsi que les sites sur terrain pollué. Ils font l'objet d'une surveillance particulière.

Concernant les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions, ce sujet est développé au paragraphe 3.4 du Document de Référence.

Le Groupe n'a pas de montant de provisions et de garanties pour risques en matière d'environnement (sauf risque de préjudice).

Certains sites du Groupe comportent des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE). En 2017, les sites classés ICPE sont au nombre de 11. Deux sites ICPE sont en cours de déclassement : M+ MATERIAUX Montauban et SAMSE Cluses. Les autres sites sont MAURIS BOIS Seyssins et Argonay, SAMSE Aubenas et Corbas, les plateformes LA BOITE A OUTILS et SAMSE à Brézins, les plateformes des ETABLISSEMENTS PIERRE HENRY ET FILS et SCIERIE JOURDAN à Saint Hilaire du Rosier et le site de SOCOBOIS à Rosières-près-Troyes.

Protection de la biodiversité

Les terrains détenus ou au voisinage d'aires protégées et en zones riches en biodiversité sont maintenus dans leur état naturel (EN 11).

Pour Argonay, depuis l'extension de 2010, l'exploitation est proche de cette aire protégée. MAURIS BOIS veille à ce qu'elle reste préservée. Les eaux pluviales sont captées et reversées en amont du terrain, aucun déversement en aval ne se fait (EN 12).

A Saint Julien en Saint Alban (proche des agences SAMSE de Privas et du Pouzin), il s'agit d'un terrain boisé riche en biodiversité du fait qu'il se trouve dans une forêt de grande importance sur des collines ardéchoises.

Soucieux des impacts de son activité sur la biodiversité, le Groupe accorde une grande importance à l'implantation de ses bâtiments, son intégration dans la conception du plan masse et dans le maintien de la continuité des éléments dans le grand paysage. Une étude « faune et flore » est même parfois réalisée afin de consolider les partis pris architecturaux et urbanistiques (EN 14).

A titre d'illustration, pour le magasin de bricolage à Saint Martin d'Hères, 2 nichoirs pour oiseaux semi-cavicoles, 4 nichoirs à mésanges et 3 gîtes à chauve-souris ont été posés sur le bâtiment.

Les permis de construire déposés à partir de 2016 intègrent des dispositions pour que les futures clôtures permettent le passage d'animaux. Des trous de passage de la faune sont ainsi prévus dans les clôtures, en dehors des zones de danger pour elle, type route nationale, pour faciliter ses déplacements. Les futurs bassins de rétention ou retenues d'eau comportent un trou (50 à 100 cm) plus profond de 50 cm environ qui dispose d'un fond en tout-venant permettant de faire stagner un peu d'eau avant son évaporation ou son infiltration, et pouvant ainsi se remplir de micro-organismes utiles pour l'écosystème (EN 13).

Pour le choix des essences, dans le respect des impositions des Plans Locaux d'Urbanisme, le Groupe travaille exclusivement avec des entreprises paysagistes locales, les mieux à même de conseiller et d'entretenir les espèces locales de végétaux.

Parce que 30 % à 40 % des abeilles disparaissent chaque année, SAMSE a décidé de contribuer à leur protection. 3 ruches ont été installées au siège à Grenoble, en partenariat avec Bee Abeille, une société grenobloise spécialisée dans la mise à disposition de ruches en entreprises. L'objectif est double : au-delà de la lutte contre leur disparition, l'accueil d'abeilles permet de dynamiser la pollinisation des fleurs dans un rayon de 3 kms autour des ruches et ainsi de préserver la biodiversité.

Un emplacement leur a été spécialement dédié sur les espaces verts, entouré d'une bordure de lavande et au centre d'une pelouse en jachère qui ne sera tondue qu'à la fin des floraisons estivales. A chaque visite de contrôle de Bee Abeille, les salariés du siège peuvent être impliqués dans cette démarche et rejoindre l'apiculteur pour découvrir la vie des abeilles depuis la ponte de la reine jusqu'à la fabrication du miel. Les salariés ont participé à la première extraction du miel en juillet 2017. Le miel a ensuite été mis en pot avec des étiquettes au logo de l'entreprise.

Auprès de ses fournisseurs

Les actions ont débuté par la vente de produits ou matériaux livrés en vrac ou semi-vmc pour limiter la production de déchets.

D'autres actions détaillées ci-dessous œuvrent à l'atténuation des impacts environnementaux des produits et des services. Cependant la portée de ces mesures n'est pas déterminable à ce jour car elles n'ont pas fait l'objet d'une étude (EN 27).

Le Groupe a voulu favoriser l'éco conception des produits conduisant à moins d'emballages et de conditionnement.

Les équipes de la Direction achats travaillent de concert avec leurs fournisseurs (par exemple ISOVER) pour référencer plus de produits liés à la performance énergétique. Ils portent une attention particulière aux marques de certifications et aux labels, comme à ceux qui sont liés à la RT 2012, aux qualités thermiques et acoustiques.

Dans les activités négoce et bricolage, les fournisseurs sont sensibilisés aux enjeux environnementaux : il est mentionné désormais dans tous les contrats fournisseurs une incitation à la prise en compte de leurs impacts sur l'environnement (EN 33).

Pour la norme REACH, l'activité bricolage a intégré dans ses contrats cadre avec l'ensemble de ses fournisseurs, que ceux-ci s'engagent à ne leur fournir que des produits dont les composants ont satisfait aux obligations de cette norme.

L'engagement pour le tri et le recyclage des emballages est renforcé par la mise en place de consigne de tri sur ses produits.

Afin d'inciter les clients au bon geste de tri, une information claire et précise est apposée sur les emballages.

Dans le cadre de la mise en place de la réglementation CLP (Classification, Labelling and Packaging) sur les étiquetages des substances chimiques et mélanges dangereux au niveau européen, LA BOITE A OUTILS a fait apparaître sur son site marchand les informations requises sur la dangerosité des produits concernés. Le client ne peut ajouter ces produits dans son panier, sans en avoir pris connaissance.

Tous les chefs de produits ont été sensibilisés à l'impact des déchets sur l'environnement et travaillent avec les fournisseurs dans le choix des emballages.

Lors de sa dernière conférence fournisseurs 2017, LA BOITE A OUTILS a sollicité ses fournisseurs pour participer à ses chantiers d'avenir et ils ont choisi, dans la catégorie « éthique et empreinte », 3 thèmes : made in EU, quel sera l'après-vente de demain et zéro déchets. Ces 3 sujets seront travaillés et suivis régulièrement avec eux.

Auprès de ses clients

Sur les marchés en mouvement, la solution est de créer une veille active, afin d'anticiper les demandes et de bâtir des offres appropriées, combinant produits et services. C'est dans cet esprit que le Groupe a par exemple développé l'offre ISO-EXT pour l'isolation thermique par l'extérieur des bâtiments, en rénovation et en neuf. Avec cette démarche le Groupe accompagne ses clients avec des offres certifiées. 38 agences spécialistes ISO-EXT sont implantées sur le réseau.

Depuis janvier 2017 afin de répondre à l'exigence du décret d'application de l'article 93 de la Loi de Transition Energétique (LTE), SAMSE propose à ses clients un service de gestion des déchets. SAMSE a fait appel à deux prestataires spécialistes en la matière : SUEZ, entreprise nationale, et PRAXY, société commerciale d'un réseau d'entreprises locales spécialisées dans la gestion globale des déchets. Les artisans peuvent contacter ces deux prestataires directement sur www.samse.fr, les 2 numéros étant renseignés. Ces derniers viendront ramasser les déchets de chantier directement sur site ou dans leurs locaux. C'est un gain de temps considérable pour les clients professionnels qui n'auront plus à gérer leurs déchets et à les transporter en déchetterie par leurs propres moyens.

Depuis 2014, une forte orientation a été prise vers l'accompagnement des stations de ski dans leurs projets de réhabilitation immobilière via une démarche de réflexion globale et originale : le Groupe travaille sur les projets très en amont avec les communes et les prescripteurs et apporte des avis techniques, fait intervenir ses partenaires industriels, propose des sous-traitants, dans le but de rénover durablement.

Le Groupe organise et participe à des salons tournés vers les professionnels et les particuliers sur les thématiques de l'isolation et de l'enveloppe thermique des bâtiments.

Les enseignes telles que SAMSE ou DORAS ont créé leur propre salon professionnel où il est question de construction, de rénovation, d'équipements durables, de déploiement d'outils digitaux. Biennuels, le salon SAMSE s'est tenu en 2017 à Chambéry et celui de DORAS en février 2018 à Dijon.

Des agences ou des corners REH (Réseau Energie Habitat) ont été ouverts dans les réseaux d'agences pour mettre à disposition des professionnels et des particuliers des informations sur la construction et la rénovation BBC (Bâtiment Basse Consommation), des maquettes didactiques, des produits de démonstration.

A Perpignan, une maison « bien vivre à domicile » a été construite à l'intérieur même de l'agence REH mettant en scène des produits, des solutions de performance énergétique, des moyens domotiques et des aménagements possibles pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées.

LA BOITE A OUTILS travaille depuis plusieurs années sur le thème de l'après-vente. A fin 2017, 21 magasins proposent un service dépôt-vente de façon permanente, l'objectif étant d'avoir 100 % des magasins avec ce dispositif en 2018. L'état et la date d'achat du produit participent à définir les conditions de reprise. Les produits neufs sont repris à leur valeur initiale (EN 27).

LA BOITE A OUTILS procède également à l'organisation de la collecte de DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques), ampoules, tubes, piles et accumulateurs pour l'ensemble du Groupe. Elle gère cette collecte pour les sites importants, tandis que la plateforme la centralise pour les plus petits (EN 27).

En 2018 LA BOITE A OUTILS envisage de réaliser un test avec ECO-DDS (éco-organisme dont la mission est d'encourager au tri, de collecter et de traiter les déchets chimiques des particuliers) dans 3 à 4 magasins sur la reprise de peinture (hors glycéro), par le biais de benne de récupération.

Par ailleurs en 2018, LA BOITE A OUTILS prévoit de mettre en place une animation durant une semaine, en collaboration avec certains éco-organismes, de sensibilisation au tri des déchets et au recyclage. L'opération aura pour dénomination : 10 jours pour la planète.

GRI G 4	Indicateurs	Unités	2016	2017	Δ 2017 / 2016
ENVIRONNEMENT					
Volet : Matières					
EN 1	Matière : papier	tonnes	213	175	-18%
		SAMSE	104	73	-30%
		DORAS	67	63	-6%
Volet : Energie					
EN 3	Consommation énergétique : gaz	kWh-PCI	16 781 180	17 404 830	● -1%
		SAMSE	6 462 618	6 361 611	● -6%
		DORAS	3 217 526	3 355 571	● -1%
	Consommation énergétique : électricité	kWh	29 175 664	29 987 728	3%
		SAMSE	8 852 405	8 687 421	-2%
	DORAS	5 124 977	4 786 402	-7%	
EN 6	Réduction de la consommation énergétique		Cf texte ci-avant		
Volet : Eau					
EN 8	Volume d'eau prélevé	m ³	Cf texte ci-avant		
		SAMSE	Cf texte ci-avant		
		DORAS	Cf texte ci-avant		
Volet : Biodiversité					
EN 11	Emplacement et superficie de terrains détenus ou au voisinage d'aires protégées et en zones riches en biodiversité	hectares			
		<i>Argonay</i>	2	2	0%
		<i>St Julien en St Alban</i>	3	3	0%
		SAMSE	3	3	0%
		DORAS	0	0	0%
EN 12	Description des impacts substantiels des activités sur la biodiversité de ces aires		Cf texte ci-avant		
EN 13	Habitats protégés ou restaurés		Cf texte ci-avant		
EN 14	Espèces menacées dans les zones d'activité		Cf texte ci-avant		
Volet : Emissions					
EN 15	Emissions directes ou indirectes de gaz à effet de serre	tCO ₂		à périmètre constant *	
EN 16	<i>Total</i>		■ 231 948	252 072	9%
EN 17		SAMSE	■ 59 443	63 311	7%
		DORAS	36 066	44 923	25%
	<i>dont Fret</i>		■ 120 697	136 565	13%
		SAMSE	■ 39 538	43 176	9%
		DORAS	27 419	35 264	29%
	<i>dont Déplacements</i>		77 366	80 472	4%
		SAMSE	8 717	8 085	-7%
		DORAS	3 429	4 191	22%
		tCO ₂ /Meuros			
	<i>Total</i>		171	169	-1%
		SAMSE	119	116	-3%
		DORAS	180	217	21%

● Variation calculée sur la base des données réelles 2016 et des données 2017 corrigées du DJU

■ Données 2016 corrigées des erreurs d'estimation dans la publication précédente

* Données 2017 retraitées de SUD APPRO, des TRANSPORTS SCHWARTZ et du fret aval de la plateforme panneaux afin d'être comparables avec les chiffres 2016

GRI G 4	Indicateurs	Unités	2016	2017	Δ 2017 / 201A47:1946	
ENVIRONNEMENT						
Volet : Effluents et déchets						
EN 22	Total des rejets d'eau		Les rejets d'eau de chaque site se font en respectant les règles d'urbanisme obligatoires préconisées par les collectivités publiques.			
EN 23	Masse de déchets par typologie	tonnes				
	<i>Total</i>		21 428	14 446	-33%	
		SAMSE	4 266	4 543	6%	
		DORAS	2 126	2 550	20%	
	<i>Déchets industriels banaux</i>		11 295	7 375	-35%	
		SAMSE	2 848	2 127	-25%	
		DORAS	1 844	1 737	-6%	
	<i>Bois</i>			2 609	-	
		SAMSE		632	-	
		DORAS		444	-	
	<i>Gravats</i>		3 277	3 409	4%	
		SAMSE	1 131	1 605	42%	
		DORAS	225	285	27%	
	<i>Plastique</i>		604	177	-71%	
		SAMSE	71	44	-38%	
		DORAS	6	18	188%	
	<i>Papier et carton</i>		6 199	701	-89%	
	SAMSE	181	103	-43%		
	DORAS	44	37	-16%		
<i>Métal</i>		53	175	228%		
	SAMSE	34	32	-6%		
	DORAS	7	28	318%		
Volet : Produits et services						
EN 27	Portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et des services		Cf texte ci-avant			
Volet : Conformité						
EN 29	Montant des amendes substantielles	K€	0	0	0%	
	Nombre de sanctions non pécuniaires	Nombre	0	0	0%	
Volet : Transport						
EN 30	Impacts environnementaux substantiels du transport des produits et des déplacements du personnel (carburants)	1000 litres		à périmètre constant *		
	<i>Camions</i>		4 839	5 376	11%	
		SAMSE	2 160	2 235	3%	
		DORAS	789	938	19%	
	<i>Voitures de fonction</i>		1 780	1 975	11%	
		SAMSE	539	514	-5%	
		DORAS	309	375	21%	
			1000 litres/Meuros			
	<i>Camions</i>		3,56	3,61	1%	
		SAMSE	4,32	4,08	-6%	
		DORAS	3,94	4,54	15%	
	<i>Voitures de fonction</i>		1,31	1,32	1%	
		SAMSE	1,08	0,94	-13%	
		DORAS	1,54	1,82	18%	
Volet : Evaluation environnementale des fournisseurs						
EN 32	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères environnementaux		Aucune étude n'a été réalisée concernant l'évaluation environnementale des fournisseurs.			
EN 33	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et les mesures prises		Aucune étude n'a été réalisée concernant l'évaluation environnementale des fournisseurs.			
Volet : Mécanisme de règlement des griefs environnementaux						
EN 34	Nombre de griefs concernant les impacts environnementaux, déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs	Nombre	0	0	0%	

* Données 2017 retraitées de SUD APPRO, des TRANSPORTS SCHWARTZ et du fret aval de la plateforme panneaux afin d'être comparables avec les chiffres 2016

Note méthodologique

Les sociétés suivantes sont exclues de ce volet : EPPS, GET ELECTRIC, MAT APPRO et SWEETAIR FRANCE.

Les points de vente, n'ayant pas réalisé une année complète d'exploitation sur l'année de reporting (pour cause d'ouverture ou de fermeture) et les

sociétés acquises en cours d'année (FOREZ MAT) n'ont pas été retenus non plus.

La société RG BRICOLAGE est incluse.

En 2017, les sociétés SOCOBOIS, LEADER CARRELAGES, SUD APPRO et TRANSPORTS SCHWARTZ ont été intégrées pour la première fois.

Les indicateurs sont donnés de manière brute, non recalculés à périmètre comparable et à chiffre d'affaires constant, sauf pour les indicateurs EN 15 à EN 17 et EN 30 pour lesquels un nouveau ratio a été ajouté par million d'euros de chiffre d'affaires.

Afin de pouvoir publier les données de l'année N dans le rapport de l'année N, depuis l'année 2016 certains indicateurs sont extrapolés sur la dernière partie de l'année selon des règles définies pour le Groupe :

- Les indicateurs extrapolés sur les ventes sont : les consommations de carburant (camions, voitures de fonction et chariots élévateurs), les déplacements des employés dans le cadre du travail avec leur voiture personnelle, les déplacements visiteurs, les matériaux entrants (le papier), les emballages des produits vendus.
Pour cette famille d'indicateurs (sauf les déplacements visiteurs), les données du périmètre suivant sont les données réelles du 1^{er} janvier au 31 décembre (données facilement accessibles dans le Système d'Information du Groupe) : SAMSE, BLANC MATERIAUX, MAURIS BOIS, CELESTIN MATERIAUX, CHRISTAUD, REMAT, LEADER CARRELAGES, VAUDREY, SUD APPRO, DUMONT INVESTISSEMENT et LES COMPTOIRS DU BOIS ASSOCIES.
- Les indicateurs pour lesquels les données réelles sont prises du 1^{er} octobre de l'année N-1 au 30 septembre de l'année N sont : la climatisation (fuites de fluides frigorigènes), les services tertiaires (hors transport).
- Les indicateurs sans extrapolation : les déplacements domicile-travail, les immobilisations.
- Les indicateurs extrapolés en fonction des prévisions de fin d'année : les déplacements des employés dans le cadre du travail en avion et en train, le poids des éditions.
- L'indicateur du tonnage utilisé dans le calcul du fret amont se base sur la donnée réelle de la période du 1^{er} janvier au 30 septembre et il est extrapolé en fonction des éléments calculés par la Direction des achats.
- Les déchets sont collectés sur la période du 1^{er} janvier au 30 septembre et ils sont extrapolés sur le dernier trimestre proportionnellement aux 3 premiers.

Les ETABLISSEMENTS PIERRE HENRY ET FILS n'ayant pu fournir les données environnementales pour 2017 (sauf pour les déplacements domicile-

travail et les consommations de carburant des camions et des voitures de fonction), les données N-1 ont été reprises.

EN 1 = cet indicateur ne prend en compte que le papier comme matière première car les activités du Groupe ne consomment pas d'autres matières premières.

Il comprend le papier bureau, le papier communication (catalogues, affiches, dépliants...) et le papier en-tête (courriers, factures, bons de livraison...).

Les données sont collectées via le Système d'Information du Groupe.

EN 3 = les consommations de gaz 2016 et 2017 sont données sans retraitement mais la variation 2017/2016 est calculée avec l'année 2017 pondérée du Degré Jour Unifié (DJU) pour intégrer la variabilité des conditions météorologiques d'une année sur l'autre.

Pour les consommations électriques, la pondération du DJU n'est pas appliquée, la consommation électrique ne se limitant pas à la consommation de chauffage.

Cet indicateur est fourni par les 2 principaux prestataires du Groupe (1 prestataire pour le gaz et 1 prestataire pour l'électricité) qui extrapolent eux-mêmes les données de la dernière période de l'année. Le prestataire pour le gaz, pour effectuer les calculs d'extrapolation, s'est basé sur la table des profils publiés par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE). Le prestataire pour l'électricité a choisi d'étendre proportionnellement les consommations mesurées sur les mois de l'année non facturées.

Pour les autres prestataires, l'indicateur est fourni à partir des factures d'achat.

Etant donné que seuls 16 sites dans le Groupe utilisent du fioul pour le chauffage (chiffre que le Groupe cherche à réduire) et que les approvisionnements ne sont pas réguliers (en général remplissage de cuves une fois par an), cet indicateur est exclu du Bilan Carbone depuis l'année 2014. La consommation annuelle du Groupe est donnée, sur la base des charges comptables avec application d'un prix moyen national du fioul sur la période, avec une tendance d'évolution par rapport à l'année précédente.

Pour les mêmes raisons d'approvisionnement irrégulier, le suivi des sites consommant du gaz propane pour le chauffage (4 sites : 3 sites SAMSE et 1 site CELESTIN MATERIAUX) ne se fait plus, les données sont exclues du Bilan Carbone depuis l'année 2014.

EN 8 = l'indicateur du volume d'eau consommé, relevé en m³, est considéré comme non significatif pour le Groupe, il est estimé sur la base des charges comptables avec application d'un prix moyen national de l'eau sur la période.

EN 15 à EN 17 = comme pour chacun de ses Bilan Carbone précédents, le Groupe a exclu les postes d'émissions suivants : Intrants (les produits achetés et revendus), Immobilisations des bâtiments, Utilisation des produits et Fin de vie des produits.

Les données 2017 publiées ci-avant ont été ramenées au périmètre des données 2016 (sans flux transport additionnels) afin de pouvoir être comparées. Les données 2017 non retraitées sont :

	Unités	2017
Emissions directes ou indirectes de gaz à effet de serre	tCO ₂	
<i>Total</i>		254 946
SAMSE		64 213
DORAS		44 923
<i>dont Fret</i>		138 610
SAMSE		44 078
DORAS		35 264
<i>dont Déplacements</i>		80 670
SAMSE		8 085
DORAS		4 191
	tCO ₂ /Meuros	
<i>Total</i>		170
SAMSE		117
DORAS		217

Avec la méthode Bilan Carbone®, le Groupe répertorie ses émissions de gaz à effet de serre selon 3 catégories :

- Scope 1 : émissions directes, produites par les sources, fixes et mobiles, nécessaires aux activités du Groupe (9 % des émissions du Groupe en 2017).
- Scope 2 : émissions indirectes associées à la consommation d'électricité nécessaires aux activités du Groupe (1 % en 2017).
- Scope 3 : autres émissions indirectement produites par les activités du Groupe (90 % en 2017).

La catégorie « Fret » comprend le fret routier entrant (scope 3), le fret maritime entrant (scope 3), le fret routier direct (scope 3) et le fret routier sortant (scopes 1 et 3).

Le poste du fret amont (fret routier entrant, fret maritime entrant et fret routier direct) représente 47 % des émissions du Groupe en 2017.

Les données du fret amont sont historiquement calculées sur la base d'une sélection de fournisseurs (auprès desquels le tonnage réalisé sur l'année est collecté) et sont extrapolées sur la totalité des fournisseurs.

Pour le périmètre suivant (SAMSE, CHRISTAUD, BLANC MATERIAUX, MAURIS BOIS, DORAS, CELESTIN MATERIAUX, LES COMPTOIRS DU BOIS ASSOCIES, CLAUDE MATERIAUX, ETABLISSEMENTS ROGER CLEAU, M+ MATERIAUX, OUTIMAT BTP, REMAT et VAUDREY), en 2016, de manière exceptionnelle, le tonnage n'a pas été collecté auprès des fournisseurs mais il a été estimé sur la base du tonnage de l'année précédente, corrigé du taux d'évolution du chiffre d'affaires réalisé avec les fournisseurs entre 2015 et 2016. En 2017 une nouvelle collecte a eu lieu (LEADER CARRELAGES et SOCOBOIS se sont rajoutées au périmètre). De plus les tonnages pour les fournisseurs intra-communautaires sont désormais récupérés via les déclarations d'échanges de biens gérées de manière automatisée dans le logiciel DELTApass.

Seule la société BTP DISTRIBUTION fournit des données sur le fret direct (fret entre fournisseurs et clients).

La catégorie « Déplacements » comprend les déplacements domicile-travail des salariés (scope 3), les déplacements des salariés dans le cadre du travail avec les véhicules possédés par la société (scopes 1 et 3), les déplacements des salariés dans le cadre du travail avec leur propre véhicule (scope 3) et les déplacements des visiteurs (scope 3).

Pour les déplacements domicile-travail, un sondage auprès des salariés est réalisé chaque année dans chaque point de vente. OUTIMAT BTP et CLAUDE MATERIAUX utilisent pour la première fois cette méthode en 2017.

Pour les déplacements visiteurs, la méthode repose sur un calcul intégrant une zone de chalandise par site et le nombre de bons de livraisons « emportés ». Seuls les sites du siège SAMSE, de la plateforme LOG APPRO, des ETABLISSEMENTS PIERRE HENRY ET FILS et de BTP DISTRIBUTION n'utilisent pas cette méthode et se basent sur un sondage. L'activité bricolage réalise le calcul avec la fréquentation magasin.

Le poste des déplacements visiteurs représente 25 % des émissions du Groupe en 2017.

L'incertitude associée à la somme des différentes émissions du Groupe est pour 2017 de 22 %.

Les données 2016 sont issues du Bilan Carbone® version 7.5 et les données 2017 de la version 7.7. A titre indicatif, si les données 2016 étaient retraitées avec la version 7.7, les émissions augmenteraient au maximum de 0,06 %.

EN 23 = jusqu'en 2016 la collecte des données se basait sur le registre de suivi des opérations relatives à la gestion des déchets tenu annuellement par chaque site négoce et renseigné à partir des informations contenues dans les documents remis par les prestataires chargés de l'enlèvement des déchets. En 2017 une nouvelle méthode a été mise en place pour le négoce et le bricolage : la collecte se fait directement auprès des prestataires de déchets qui remplissent un tableau modèle permettant en particulier de connaître le type de chaque déchet enlevé (nature et poids) et la qualification du traitement final (recyclage, enfouissement, incinération ou autre mode de traitement). La période de reporting a également changé, elle s'effectue désormais sur les 3 premiers trimestres de l'année N avec une extrapolation du dernier trimestre, et non plus du 1^{er} octobre de l'année N-1 au 30 septembre de l'année N (comme en 2016).

EN 30 = cet indicateur comprend la consommation de carburant des camions du Groupe assurant les livraisons clients et celle des voitures de société.

Les données sont collectées via l'outil CENTRAL PARC (logiciel de gestion des moyens matériels roulants) dans lequel sont comptabilisées les factures de consommation de carburant. Pour DORAS, l'outil utilisé est ALX.

Les données 2017 publiées ci-avant ont été ramenées au périmètre des données 2016 (sans flux transport additionnels) afin de pouvoir être comparées. Les données 2017 non retraitées sont :

	Unités	2017
Impacts environnementaux substantiels du transport des produits et des déplacements du personnel	1000 litres	
<i>Camions</i>		6 053
SAMSE		2 551
DORAS		938
<i>Voitures de fonction</i>		1 975
SAMSE		514
DORAS		375
	1000 litres/Meuros	
<i>Camions</i>		4,04
SAMSE		4,65
DORAS		4,54
<i>Voitures de fonction</i>		1,32
SAMSE		0,94
DORAS		1,82

Pour la première fois en 2017, des livraisons camions jusqu'alors jamais prises en compte ont été comptabilisées :

- Les livraisons réalisées par SUD APPRO entre les agences du Groupe et leurs clients,
- Les livraisons réalisées par SUD APPRO pour des clients hors Groupe,
- Les livraisons réalisées par les TRANSPORTS SCHWARTZ entre les agences BTP DISTRIBUTION et leurs clients,
- Les livraisons réalisées par les TRANSPORTS SCHWARTZ pour ses autres clients (hors BTP DISTRIBUTION),
- Les livraisons réalisées de la plateforme panneaux vers les agences du Groupe.

Responsabilité du fait des produits

La sous-traitance

Le Groupe recourt très peu à la sous-traitance. Des prestataires peuvent être amenés à faire appel à celle-ci lors de la construction ou de la réhabilitation des sites.

Le marché de travaux encadre strictement ce recours. Dans le domaine du transport il est fréquent de recourir à la sous-traitance, soit pour la livraison aux clients, soit depuis les plateformes logistiques jusqu'aux sites.

La responsabilité sociale et environnementale des fournisseurs

Les fournisseurs proposent au fil des années de plus en plus de produits respectueux de l'environnement.

Cela démontre l'engagement des fournisseurs dans leur responsabilité sociale et environnementale.

Une charte « Engagement Responsabilité Sociétale » a été réalisée par l'activité bricolage afin d'inciter ses fournisseurs à agir à ses côtés vis-à-vis du développement durable et de sa démarche d'amélioration continue. Cette charte a été envoyée pour la première fois fin 2015 avec tous les contrats 2016. 186 exemplaires de cette charte ont été retournés signés en 2017.

Les enjeux sociaux et environnementaux de la politique d'achat du Groupe

Les certifications bois et la RBUE



La marque de la gestion forestière responsable

Depuis 2011, le Groupe SAMSE possède les certificats de chaîne de contrôle PEFC™ et FSC®. Ses clients ont ainsi la certitude que les produits achetés sont issus de sources responsables et que l'ensemble des acteurs de la filière participe à la gestion durable de la forêt.

L'organisation et le suivi de cette traçabilité s'appuient sur un bureau central qui gère les données relatives aux différents cahiers des charges. Ce bureau anime aussi le terrain par l'intermédiaire de relais certifications, maillons essentiels de cette chaîne de contrôle. Ces derniers sont garants de la stricte application des procédures mises en place et proposent les éventuelles actions correctives dans une démarche d'amélioration continue.



Cette organisation a permis au Groupe d'obtenir en 2017 le renouvellement de ces 2 certifications de chaîne de contrôle pour une période de 5 ans, ponctuée d'audits de suivis annuels.

En parallèle, le Groupe continue de valider une charte environnementale avec l'obtention du critère de performance maximale, à savoir, 3 feuilles d'Erable. Cette démarche, octroyée par le LCB (Le Commerce du Bois) garantit la diligence raisonnée appliquée sur tous les produits non certifiés.

C'est dans un contexte législatif et contraignant, que depuis 2013, le RBUE (Règlement Bois de l'Union Européenne) s'applique. Bien entendu, le Groupe répond à ces exigences en terme de vérification / validation des produits à base de bois.

Enfin, et c'est une nouveauté sur l'année 2017, certaines des agences du Groupe situées dans l'arc alpin ont obtenu la certification BOIS DES ALPES™. Cela signifie aussi la volonté du Groupe, en tant qu'acteur économique local important, de privilégier à maxima les produits transformés à proximité des lieux de vente, une proximité certifiée et plébiscitée !



FCBA/BDA17-003

Les achats du Groupe

Les références de produits ou matériaux respectueux de l'environnement, améliorant la performance énergétique des bâtiments et éco-labellisés, augmentent d'année en année. Ils concernent tous les domaines d'activité.

Cela s'explique par la demande croissante des clients, l'offre en progression des fournisseurs et la démarche « Construire positif » proposée par le Groupe pour rapprocher les demandes et les offres. Le Groupe crée ainsi de la valeur partagée en impliquant les fournisseurs, les professionnels du bâtiment et ses clients dans sa démarche d'entreprise responsable.

L'activité négoce a souhaité également faire évoluer ses plans de vente et de stock pour répondre au marché lié à la RT 2012.

Les services achat de l'activité bricolage incitent leurs fournisseurs à améliorer continuellement leurs produits, en affichant l'efficacité énergétique en magasin des produits référencés et ainsi éliminer progressivement les produits énergivores.

Ils ont arrêté l'importation d'ampoules de type CFL (fluo-compactes) au cours de l'année 2014, seules des ampoules de type LED sont importées. En effet les ventes de cette nouvelle technologie ont pris le pas sur les ampoules fluo-compactes.

Les améliorations techniques font que les produits lumineux solaires sont de plus en plus performants donc les volumes d'achat augmentent.

Dans un contexte d'obsolescence programmée, les performances de produits de construction sont mises en avant.

Les impacts des produits phytosanitaires sont considérables, ils touchent non seulement l'environnement mais également la santé humaine. L'activité bricolage a décidé d'arrêter la commercialisation de ces produits en 2017.

Le choix des fournisseurs et des gammes de produits se fait dans cette optique de diminution de l'impact environnemental. Les produits bio-contrôlés sont privilégiés.

Les démarches satisfaction clients (PR 5)

Pour améliorer la qualité de service et d'accompagnement des clients, un « baromètre satisfaction clients » a été lancé en 2011. Il est depuis, reconduit tous les deux ans. En 2017, 5 301 clients de SAMSE ont été interrogés. Il s'agissait de professionnels du BTP et hors BTP ainsi que de clients particuliers en compte. La satisfaction est mesurée à trois niveaux : satisfaction globale, satisfaction par grands thèmes (accueil téléphonique, accueil agence, professionnalisme...) puis satisfaction détaillée. En 2017, la note globale a progressé de

0,1 point, passant de 7,5 sur 10 en 2015 à 7,6 en 2017. Les résultats du baromètre permettent à SAMSE d'élaborer des plans d'actions précis, correspondant aux attentes de ses clients.

DORAS a réalisé son premier baromètre satisfaction clients en 2014.

Depuis 2013, une démarche « Satisfaction Clients » (détaillée dans le volet Emploi, relations sociales et travail décent) est déployée dans l'activité bricolage, incluant une formation des collaborateurs et profitant à l'ensemble de sa clientèle.

Depuis 2015, une démarche « Satisf'Action » (détaillée dans le volet Emploi, relations sociales et travail décent) est aussi engagée dans l'activité négoce.

GRI G 4	Indicateurs	Unités	2016	2017	Δ 2017 / 2016
RESPONSABILITE DU FAIT DES PRODUITS					
Volet : Santé et sécurité des consommateurs					
PR 1	Pourcentage des catégories importantes de produits et de services pour lesquelles la santé et la sécurité sont évalués aux fins d'amélioration		Le pourcentage doit être fourni par les fabricants. C'est pourquoi, cet indicateur n'est pas traité car il est impossible de faire ce type d'étude dans le cadre des activités du Groupe.		
PR 2	Nombre total d'incidents de non respect des réglementations et codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services	Nombre	0	0	0%
Volet : Etiquetage des produits et services					
PR 3	Pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information requis par les procédures	%	100	100	0%
PR 4	Nombre total d'incidents de non respect des réglementations et codes volontaires concernant l'information sur les produits et services et leur étiquetage	Nombre	0	0	0%
PR 5	Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client		Cf texte ci-dessus		
Volet : Communication marketing					
PR 6	Ventes de produits interdits ou controversés	Nombre	0	0	0%
PR 7	Nombre total d'incidents de non-respect aux réglementations et codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris la publicité, la promotion et les parrainages	Nombre	1	1	0%
Volet : Vie privée des clients					
PR 8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients	Nombre	0	0	0%
Volet : Conformité					
PR 9	Montant des amendes substantielles pour non-respect des lois et des réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation des produits et des services	K€	0	0	0%

Note méthodologique

PR 2 = le Groupe n'a pas eu connaissance de problème de non-respect des réglementations en matière de produits.

PR 3 = l'étiquetage environnemental des produits que les fabricants intègrent permet aux consommateurs d'avoir des informations détaillées sur les produits et les services.

PR 7 = les clients du négoce qui ne souhaitent pas recevoir de publicité ou de relances marketing sont exclus des listes de diffusion (un indicateur est renseigné dans leur fiche client).

Les données SAMSE et DORAS ne sont pas extraites.

Société

La lutte contre la corruption

Depuis juin 2014, une équipe interne « alerte escroquerie » travaille sur la sensibilisation des équipes opérationnelles et fonctionnelles aux risques de fraude interne et externe.

Cette sensibilisation se concrétise par des campagnes de communication interne : flyers et réunions de sensibilisation animées par des experts externes.

Depuis décembre 2017, une équipe dédiée à l'application de la loi SAPIN II (loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique) œuvre sur les différentes mesures liées à la lutte contre la corruption avec la mise en place de :

- une cartographie des risques pour identifier, hiérarchiser les risques d'exposition du Groupe à des sollicitations externes aux fins de corruption,
- un code de conduite définissant les types de comportements à proscrire,
- des sanctions disciplinaires envers les salariés en cas de violation du code de conduite,
- un dispositif d'alerte interne,
- des procédures d'évaluation des tiers (fournisseurs, intermédiaires et clients),
- des procédures de contrôles comptables, internes ou externes,
- un dispositif de formation et d'information pour l'ensemble des collaborateurs,
- un dispositif de contrôle et d'évaluation interne des mesures mises en œuvre.

Concernant les indicateurs SO 3 à SO 5, le Groupe SAMSE n'a pas réalisé d'études à ce jour.

L'impact territorial, économique, social et sur les populations riveraines ou locales

L'impact territorial, économique et social

Avec son réseau de 343 points de vente, le Groupe est un acteur économique important sur les territoires où il est implanté.

Il favorise l'emploi en participant de manière très active aux salons régionaux de recrutement (5 salons régionaux en 2017) et par sa communication sur les réseaux sociaux.

Par les impôts locaux et taxes d'apprentissage versées de manière ciblée, il soutient les collectivités locales et les établissements d'enseignement à proximité de ses sites.

Lors de ses nouvelles implantations ou réaménagements de sites, le Groupe privilégie les artisans et les professionnels locaux pour collaborer. Il contribue ainsi à maintenir l'activité dans le tissu local et à la développer.

Pour exemple, lors du chantier du magasin de bricolage de Narbonne (nouveau magasin ouvert en mars 2017), plus de 85 % du montant des travaux a été affecté à des entreprises locales.

Le maître d'ouvrage, le maître d'œuvre et toutes les entreprises choisies (sauf celle pour le confortement de sol) étaient implantés dans le même département.

L'ensemble des acteurs de l'emploi locaux sont systématiquement impliqués lors des campagnes de recrutement liées à l'ouverture d'un nouveau site. Chaque projet d'ouverture sur un territoire fait l'objet de rencontres préalables notamment avec le Pôle Emploi local pour construire un recrutement concerté et adapté. Par exemple, lors de la création du nouveau magasin de bricolage de Narbonne, l'effectif de 48 personnes a été constitué par 18 mobilités internes et 30 recrutements locaux.

Le Groupe a également pour stratégie de croissance le rachat de sociétés ou de points de vente dans les zones géographiques où il est déjà implanté. Le Groupe développe ainsi son ancrage territorial et démontre sa volonté d'être actif, au niveau de l'emploi et du développement économique local.

Toutes publicités, partenariats, participations à des salons ou organisations de salons sont pensés territoire et économie locale.

L'impact sur les populations riveraines ou locales

Le Groupe est soucieux de son impact sur les populations riveraines ou locales. Dans l'implantation de ses points de vente, l'intégration dans le tissu social, le respect des riverains, le Groupe cherche à jouer un rôle positif au sein des communautés locales.

Le mécénat

Impliqué sur ses territoires régionaux, c'est tout naturellement que le Groupe soutient des actions solidaires proches de ses points de vente. Il est également partenaire de certaines associations locales qui œuvrent à l'étranger.

[Des projets caritatifs](#)

A Grenoble, le Groupe a participé à la construction en 2012 puis à l'agrandissement en 2014, de la **maison Ronald Mc Donald** : des chambres et des espaces communs où les parents d'enfants hospitalisés peuvent loger, échanger et se soutenir mutuellement. Depuis, il participe chaque année à un événement qui permet à l'association de poursuivre son action et d'accueillir plus de 300 familles par an.

Le Groupe soutient **Aide Médicale et Développement** (AMD) à Grenoble, une association française qui œuvre dans différents pays du monde. En 2016, il a participé à la construction d'un centre de santé dans le village d'Ethiolo, au Sénégal ; en 2017, à la réhabilitation de la maternité de l'hôpital de Mandiana en Haute-Guinée : l'accès à l'eau est aujourd'hui garanti grâce aux travaux d'adduction qui ont été réalisés au mois de novembre. Les travaux se poursuivent.

Le CHU Grenoble Alpes accueille 900 000 patients par an. C'est l'hôpital universitaire de référence des Alpes et de ses 2 millions d'habitants. Le Groupe SAMSE soutient le **Fonds de dotation du CHUGA** qui, en appui de l'action propre au CHUGA, a pour mission d'accélérer, de financer et de promouvoir des projets novateurs et porteurs de sens.

En 2017, le Groupe s'est investi dans un nouveau projet de mécénat pour aider l'**association Arist** à organiser la 12^{ème} Journée mondiale de la trisomie 21, du 16 au 18 mars à Grenoble. Un événement ouvert à tous, convivial et familial. L'occasion aussi de mettre en exergue des avancées scientifiques, de valoriser l'écosystème isérois, d'afficher un partage de valeurs sociales entre les entreprises, les sportifs, les associations, les collectivités locales, les élus et les professionnels du soin et de la santé.

Depuis de nombreuses années, le Groupe est aux côtés du **Fonds d'action Négobois** pour le mécénat qui réunit des industriels et des négociants de la construction dans une même ambition : rassembler des dons pour construire au profit de

causes dont l'intérêt est sans équivoque. Cette année, le Groupe avait choisi de soutenir la construction d'une pension de famille réservée aux femmes victimes de violences, à Lodève (34). En fin d'année, les travaux étaient bien avancés : débutait la phase de second œuvre avec la pose de l'enduit de façade, le carrelage, la peinture et les finitions en électricité et plomberie.

[Des projets liés à l'activité du Groupe](#)

Le Groupe soutient aussi des projets qui ont un sens par rapport à sa situation géographique au cœur des montagnes.

Il s'implique dans la construction ou la rénovation de refuges en haute-montagne. Après le refuge du Goûter dans le massif du Mont Blanc, le refuge de l'Aigle dans Les Ecrins, le groupe soutient la **Fédération française des clubs alpins et de montagne** (FFCAM), pour la réfection du Temple Ecrins en 2017. Les travaux terminés en octobre ont concerné l'assainissement et l'adduction d'eau potable depuis son captage jusqu'à son arrivée au refuge.

[Des projets culturels](#)

Enfin, depuis plus de 15 ans, le Groupe est partenaire de MC2, la Maison de la Culture de Grenoble, à la fois pour prendre part au tissu culturel local et pour permettre au plus grand nombre, d'accéder aux spectacles.

Suivant le même objectif, il soutient Musée en musique. Pour la saison 2017/2018, le Musée de Grenoble accueille dans son auditorium, un riche programme de musique.

Les partenariats

[Pour les formations](#)

Les fournisseurs de l'activité négoce, étant majoritairement les leaders dans leur marché, souvent à la pointe de la technologie et répondant aux normes et aux spécificités de la RT 2012, le Groupe a décidé de s'appuyer sur eux en termes de formation auprès des équipes et des clients par le biais de réunions techniques.

Depuis 5 ans, le Groupe confirme son rôle d'accompagnateur du changement au service de ses clients. En 2012, l'axe avait été donné sur des formations de thermographie et d'étanchéité à l'air.

Courant 2013 il a développé en collaboration avec NEOPOLIS (centre de formation de la CCI de la Drôme) un nouveau module de formation « Construire et Rénover Positif ». Ce module d'une journée, réservé aux collaborateurs, a pour objectif de faire connaître les évolutions pratiques, techniques et organisationnelles liées aux modifications (réglementaires et fiscales) en construction neuve comme en rénovation.

Un plan de formation a été bâti en collaboration avec des organismes de formation partenaires du Groupe pour sensibiliser les artisans à l'éco-conditionnalité et à l'obtention de la mention RGE. Ils sont accompagnés pour des études thermiques en neuf par SYNERGISUD, leur partenaire. D'autres partenariats ont été conclus pour les tests d'étanchéité à l'air et pour des attestations RT 2012 : UBAT et CETII.

Dans le sponsoring

Le Groupe se retrouve dans les valeurs du sport que sont l'engagement individuel et collectif, le partage des succès, le dépassement de soi, l'esprit d'équipe...

Les choix du sponsoring dans le Groupe se portent sur des équipes qui arborent haut et fort les couleurs de son territoire d'implantation.

Le Groupe est partenaire des clubs de hockey sur glace Les Brûleurs de Loups à Grenoble, les Diables Rouges à Briançon et Les Rapaces de Gap.

En sports d'équipe toujours, il soutient le FC Grenoble Rugby, le Grenoble Football 38, l'Olympique Lyonnais, le Dijon Football Côte d'Or, le Chambéry Savoie Handball...

En sports d'hiver, il parraine le rallye Trophée Andros, la Fédération Française de Ski avec la création du SAMSE Speed Ski Tour pour encourager les jeunes espoirs, le Ski Club d'Allevard, le Chamrousse Ski Club, le Feclaz Ski Nordique, le Triathlon de l'Alpe d'Huez... mais aussi la course de ski-alpinisme de renommée internationale : la Pierra Menta.

En course à pied, il soutient les organisateurs de l'Ekiden, du trail des passerelles du Monteynard, de l'UT4M (Ultra Tours des 4 massifs sur le territoire grenoblois)... Des collaborateurs y participent aux couleurs de « Tous Coureurs », l'équipe du Groupe SAMSE.

Des partenariats à des événements

Le Groupe organise chaque année des événements à destination de ses collaborateurs. L'idée est

d'offrir à tous la possibilité de participer, en famille et entre collègues à des moments de convivialité qui sont attendus avec impatience chaque année, et qui restent dans les mémoires.

Au mois d'avril, tous les salariés du Groupe sont invités à participer à une journée conviviale à la montagne, en famille.

Les repas, forfaits de ski et transports sont pris en charge par l'entreprise. Les personnes qui ne skient pas ont aussi la possibilité de découvrir d'autres loisirs.

Au mois de juin, ils sont invités à partager une journée estivale autour du vélo avec des randonnées cyclistes pour tous les niveaux. Les participants peuvent également profiter de loisirs pour petits et grands. Tous se retrouvent pour partager le repas du midi.

En novembre, c'est sous le chapiteau du Festival International du cirque de Voiron, dont SAMSE est partenaire, que les collaborateurs et leurs familles sont conviés.

Auprès d'associations locales

Le Groupe laisse de la marge de manœuvre aux magasins et aux agences dans leur choix et leur volonté de soutenir des associations de leur territoire.

Il est donc difficile de connaître le nombre d'associations qu'il a soutenues. Il peut autant s'agir de clubs sportifs du lieu d'implantation que d'associations ou d'initiatives locales solidaires.

Par exemple, dans le cadre des démarches Satisfaction Clients de l'activité bricolage, les collaborateurs ont souhaité que chaque site s'implique chaque année dans le soutien d'une association sur son territoire.

A titre d'illustration, voici quelques actions menées en 2017 :

- partenariat entre le magasin de Seynod et l'association Princesse Zoé (petite fille atteinte d'une tumeur du tronc cérébral),
- engagement de LA BOITE A OUTILS de Gap aux côtés de l'association « On me soigne et je m'amuse » (accompagnement des enfants hospitalisés en pédiatrie à l'hôpital de Gap).

L'ensemble de ces actions peut être soutenu financièrement par une procédure d'encaissement permettant aux clients de réaliser « l'arrondi du cœur » dans chacun des magasins.

La fondation du Groupe

Le Groupe SAMSE est présent depuis longtemps sur de nombreuses opérations de sponsoring sportif. Il est également engagé dans diverses actions de mécénat (humanitaire, culture, environnement...).

Sa volonté est de mieux coordonner l'ensemble de ces actions et d'être davantage présent sur l'engagement sociétal.

Pour cela, une fondation collaborative Groupe SAMSE mobilisant les différentes enseignes du Groupe va être créée en 2018. Un conseil d'administration constitué de collaborateurs, de la Direction et d'experts externes sera chargé de sélectionner les projets et de déterminer les moyens mis en œuvre.

Des ateliers de réflexion inter-enseignes ont été réalisés en 2017, ils ont déterminé les domaines d'intervention de la fondation :

- le mal-logement,
- la santé et le handicap,
- des actions de solidarité.

La fondation d'entreprise Groupe SAMSE verra le jour à compter de la publication au journal officiel de l'autorisation administrative de sa création, ses statuts sont actuellement en cours d'élaboration.

GRI G 4	Indicateurs	Unités	2016	2017	Δ 2017 / 2016
SOCIETE					
Volet : Communautés locales					
SO 1	Pourcentage de sites ayant mis en place une participation des communautés locales, des évaluations des impacts et des programmes de développement				Aucune étude n'a été réalisée à ce jour.
SO 2	Activités avec d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles, sur les communautés locales				Aucune étude n'a été réalisée à ce jour.
Volet : Lutte contre la corruption					
SO 3	Pourcentage des sites qui ont fait l'objet d'une évaluation des risques de corruption et risques substantiels identifiés				Cf texte ci-dessus
	Nombre des sites qui ont fait l'objet d'une évaluation des risques de corruption et risques substantiels identifiés				Cf texte ci-dessus
SO 4	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption				Cf texte ci-dessus
SO 5	Cas avérés de corruption et mesures prises				Cf texte ci-dessus
Volet : Politiques publiques					
SO 6	Total des contributions versées en nature et en espèces aux partis politiques, hommes politiques et institutions connexes, par pays				Le Groupe n'a aucun lien avec les partis et hommes politiques.
Volet : Comportement anti-concurrentiel					
SO 7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel, infractions aux lois anti-trust et pratiques monopolistiques ; résultat de ces actions	Nombre	0	0	0%
Volet : Conformité					
SO 8	Montant des amendes substantielles pour non-respect des lois et des réglementations.	K€	0	0	0%
	Nombre total de sanctions non financières pour non-respect des lois et des réglementations	Nombre	0	0	0%
Volet : Evaluation des impacts des fournisseurs sur la société					
SO 9	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux impacts sur la société				Aucune étude n'a été réalisée à ce jour.
SO 10	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels sur la société dans la chaîne d'approvisionnement et les mesures prises				Aucune étude n'a été réalisée à ce jour.
Volet : Mécanismes de règlement des griefs relatifs à l'impact sur la société					
SO 11	Nombre de griefs concernant les impacts de la société déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs	Nombre	0	0	0%

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2017

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SAMSE, désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC¹ sous le numéro 3-1079, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le point 3.6 du rapport de gestion inclus dans le document de référence, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Directoire d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure en introduction de la note 3.6 dans le rapport de gestion inclus dans le document de référence.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

¹ Portée disponible sur www.cofrac.fr

Nos travaux ont été effectués par une équipe de trois personnes entre janvier 2018 et mars 2018 pour une durée d'onze jours au cours de laquelle nous avons conduit seize entretiens avec les personnes référentes du processus.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000.

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené seize entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes²:

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;

- au niveau des entités de l'activité négoce dont SAMSE et des entités de l'activité bricolage, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne 79 % de l'activité (en termes de chiffre d'affaires), entre 33% et 45 % des effectifs et entre 77 % et 100 % des informations quantitatives environnementales.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Villeurbanne, le 11 avril 2018

L'Organisme Tiers Indépendant
ODICEO,
représenté par
Eric VILMINT

² **Informations environnementales et sociétales** : Consommation d'électricité et consommation de gaz, Emissions de CO2 (fret et déplacements), la prise en compte dans la politique d'achat et les relations avec les fournisseurs et sous-traitants des enjeux sociaux et environnementaux.

Informations sociales : l'emploi (l'effectif total, répartition des employés par sexe, ancienneté), le nombre total d'heures de formation.