STERNE
PREMIUM LOGISTICS SERVICES

Rapport de Durabilité

GROUPE STERNE

ÉDITION II - 2024

SOMMAIRE

Rencontre avec Laurent de Rosnay 4

Notre identité 6

1. LE GROUPE STERNE 8

1.1 Historique et développement 8
1.2 Le secteur transport et logistique 9
1.3 Nos activités 9
1.4 Organigramme simplifié 11
1.5 Les parties prenantes et la chaîne de valeur du Groupe 18
1.5.1 Cartographie des parties prenantes 18
1.5.2 La chaîne de valeur du Groupe STERNE 19
1.6 Gouvernance de la démarche RSE 20
1.7 Groupe STERNE, Société à mission 22
1.8 Modèle de création de valeur 24
1.9 Stratégie 26
1.9.1 Contribuer à l'essor d'une performance économique globale 26
1.9.2 L'innovation, vecteur d'amélioration continue 26
1.9.3 La sécurité des données et leur utilisation responsable 28

2. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE 31

2.1 Groupe STERNE, un modèle de croissance au service d'une logistique plus vertueuse 31
2.2 Identification des principaux impacts, risques et opportunités 32
2.2.1 Analyse de double matérialité 33
2.2.2 Tableau de synthèse des principaux impacts, risques et opportunités 35
2.3 Engagements du Groupe envers la planète 38
2.3.1 Changement climatique 38
2.3.2 Pollutions 53
2.3.3 Biodiversité et écosystèmes 55
2.3.4 Économie circulaire, dont gestion des déchets 56
2.4 Engagements du Groupe sur le volet social 59
2.4.1 Gouvernance 60
2.4.2 Caractéristiques des effectifs 61
2.4.3 Risques, opportunités et impacts matériels 62
2.4.4 Politiques 63
2.4.5 Organisation du dialogue social 63
2.4.6 Engagements en matière de respect des Droits de l'Homme 64
2.4.7 Formation et développement des carrières 65
2.4.8 Rémunérations justes et équitables 68
2.4.9 Bien-être physique et mental des collaborateurs 70
2.4.10 Qualité de vie au travail, équilibre vie privée, vie professionnelle et parentalité 73
2.4.11 Diversité, inclusion et lutte contre les discriminations 74
2.5 Engagements du Groupe sur le volet sociétal 76
2.5.1 Chaîne de valeur - Achats responsables 76
2.5.2 Sécurité des clients, des consommateurs et des riverains 78
2.6 Éthique et loyauté des pratiques 80

2.7 Note méthodologique 82

2.8 Synthèse des indicateurs 84

2.9 Table de correspondance avec les textes réglementaires 88

2.10 Rapport de l'OTI 89

RENCONTRE

AVEC LAURENT DE ROSNAY

LAURENT DE ROSNAY
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE STERNE

Quel bilan dressez-vous de l'année 2023 ?

Le contexte inflationniste, de hausse des taux et d'incertitude macro-économique, qui aurait pu freiner nos ambitions, nous a au contraire conforté dans notre engagement RSE.

Il nous semble plus que jamais essentiel d'en renforcer le côté différenciant, car pour un coût à peu près similaire nous créons une valeur supplémentaire à laquelle nos clients sont de plus en plus sensibles. Il est important pour eux de s'adresser à un acteur qui considère la RSE comme partie intégrante de la prestation de service, et non comme une contrainte règlementaire.

Nous sommes précis dans notre exécution, reconnus pour notre fiabilité : le respect des hommes et de l'environnement contribue à rassurer nos clients.

> *Pour un coût à peu près similaire, nous créons une valeur supplémentaire pour nos clients.*

> *Nous nous considérons comme une société de services, pas comme une société de transports.*

Vous avez en octobre dernier rejoint la communauté des Sociétés à mission…

Oui, la qualité de Société à mission nous engage plus que jamais dans notre démarche RSE, sans en changer le cap. Elle nous pousse à formaliser nos engagements et à les faire auditer, à rendre plus visible encore notre ADN d'entreprise responsable. Plusieurs experts ont rejoint notre comité de mission. Ils vont nous aider à mieux comprendre encore ce que l'on peut faire différemment, et ce que le marché est prêt à valoriser.

Comment définiriez-vous votre rôle sociétal, notamment pour les secteurs industriels ?

Dans le domaine des transports urgents à forte valeur ajoutée, nous sommes une entreprise consciente de son empreinte environnementale et humaine. Mais au-delà de notre impact direct, en permettant à la logistique des pièces détachées d'être plus efficiente, c'est toute l'économie de la réparation que l'on stimule. Maintenir en vie des équipements comme des voitures, des tracteurs, de l'électroménager, du matériel de construction…, cela contribue à valoriser l'excellent positionnement des économies occidentales. Nos solutions rendent de plus en plus viable l'économie circulaire. Elles permettent aussi d'économiser des ressources, car des livraisons rapides fiables, ce sont des espaces de stockage en moins, et moins de risque d'obsolescence pour les pièces stockées. Nous sommes une composante du scope 3 de nos clients, travailler sur notre empreinte carbone c'est contribuer à la décarbonation de nos clients. In fine, cela se retrouve aussi dans les équilibres financiers de nos clients.

Le Groupe STERNE est également très présent dans le secteur tertiaire, quelle est votre approche ?

Tous les métiers sont en transition, y compris les banques. Elles réalisent que de nombreuses opérations peuvent être mutualisées, telles que la maintenance des distributeurs de billets par exemple. Les moyens de paiement évoluent, nous allons vers plus de prestations, du stockage, du facility management, de la numérisation de documents… Nos chauffeurs sont de véritables agents de services, ils ne sont pas rémunérés au colis, mais au temps de travail : nous allons continuer à enrichir notre offre de services sur ces bases.

Quelles sont vos perspectives ?

Avec l'intégration de **STERNE nox**, nous avons consolidé notre présence européenne, et nous pouvons servir un plus grand nombre de clients avec la même exigence, nos métiers sont semblables. Il nous sera possible d'installer de nouvelles plateformes de stockage au cœur d'un territoire très dense, aux frontières entre la France, l'Allemagne et le Benelux, pour les grands comptes européens.

D'autre part, nous sommes inscrits depuis toujours dans une démarche proactive de veille technologique. Nous venons d'investir dans un nouvel outil d'optimisation de tournées qui va fortement améliorer la qualité de vie de nos collaborateurs et la capacité de mutualisation du service.

L'année 2024 sera une année de consolidation, nous allons mettre en œuvre nos engagements, les délivrer, être studieux sur tous les projets initiés. Si l'inflation doit s'installer, il faut que nos clients en aient pour leur argent !

NOTRE IDENTITÉ

STERNE, UN ANCRAGE MULTI-MARCHÉS

Nos métiers

LEADER DE LA LOGISTIQUE PREMIUM EN FRANCE

- Collecte tardive et livraison de nuit avant 8H, 7H ou selon CDC
- Livraison de jour avant 13H, avant 18H en B2B et B2C
- Livraison et distribution urbaines
- Transport de produits sensibles (valeurs, luxe, santé)

SPÉCIALISTE DU TRANSPORT URGENT DÉDIÉ «ON DEMAND » À L'INTERNATIONAL

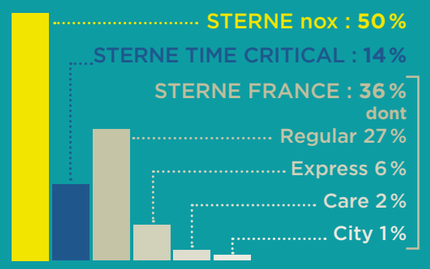
- Solutions de transport urgentes 24/7 par route, air, sea & air, rail
- Services « gants blancs » pour envois sensibles
- Service « project » pour envois hors-normes

LEADER DE LA LOGISTIQUE PREMIUM EN ALLEMAGNE, AUTRICHE, BENELUX

- Collecte tardive et livraison de nuit avant 8H, 6H
- Livraison de jour avant 12H
- Service «week-end » dédié au secteur agricole avec des livraisons 24/7

Nos implantations

Répartition du chiffre d'affaires par activité



Nos domaines d'expertise

TERTIAIRE

- Banques
- Assurances / mutuelles
- Administrations
- Professions libérales
- Associations / ONG

SANTÉ

- Prothésistes dentaires
- Med-tech
- Diagnostic-analyse
- Industrie pharmaceutique
- Établissements de santé
- Pharmacie
- Santé animale

MAINTENANCE

- Automobile et mobilité
- Agriculture
- Électroménager et food-equip
- BTS et Manutention
- Entretien des bâtiments
- Maintenance industrielle

DISTRIBUTION

- Optique
- Photo
- Fournil et alimentaire
- Média
- Grande distribution

LUXE

- HBJO[1]
- Métaux précieux
- Mode et haute couture
- Cosmétique, Parfumerie
- Art, Décoration, Design
- Gastronomie

INDUSTRIE

- Automotive
- Aéronautique et spatial
- High-tech
- Équipements industriels
- Défense
- Énergie
- Transport et logistique

LEADER DE LA LOGISTIQUE PREMIUM BAS CARBONE

Chiffres-clés[2]

555 millions d'euros Chiffre d'affaires 2023

2 017 collaborateurs

+ de 8 000 clients

85 agences en Europe et dans le monde dont 49 en France

8 300 partenaires transporteurs

57 000 m² de plateformes logistiques en France

Pays d'implantation : Allemagne, Autriche, Belgique, Chine, France, Pays-Bas, Luxembourg, Maroc, Pologne, Roumanie.

210 pays couverts avec nos partenaires

170 000 clients destinataires
3 500 courses réalisées par jour
75 % des livraisons réalisées de nuit ou en horaires décalés
94,2 % du parc en propre équipé de véhicules Euro 5 et 6
3 743 tonnes eqCO_2 économisées en 2023 grâce à l'utilisation de contenants réutilisables

À propos de ce rapport

Pour cette seconde édition de son Rapport de Durabilité, le **Groupe STERNE** fait un compte rendu volontaire de ses enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. Il expose ses impacts sur la société ainsi que sa manière d'orienter ses activités pour offrir des solutions de transport et de logistique durables.

Ce rapport a fait l'objet d'une mission de vérification des informations extra-financières par le cabinet Rouxel-Tanguy & Associés, sous sa dénomination commerciale ACTHEOS Rouxel-Tanguy & Associés, organisme tiers indépendant accrédité COFRAC Inspection n° 3-1908, portée disponible sur www.cofrac.fr. Il est donc conforme aux exigences de la déclaration de performance extra-financière (DPEF).

Dans l'intention de se conformer au cadre réglementaire de la CSRD et des European Sustainability Reporting Standards (ESRS) dès 2025, le Groupe intègre autant que possible les exigences réglementaires connues à ce jour. La référence aux normes ESRS est indiquée entre crochets dans les sections du rapport. Ce travail continuera à s'enrichir dans les prochaines éditions.

Fin 2022, le Groupe a doublé de taille avec l'acquisition du Groupe allemand nox NachtExpress, devenu la filiale **STERNE nox**. Le périmètre de reporting 2023 comprend l'ensemble des activités consolidées dans le périmètre financier au 31 décembre 2023, à l'exception des activités de l'Autriche, de la Belgique et des Pays-Bas. Les sociétés non retenues pour cette campagne font l'objet d'un processus d'intégration dédié et non achevé au 31 décembre 2023. Ainsi, le périmètre du reporting 2023 couvre 88,1% du chiffre d'affaires consolidé fin 2023 et 92,1% de l'effectif en fin de période.

Notre mission

Le **Groupe STERNE** conçoit des solutions logistiques innovantes et flexibles, avec quatre objectifs :

- **Optimiser la *supply chain* de ses clients**
- **Contribuer à la transition écologique**
- **Favoriser une qualité de vie au travail optimale**
- **Agir de façon éthique et transparente**

Nos valeurs

Service : STERNE vise l'excellence opérationnelle. Les collaborateurs, partenaire et sous-traitants de STERNE s'engagent à délivrer un service de qualité, gage de satisfaction client.

Rapidité : STERNE a pour objectif d'offrir à ses clients le plus d'options de livraisons urgentes possibles, et de proposer des solutions logistiques adaptées à la criticité de chaque situation.

Fiabilité : coordonner et superviser les flux significatifs sans interruption ni défaillance et réaliser à temps les J ou J+1 planifiés et non planifiés.

Innovation : l'innovation est au cœur de la stratégie de développement du **Groupe STERNE**.

STERNE intègre les nouvelles technologies pour mieux servir ses clients, leur garantir une transparence totale et une expérience client optimale.

1 - Horlogerie Bijouterie Joaillerie Orfèvrerie
2 - Données au 31 décembre 2023

LE GROUPE STERNE

Informations générales – ESRS 2

1.1 HISTORIQUE ET DÉVELOPPEMENT

Fort de 52 années d'expérience, le **Groupe STERNE** a bâti une offre globale, intégrée et multimodale.

Le **Groupe STERNE** s'est construit autour de l'entreprise TCS, née en 1972 en Aquitaine et leader en France du transport régulier sur mesure. À partir de 2017, suite à sa reprise par Meeschaert Capital Partners, le Groupe suit une stratégie de croissance et d'offre globale, basée sur l'acquisition de sociétés reconnues pour leur savoir-faire sur leurs marchés respectifs. Ainsi, en 2018, avec l'achat du Groupe ATS et de NOVEA, le Groupe s'internationalise et déploie ses premières prestations de courses urbaines. L'implantation internationale est renforcée avec l'acquisition de Transport Manager en 2021, qui lui donne accès à 160 pays avec le concours d'expressistes locaux.

Le **Groupe STERNE** poursuit son développement depuis novembre 2021 grâce au soutien de son actionnaire majoritaire Tikehau Capital, qui l'inclut dans son fond dédié à la décarbonation « T2 Energy Transition Fund » et la mise en place d'un Sustainability linked loan intégrant deux indicateurs de Développement Durable : les émissions de gaz à effet de serre et le pourcentage de Business Units certifiées au niveau Gold par Ecovadis.

L'acquisition en avril 2022 du groupe nox NachtExpress, n°1 de la livraison de nuit en Allemagne, au Benelux et en Autriche, permet au Groupe de doubler une nouvelle fois de taille. Il devient le leader européen de la logistique Premium, notamment dans le marché de l'après-vente.

En 2023, le Groupe a adopté le statut de Société à Mission avec une volonté de renforcer sa démarche de développement durable.

3 - Source : International Energy Agency. CO_2 Emissions from Fuel Combustion.
4 - Source : Union des Entreprises Transport et Logistique

1.2 LE SECTEUR TRANSPORT ET LOGISTIQUE

Le secteur logistique est au cœur de notre économie fondée sur les échanges. La taille du marché européen est estimée à 986 Md$ en 2023, il évolue avec les modes de consommation et la tendance à l'externalisation des grandes entreprises. L'Allemagne et la France sont les plus grands pays de ce marché en Europe, avec des évolutions contrastées selon les secteurs et un ralentissement global, après 3 années de croissance soutenue

La filière procure des emplois attractifs et évolutifs avec ou sans qualification. En France, 50 % des postes de management sont issus de la promotion interne, les entreprises ayant pour la plupart des politiques volontaristes en la matière. Le secteur, sous tension en matière de recrutement, travaille à favoriser l'attractivité de ses métiers.

Selon les statistiques de l'Agence International de l'Energie, le transport de marchandises représente 8 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre, et même 11 % si l'on inclut les entrepôts et les ports[3]. La profession est également très engagée en matière de transition énergétique. Les entrepôts permettent de massifier les flux, transportés par des véhicules de plus en plus propres[4].

1.3 NOS ACTIVITÉS

Le **Groupe STERNE** est un groupe de logistique français, né en 1972, leader européen de la logistique premium. Il opère tout type de transport urgent à forte valeur ajoutée, planifié ou à la demande, pour plus de 8 000 clients.

Le cœur historique de l'activité est fondé sur l'organisation de tournées régulières et planifiées. Cette expertise présente de grands avantages opérationnels et environnementaux :

- **La livraison des colis et la collecte des flux retours sont simultanées.** Cette simultanéité réduit considérablement le nombre des tournées. La logistique inverse permet de remettre rapidement en circulation ou de recycler des pièces détachées.
- **Les flux sont mutualisés,** grâce à un maillage du territoire par un réseau très dense d'agences et de dépôts. Ainsi, chaque nouveau client améliore l'efficacité économique et environnementale de la tournée.
- **La fiabilité et la rapidité des livraisons et collectes** permettent aux clients de réduire leurs stocks, qu'ils peuvent gérer en flux tendus. Cela se traduit par une diminution des espaces de stockage.

Le maillage national et international du **Groupe STERNE** lui permet de compléter l'offre de services planifiés par une offre globale multimodale à la demande.

Son expertise réside dans :

- **La garantie de délais J+ ou H+**, selon le cahier des charges, avec une parfaite traçabilité ;
- La fine connaissance de **ses marchés verticaux** : pièces détachées et industrie, santé, tertiaire, distribution et luxe ;
- La priorité donnée à la **sobriété, l'écoresponsabilité et la décarbonation des activités**.
- La fiabilité et la rapidité des livraisons et collectes permettent aux clients de réduire leurs stocks, qu'ils peuvent gérer en flux tendus. Cela se traduit par une **diminution des espaces de stockage**.

NOS EXPERTISES SECTORIELLES

	TERTIAIRE	MAINTENANCE	SANTÉ	DISTRIBUTION	INDUSTRIE	LUXE	AGRICOLE
URGENT	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
URBAIN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
NUIT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
JOUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
REVERSE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Le **Groupe STERNE** a développé une expertise sectorielle forte, qui lui permet de répondre aux besoins et attentes de clients issus de 7 marchés cibles.

La connaissance fine des attentes de ses clients permet au **Groupe STERNE** de proposer à chacun d'entre eux les solutions les plus adaptées.

Les pièces de rechange (maintenance)

Les enjeux du marché de la pièce de rechange sont considérables : disponibilité des pièces, rapidité des interventions, productivité des équipes, réduction des stocks, logistique inverse, réduction de l'empreinte carbone. Le **Groupe STERNE** procure au marché de la pièce de rechange, de la maintenance et de la réparation, des services différenciants tels que :

- **La proximité :** le lieu de livraison des pièces détachées est choisi pour minimiser les kilomètres parcourus par le technicien ou le commercial itinérant (sur son lieu d'intervention, près de chez lui ou dans son véhicule, de nuit),
- **La collecte simultanée** des nouvelles pièces et des pièces défectueuses,
- La livraison par des véhicules à l'**empreinte environnementale optimisée**.

L'industrie

De l'automobile à l'équipement industriel, de la high-tech à la production d'énergie, l'ensemble du monde industriel est soumis aux mêmes exigences d'optimisation de la supply-chain. Le **Groupe STERNE** lui offre des solutions adaptées à chaque situation, planifiées ou non planifiées, locales ou dans le monde entier, avec pour chacune la même exigence de traçabilité et de réduction de l'empreinte environnementale.

Le luxe

Le **Groupe STERNE** est partenaire de Maisons de haute couture, de professionnels du luxe, de l'art et de la gastronomie de renommée internationale, depuis plus de 25 ans. Il a conçu pour les biens d'exception une gamme de services "gants blancs" qui nécessitent un savoir-faire particulier, alliant la culture de la discrétion et de la sécurité. Pour cela, il s'appuie sur l'expérience et le savoir-faire de ses collaborateurs, qui connaissent parfaitement les exigences de ces marchés.

Le tertiaire

Pour les entreprises du secteur tertiaire, la gestion et le transport de documents et de petits colis sont des maillons essentiels de leur activité. Le **Groupe STERNE** compte 30 ans d'expérience au service des établissements financiers, mutuelles et compagnies d'assurances. Il leur offre une prestation mutualisée qui procure à la fois efficacité et moindre impact environnemental.

Agriculture

Un équipement en panne représente un risque énorme pour les agriculteurs, en particulier à la saison des récoltes. Avec les principaux acteurs de l'équipement agricole, **STERNE nox** a mis au point un service de livraison 24/24, 7/7. Qu'il s'agisse d'un joint d'étanchéité ou d'une lame de moissonneuse-batteuse, le technicien ou l'agriculteur sont livrés directement, en Allemagne, en France, en Autriche ou au Benelux.

La distribution et le e-commerce

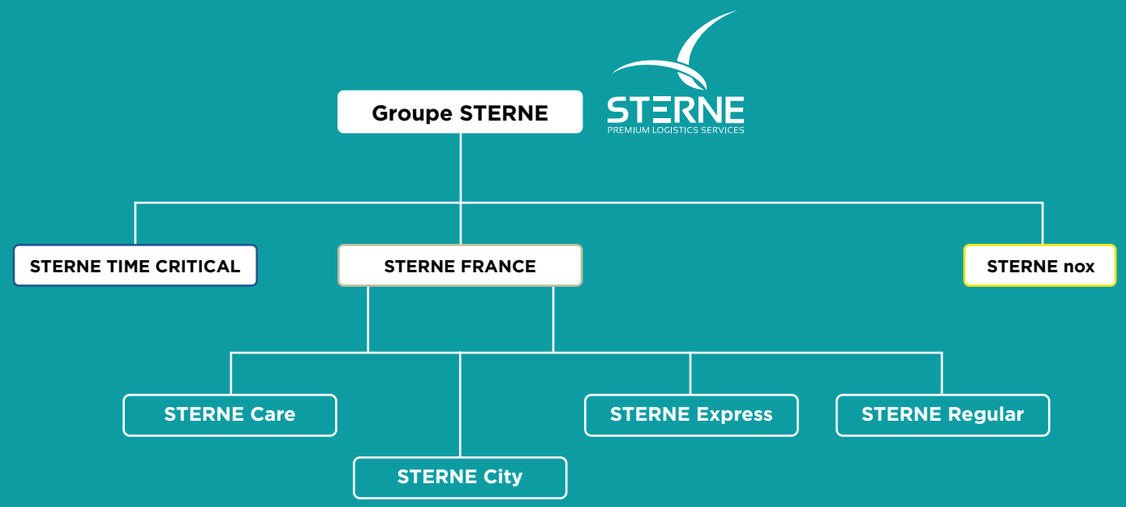
La logistique est devenue un élément clé de la stratégie de croissance des distributeurs, grossistes et détaillants. Elle doit répondre aux nouvelles pratiques de consommation comme le e-commerce, ship from store, click and collect... Les services du **Groupe STERNE** permettent d'approvisionner les magasins quotidiennement, avant l'ouverture, ce qui permet aux clients bénéficiaires d'améliorer la qualité de leur service et de réduire leur stock.

La santé

L'expertise du **Groupe STERNE** permet aux acteurs de la santé, laboratoires, établissements de recherche, fabricants ou distributeurs de dispositifs médicaux, organisations publiques ou privées, de tenir leurs engagements envers leur clientèle ou patientèle, tout en respectant les normes de santé publique. Qu'il s'agisse de tournées régulières, de livraison de médicaments, d'appareils médicaux ou de transport urgent d'organes, le Groupe maîtrise parfaitement la traçabilité thermique et les enjeux spécifiques à ce marché.

1.4 ORGANIGRAMME SIMPLIFIÉ

Composition du **Groupe STERNE**



PROFIL

FAITS MARQUANTS 2023

- Le siège **STERNE France** double de taille
- La cellule d'optimisation expérimente une solution digitale qui révolutionne la conception des tournées

917 Nombre de salariés

223 M € Chiffre d'affaires

58 000 Nombre de points de passage par jour

4 000 Nombre de partenaires

46 Nombre de sites

+ de 550 Nombre de tournées

STERNE Regular occupe une position dominante dans le secteur du transport régulier de précision H+ en France. Cette division se spécialise dans la livraison régulière, souvent quotidienne, de divers articles tels que pièces de rechange, documents, produits, petits équipements, et consommables destinés aux clients professionnels. Ce modèle optimise les déplacements, il est clé pour la réduction de l'empreinte carbone des clients.

À titre d'illustration, un employé de STERNE peut effectuer des livraisons de pièces tout en récupérant des emballages consignés lors d'une seule visite sur un site industriel. Ces activités peuvent également englober la gestion complète des flux de courrier pour une banque. Cela contribue à minimiser les distances parcourues, réduisant ainsi l'empreinte carbone de l'entreprise et de ses clients.

La plupart des livraisons sont planifiées pendant la nuit et tôt le matin, directement sur les sites des clients, voire dans les véhicules de leurs collaborateurs tels que les commerciaux et les techniciens. **STERNE Regular** dispose également de 360 points de service professionnels pour le dépôt et le retrait des colis, offrant une grande flexibilité horaire.

STERNE Regular assure la couverture de l'ensemble du territoire français avec des véhicules respectueux de l'environnement, favorisant l'utilisation de contenants réutilisables dans ses appels d'offres.

Laurent Gontharet
Directeur Général
STERNE France

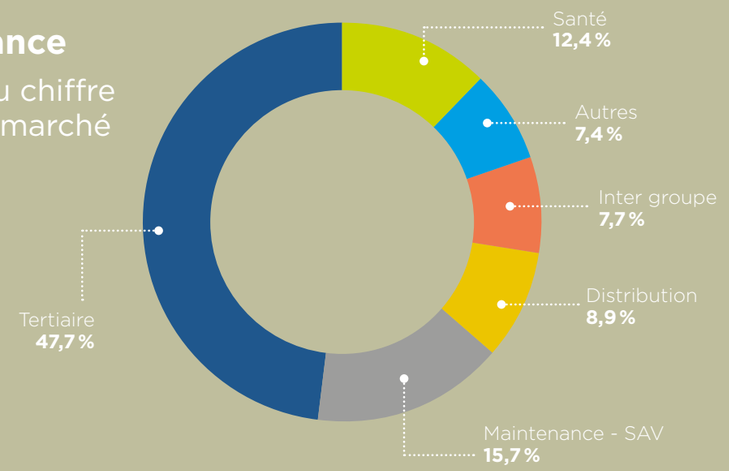
Nos clients accordent une importance croissante à nos engagements en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE), qu'ils concernent les aspects environnementaux, sociaux ou éthiques.

Pour les accompagner, nous adoptons une approche proactive face aux défis environnementaux. Nos clients recherchent des partenaires capables de proposer des solutions combinant une qualité de service irréprochable et un transport bas carbone. Ensemble, nous œuvrons à trouver le juste équilibre.

Afin de réduire notre impact écologique, nous nous concentrons sur l'optimisation de nos opérations, notamment en diminuant les kilomètres parcourus à vide et en fournissant des emballages durables et réutilisables. Les compétences et le savoir-faire du Groupe représentent un atout majeur dans cette démarche.

STERNE France

Répartition du chiffre d'affaires par marché



STERNE Express se charge de la livraison et de l'enlèvement de lettres et de colis selon un schéma planifié, tant au niveau national qu'international. Les solutions express utilisent les mêmes plates-formes logistiques que **STERNE Regular** en France et s'étendent à 180 pays, exploitant 1100 sites opérationnels et 8 hubs stratégiques pour le fret aérien en tant que membre des réseaux internationaux SKYNET et WCA. La régularité des livraisons contribue également à optimiser les performances environnementales.

STERNE City propose des solutions de livraison urgente dans les grandes agglomérations françaises à forte densité, confrontées à des réglementations ZFE. Ces livraisons, qu'elles soient planifiées de manière régulière ou à la demande, doivent relever les défis liés à la congestion des centres-villes et à la recherche de solutions de mobilité respectueuses de l'environnement, telles que les véhicules électriques, les vélos, les vélos-cargos, ou les scooters électriques. À titre d'exemple, **STERNE City** assure la livraison en soirée des achats effectués par les consommateurs pendant la journée.

STERNE Care se positionne en tant que partenaire spécialisé des acteurs du secteur médical, tels que les hôpitaux, les cliniques, les pharmacies, les laboratoires d'analyses, les prothésistes, et les acteurs du medtech. Ces livraisons, souvent effectuées sous température dirigée et tracée, sont assurées par des véhicules spécialisés garantissant le respect de la chaîne du froid ainsi que des normes environnementales locales.

PROFIL

FAITS MARQUANTS 2023

- L'équipe RH de proximité est renforcée
- Des agences déménagent dans de nouveaux locaux plus écologiques, en France, en Roumanie et en Chine

206 Nombre de salariés

210 Nombre de pays desservis

10 Nombre de sites

76 M € Chiffre d'affaires

250000 Nombre de courses

5 Nombre de pays d'implantation

1300 Nombre de partenaires

Aymeric Denneulin
Directeur de STERNE Time Critical

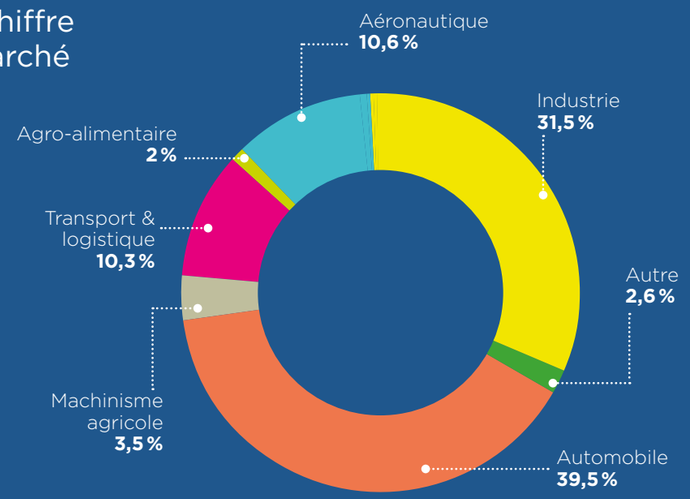
"Nos clients sont de plus en plus sensibles à nos engagements RSE, notamment sur le volet compliance, pour lequel nous avons une équipe dédiée, car nous opérons dans le monde entier.

Nous sommes également proactifs sur les enjeux environnementaux. Nos clients ont besoin de vrais partenaires pour pouvoir arbitrer entre la criticité de la situation et leur empreinte carbone. Nous cherchons ensemble le bon équilibre. Pour cela, les savoir-faire du Groupe sont un vrai plus.

Cette année, nous avons par ailleurs structuré une équipe RH dédiée à la Business unit, au plus près de nos besoins. Elle accompagne nos collaborateurs au quotidien, pour la formation, le recrutement… cette proximité est très importante dans nos métiers très spécifiques et toujours en tension, sur tous les profils."

STERNE Time Critical

Répartition du chiffre d'affaires par marché



Leader dans le domaine du transport urgent et sensible en Europe et à l'échelle mondiale, **STERNE Time Critical** assure une disponibilité 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Spécialisée dans les solutions de livraison urgente sur mesure, l'entreprise propose des services par voie terrestre, aérienne, ou une combinaison des deux, adaptés aux situations nécessitant une réactivité extrême où le temps est un paramètre critique.

Les scénarios d'intervention comprennent la livraison urgente de pièces à forte valeur ajoutée ou susceptibles de provoquer un arrêt de production, ou encore d'importants documents officiels. L'expertise de **STERNE Time Critical** réside dans la gestion de flux logistiques et l'affrètement de transports multimodaux, offrant à ses clients la possibilité d'améliorer leur empreinte carbone grâce à des pratiques telles que le groupage et le co-chargement sous réserve de demande client.

PROFIL

FAITS MARQUANTS 2023

- **STERNE nox** rejoint le Groupe STERNE fin 2022 et intègre progressivement la politique RSE du Groupe.
- La consommation d'énergie sur sites a été réduite de 14 % en un an
- 70 % de la consommation d'énergie des sites est issue de ressources renouvelables

894
Nombre de salariés

278 M €
Chiffre d'affaires[5]

3 000
Nombre de partenaires

20 000
points par jour
Nombre de tournées

24
Nombre de sites

5 - nox Allemagne uniquement.

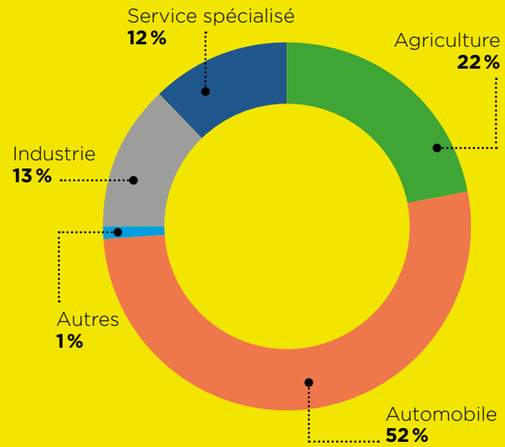
Alexander Kohnen
Directeur de STERNE nox

Nous sommes très conscients de notre responsabilité sociétale. Nos métiers offrent un réel potentiel d'intégration pour des personnes peu qualifiées, ou éloignées de l'emploi depuis longtemps, aux côtés de profils très pointus et experts. Sur nos sites, des nationalités très diverses se côtoient, nous devons veiller à ce que chacun se sente intégré dans l'équipe, nous les accompagnons en ce sens. Nous travaillons aussi à renforcer notre attractivité, notamment auprès des jeunes générations.

Sur le volet environnemental, les flottes de nos partenaires sont maintenant renouvelées avec les dernières motorisations disponibles, et nous poursuivons notre veille technologique pour encore progresser dans les années à venir.

STERNE nox

Répartition du chiffre d'affaires par marché



LEADER DE LA LIVRAISON DE NUIT EN EUROPE

STERNE nox met à la disposition de ses clients plus de 80 centres logistiques en France, en Allemagne, en Autriche, Belgique et aux Pays-Bas, avec une couverture nationale en Allemagne et un réseau européen d'entreprises partenaires. **STERNE nox** est présent sur les marchés des véhicules personnels et utilitaires, des équipements pour la construction, du secteur agricole et de la santé.

STERNE nox SE DÉMARQUE PAR SON RÉSEAU EXPRESS NOCTURNE, LE PLUS PERFORMANT D'EUROPE

85% des livraisons atteignent leur destination avant 6h du matin, pour que l'équipement ou la pièce de rechange soit disponible avant que la journée commence.

Le secteur automobile représente la moitié de sa clientèle. La logistique de précision prend tout son sens dans cette chaîne de production très complexe, dans laquelle une pièce manquante peut engendrer un arrêt de production très coûteux.

Dans le secteur des véhicules commerciaux, des équipements agricoles ou des engins de chantier, les pièces sont mises à rude épreuve. La capacité à maintenir les engins en état de fonctionner, quels que soient les types de motorisation, représente un réel avantage pour nos clients. Le savoir-faire de **STERNE nox** permet de rendre les pièces disponibles au plus vite et au plus près des besoins, du composant électronique à la batterie électrique de gros calibre.

Les garagistes et réparateurs automobiles ont peu de place pour stocker la multitude de références de pneus ou de pare-brises nécessaires à leur activité. **STERNE nox** leur permet d'offrir le meilleur service à leur client dans les meilleurs délais.

Des capteurs aux tubes, en passant par les hanches artificielles, le bon déroulement des processus cliniques nécessite une planification flexible et une qualité optimale. **STERNE nox** a également plus de 55 ans d'expertise dans le domaine de la santé et sait répondre à ses besoins spécifiques.

1.5 LES PARTIES PRENANTES ET LA CHAÎNE DE VALEUR DU GROUPE

[ESRS 2 – SBM-2]

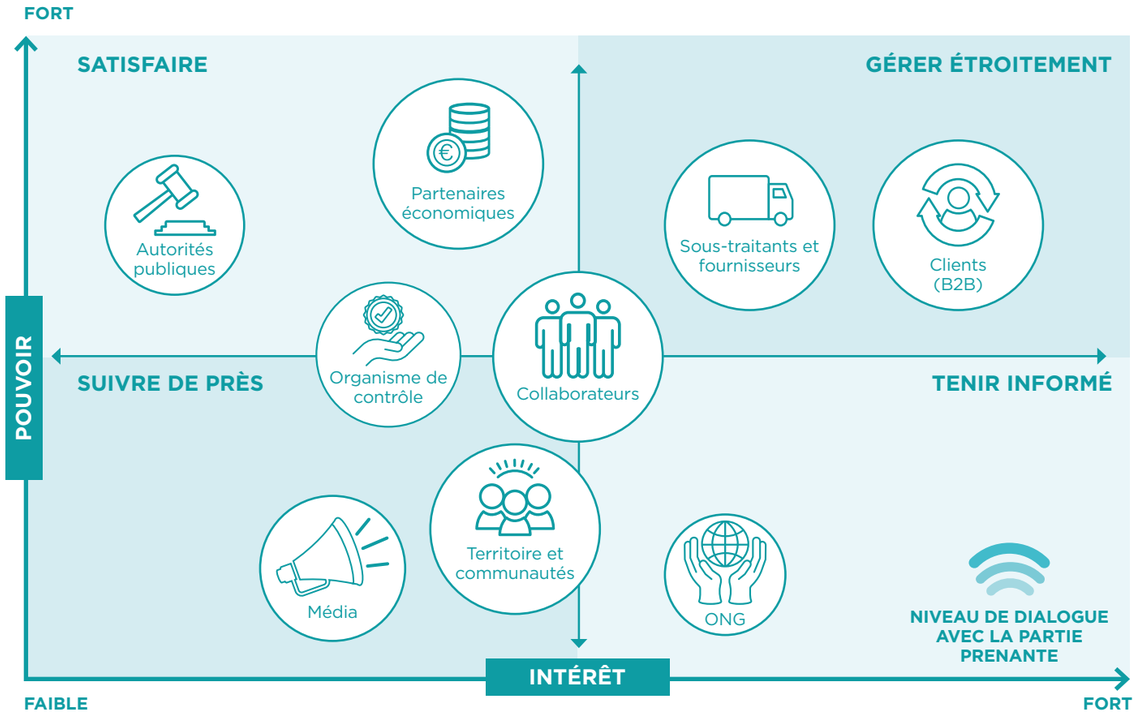
Le **Groupe STERNE** cherche à avoir un impact positif sur l'ensemble de son écosystème et à créer de la valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes.

Pour cela, il noue des relations de confiance avec ses collaborateurs et leurs familles, ses clients, ses propriétaires et actionnaires, ses sous-traitants et fournisseurs, ses partenaires financiers, les autorités publiques, les organismes de contrôle, et l'ensemble de la société civile (médias, ONG, associations).

1.5.1_ Cartographie des parties prenantes

En 2022, le Groupe a mis à jour l'analyse de ses parties prenantes selon les critères d'intérêt et de pouvoir réciproques.

Cette analyse permet d'enrichir les réflexions sur la stratégie du **Groupe STERNE**, sur la définition de sa raison d'être et sur sa démarche de responsabilité sociétale. Elle a constitué une des étapes de mise à jour de la matrice de matérialité en 2023 selon les préconisations de la CSRD.



Nathalia MILLAN
Directrice ESG pour le Private Equity chez Tikehau Capital

En tant qu'investisseurs engagés dans la décarbonation de l'économie réelle, nous avons vu une opportunité à investir dans le capital du Groupe STERNE. Le Groupe intègre dans son modèle économique les leviers disponibles les plus efficaces pour réduire les émissions liées au transport, tels qu'identifiés par l'Agence Internationale de l'Énergie (AIE). Par ailleurs, depuis notre investissement, l'entreprise a fait preuve de son engagement dans le développement durable avec des initiatives remarquables telles que la validation d'une trajectoire de décarbonation par l'initiative Science-Based Targets (SBTi), l'adoption du statut de société à mission et une démarche pionnière de réponse à la CSRD dès 2024. Enfin, Groupe STERNE se positionne comme un acteur clé dans notre écosystème RSE grâce à la disponibilité du management pour le partage de bonnes pratiques et retour d'expérience avec nos autres entreprises en portefeuille.

1.5.2_ La chaîne de valeur du Groupe STERNE

Les partenaires économiques

Les enjeux de développement durable sont de plus en plus regardés par les partenaires économiques du **Groupe STERNE**. À la fois les investisseurs en capital et les préteurs ont des attentes sur l'ambition du Groupe sur le sujet. Le **Groupe STERNE** fait partie du portefeuille d'investissement d'un fonds à impact, sous le régime SFDR article 9. Dans ce contexte, le Groupe doit expliquer la contribution de son activité à la thèse d'impact du fonds, la décarbonation, et doit également apporter des éléments quantitatifs sur la performance RSE et la gestion des risques et impacts négatifs à travers un rapport annuel.

Par ailleurs, le Groupe a négocié sa dette en intégrant des critères ESG à la structure du taux de crédit. Deux critères ont été pris en compte, la réduction de l'empreinte carbone du Groupe et l'amélioration du score Ecovadis de ses entités.

Les clients

La prise de conscience en faveur du changement climatique incite les clients à travailler avec des entreprises soucieuses de leur impact et qui soient force de proposition pour réduire leur empreinte carbone. Les clients du Groupe peuvent être de grandes entreprises comme des PME : les prestations sont adaptées au plus proche des besoins de chacun, tout en les faisant bénéficier d'une approche de standardisation des processus.

Les fournisseurs, sous-traitants et partenaires

La sous-traitance du Groupe est principalement constituée de transporteurs. Ces partenaires permettent de réaliser les prestations au plus proche du besoin, par leurs moyens humains et matériels.

Le Groupe a un impact direct sur l'économie territoriale de ses implantations. La sélection de prestataires à proximité des sites d'exploitation lui permet d'avoir un fort ancrage local.

75 % des fournisseurs sont des PME.

1.6 GOUVERNANCE DE LA DÉMARCHE RSE

[ESRS 2 – GOV-1 et GOV-2]

La démarche RSE du **Groupe STERNE** s'appuie sur une logique d'amélioration continue, initiée et pilotée par la Direction Générale du Groupe, et mise en œuvre par la Direction QSSE – RSE - ESG.

La présence du Directeur Qualité, Sécurité, Sûreté, Environnement et RSE au sein du Comité de Direction depuis sa nomination en 2020 illustre **l'importance de la RSE dans la stratégie du Groupe**. En 2023, le Directeur QSSE – RSE – ESG a participé à 4 réunions du Conseil de Surveillance du Groupe pour partager avec les actionnaires les principales réalisations.

GOUVERNANCE

CONSEIL DE SURVEILLANCE

- 4 réunions par an dédiées à la RSE/ Thèmes RSE abordés à chaque réunion
- Comité RSE
- Sensibilisations à la RSE
- Supervise la stratégie du Groupe et les enjeux RSE

COMITÉ DE DIRECTION

- 12 réunions par an dédiées à la RSE/Thèmes RSE abordés à chaque réunion
- Prépare et approuve les décisions liées à la stratégie RSE
- La présence du Directeur Qualité, Sécurité, Sûreté, Environnement et RSE au sein du Comité de Direction depuis sa nomination en 2020 illustre l'importance de la RSE dans la stratégie du Groupe

PILOTAGE OPÉRATIONNEL

DIRECTION QSSE - RSE - ESG

La Direction assure la structuration et la mise en œuvre de la démarche RSE- ESG, en relation avec les autres directions générales et les filiales internationales.

- **Elle compte 6 collaborateurs (3 en France dont 1 alternant et 3 en Allemagne à fin 2023).**

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

La Direction des Ressources Humaines du Groupe est membre du Comité de Direction.

- **Elle porte la démarche RSE sur son volet social et la décline au sein des *Business Units*.**

DIRECTION DES ACHATS

Le Directeur Achats, membre permanent du Comité de Direction.

- **Il pilote les politiques Achats Groupe et leurs outils** (*charte fournisseur, règles d'achats, contrôles...*) **et veille à leur application harmonisée sur le terrain.**

Les Directeurs de chaque Business Unit déploient les politiques Groupe en adaptant leur feuille de route aux spécificités de leur métier.

CONTRÔLE & CONFORMITÉ

La conformité est portée par **une équipe transverse**.

Les actions sont pilotées par :

- **Le Directeur Général**
- **Le Directeur Administratif et financier**
- **La Directrice des Ressources Humaines**
- **Le Directeur Achat**
- **Le Directeur Qualité Sécurité Sûreté Environnement – RSE- ESG**
- **Le Directeur des Systèmes d'Information**

DIFFUSION DANS LES MÉTIERS

Le Groupe assure l'engagement de l'ensemble des collaborateurs à travers une démarche globale de certifications opérationnelles et de labélisation qui nourrissent tous les volets de la RSE selon les principes de la **norme ISO 26000**.

Ainsi, pour la période 2023-2024, le Groupe est engagé dans une **démarche de certification et d'évaluation** sur les huit normes suivantes :

L'ensemble du Groupe est certifié depuis janvier 2023 selon les normes ISO 9001 et 14001. Les entités STERNE France + STERNE Time Critical sont certifiées 13485, 28000, 28001, 45001 et détiennent une évaluation 50001. L'entité STERNE France est certifiée ISO 27001.

ISO 9001	*Management de la Qualité*
ISO 13485	*Management de la Qualité pour l'industrie des dispositifs médicaux*
ISO 14001	*Management de l'Environnement*
ISO 28001	*Management de la Sûreté pour la chaîne d'approvisionnement*
ISO 28000	*Résilience de la chaîne d'approvisionnement*
ISO 45001	*Management de la Santé et de la Sécurité au travail*
ISO 50001	*Management de l'Énergie*
ISO 27001	*Sécurité de l'information*

Le Groupe a également obtenu de **hauts niveaux de reconnaissance par Ecovadis**, pour l'ensemble de ses *Business Units* :

Business Unit	Statut	Niveau
Regular	Platinium	99ème percentile
STERNE Time Critical	Gold	95ème percentile
STERNE Express	Platinium	99ème percentile
STERNE Care	Gold	97ème percentile
STERNE City	Gold	97ème percentile
STERNE nox	Silver	65ème percentile

1.7 GROUPE STERNE, SOCIÉTÉ À MISSION

Devenir Société à mission, c'est un jalon important dans notre parcours. Il témoigne de l'engagement du Groupe, de ses dirigeants et de ses actionnaires dans la durée. Franchir cette étape est une nouvelle preuve de la maturité de notre démarche.

David BARIBEAU
Directeur Marketing et développement

En devenant en 2023 Société à Mission, le **Groupe STERNE** a renforcé son positionnement de groupe engagé.

En tant que Groupe Multimodal de Transport et de Logistique, le **Groupe STERNE** est convaincu que son activité joue un rôle clé dans la transition écologique. Fidèle à cette idée, sa raison d'être s'appuie sur la démonstration, depuis plusieurs décennies, de son expertise à mettre en œuvre cette conviction.

Une mission formalisée par une raison d'être

« Optimiser les flux de transport, de logistique et les services associés pour accompagner nos clients sur la mise en place de services écoresponsables, innovants et à fortes valeurs ajoutées, contribuant à l'essor d'une performance éthique et économique plus durable, préservant les ressources naturelles et garantissant une qualité de vie au travail constructive et solidaire. »

Une raison d'être concrétisée par des objectifs environnementaux et sociaux[6]

En lien avec sa raison d'être, le **Groupe STERNE** a défini des objectifs stratégiques sociaux et environnementaux qu'il se donne pour mission de poursuivre dans le cadre de son activité :

- Contribuer à la transition écologique en réduisant l'impact environnemental de nos services et en promouvant des comportements éco-responsables auprès de toutes nos parties prenantes.
- Favoriser une bonne qualité de vie au travail afin de garantir l'épanouissement, la sécurité et la stimulation intellectuelle des collaborateurs et des partenaires du Groupe.
- Agir de façon éthique et transparente vis-à-vis de toutes les parties prenantes du Groupe dans le but d'être en adéquation avec notre mission.

Le Comité de Mission

Le Comité de Mission est chargé du suivi de l'exécution de la mission.

Organe indépendant, son rôle est de :

- Suivre l'exécution de la mission et des moyens déployés pour atteindre les objectifs,
- Veiller au respect de la mission et signaler tout manquement ou obstacle à son accomplissement.
- Rédiger un rapport de mission annuel, et le joindre au rapport de gestion

Le Comité de mission est également un collectif dans lequel des experts externes partagent leurs expériences et leur expertise du développement durable pour conseiller le **Groupe STERNE** et ses dirigeants sur les axes d'amélioration et ce que le marché est prêt à valoriser.

Il est constitué à la date de parution de ce rapport et tiendra sa première réunion au premier semestre 2024.

6 - Au sens du 2° de l'Article L. 210-10 du Code du Commerce

1.8 MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR

Groupe STERNE
Expert de la logistique premium

Mégatendances

Nouvelles pratiques de consommation et de production

Optimisation de la valeur des stocks

Logique d'externalisation croissante de la supply chain

Intégration des préoccupations de développement durable

STERNE PREMIUM LOGISTICS SERVICES

NOS RESSOURCES

CAPITAL HUMAIN
2017 collaborateurs
28 % de femmes

CAPITAL SOCIÉTAL
8 000 clients
8 300 partenaires

CAPITAL MANUFACTURIER
5 plateformes logistiques
85 agences
94,2 % de véhicules Euro 5 et 6

CAPITAL NATUREL
136 841 tonnes d'émissions de GES

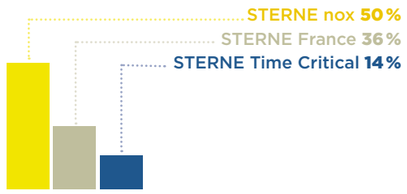
UNE CULTURE DE L'INNOVATION

Rechercher des outils d'amélioration au quotidien pour nos collaborateurs et nos clients

DES EXPERTISES MÉTIERS DIVERSIFIÉES

- Tertiaire
- Maintenance
- Santé
- Distribution
- Industrie
- Luxe
- Agricole

DES SOLUTIONS LOGISTIQUES PREMIUM PLANIFIÉES ET NON PLANIFIÉES



UNE DÉMARCHE RSE QUI IRRIGUE TOUTES LES ACTIVITÉS

Contribuer à la transition écologique

Favoriser une qualité de vie optimale au travail

Agir de façon ethique et transparente

RAISON D'ÊTRE

Optimiser les flux de transport, de logistique et les services associés pour accompagner nos clients sur la mise en place de services éco-responsables, innovants et à fortes valeurs ajoutées qui :

- contribuent à l'essor d'une performance éthique et économique plus durable,
- préservent les ressources naturelles,
- garantissent une qualité de vie au travail constructive et solidaire.

UNE GOUVERNANCE STABLE ET ENGAGÉE

NOTRE IMPLANTATION

Une implantation dans 10 pays

210 pays desservis

NOTRE SOCLE DE VALEURS

Service, Rapidité, Fiabilité, Innovation

NOS IMPACTS ET RÉALISATIONS

POUR NOS CLIENTS
+2 000 000 stops* au mois
Réseau de proximité
8 certifications ISO

POUR NOS COLLABORATEURS
Politique de télétravail
34,7 % de salariés formés

POUR NOS ACTIONNAIRES
555 M d'euros de chiffre d'affaires

POUR LA PLANÈTE
Engagements alignés sur la science et certifiés par SBTi
Développement de la flotte en électrique
56 T de déchets évités grâce aux contenants réutilisables
-1,72 % baisse de l'intensité carbone
Optimisation des trajets

**Arrêt d'un véhicule au cours d'une phase de livraison.*

1.9 STRATÉGIE

[ESRS 2 – SBM-1]

1.9.1_ Contribuer à l'essor d'une performance économique globale

Le **Groupe STERNE** appuie son développement international par des acquisitions ciblées et par sa croissance interne, portée par son offre premium, tout en contribuant à l'essor d'une performance économique durable.

Ces ambitions s'articulent en trois axes :

- **Performance financière et capacité d'innovation**

Le modèle "asset light" du Groupe lui confère agilité, créativité et capacité d'innovation. Ses investissements lui permettent de s'affirmer comme leader européen de la logistique premium.

- **Impact environnemental minimisé**

Le Groupe met en œuvre une politique globale de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre et de sobriété énergétique, pour lui et pour ses clients.

- **Qualité de vie au travail optimale**

L'amélioration continue des conditions de travail et l'inclusion sociale sont les fondements de la culture du Groupe depuis sa création.

Pour toute innovation, nous donnons une grande importance à l'approche de terrain.

Avec notre nouvel outil de conception de réseau, nous allions notre expérience opérationnelle à la puissance de calcul du digital, pour être force de proposition auprès de nos clients.

Jean-Marie JOESSEL
Directeur de l'innovation et des réseaux Sterne Regular

1.9.2_ L'innovation, vecteur d'amélioration continue

Le **Groupe STERNE** a placé l'innovation au cœur de sa stratégie de développement, avec quatre objectifs majeurs :

- **Créer de la valeur ajoutée pour ses clients**
- **Gagner en efficacité logistique et énergétique**
- **Améliorer le service et l'expérience client**
- **Gagner en agilité pour s'adapter aux évolutions du marché**

L'optimisation des tournées, un cercle vertueux

Depuis l'origine du Groupe, la culture de l'innovation est centrée sur l'optimisation et la mutualisation des tournées régulières, cœur de l'activité et des problématiques environnementales. Le **Groupe STERNE** fonde sa vision de l'innovation sur un cercle vertueux : chaque kilomètre gagné est un gain pour les clients, pour le Groupe et pour l'environnement. L'industrialisation des processus constitue un facteur essentiel de compétitivité.

Une complexité croissante

La conception de tournées optimisées passe par des technologies de plus en plus sophistiquées. Les paramètres techniques et opérationnels doivent prendre en compte :

- la réduction du nombre de kilomètres parcourus,
- les contraintes des clients (livraison avant le matin, la nuit ou à des horaires précis, dans les locaux ou dans le véhicule du technicien, etc.),
- la minimisation des perturbations pour les clients existants lors de l'ouverture ou la modification d'une tournée,
- les contraintes règlementaires (zones à faibles émissions),
- la culture du sur-mesure, clé de voute du Groupe,
- la diversité des colis (taille, poids, température dirigée, fragile, sensible, etc.)
- et l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs.

L'optimisation est dans notre ADN. Nous la recherchons pour nos clients, mais aussi au profit de nos systèmes d'information, dans une démarche Green IT.

En 2021, nous avons centralisé toutes nos salles serveurs locales au profit de 2 data centers en miroir.

Cette nouvelle infrastructure, aux dernières normes et hautement redondée, permet des économies d'énergie conséquentes, tout en fiabilisant la sécurité de nos systèmes et en facilitant leur maintenance. Elle nous permet d'intégrer les sociétés acquises avec des processus toujours plus robustes.

Julien MICHALLET
Directeur de la transformation digitale

La technologie en renfort d'expertises opérationnelles pointues

En 2023, à l'avant-garde de son secteur, le **Groupe STERNE** a mis en place une solution logicielle permettant de rationnaliser l'ensemble des critères en utilisant les capacités des dernières technologies disponibles. Cette solution, testée et mise en production en 2023 chez **STERNE Regular**, sera progressivement déployée à l'ensemble du Groupe. Cette technologie de rupture permet de multiplier les hypothèses en modélisant et testant de nouveaux scenarios, avec un gain de temps et de précision de calcul considérable. Elle permet d'optimiser le savoir-faire et la qualité de vie au travail des équipes d'experts réseau, avec une ergonomie très travaillée.

L'innovation continue au service de la performance

En 2023, le Groupe a accentué le déploiement de la technologie **RFID** (Radio Frequency Identification) sur les étiquettes. Cette solution fiabilise et simplifie la manipulation d'objets sensibles, tels que les carnets de chèques. Les chauffeurs disposaient de plus de 1200 lecteurs RFID dès la fin d'année 2023 en France.

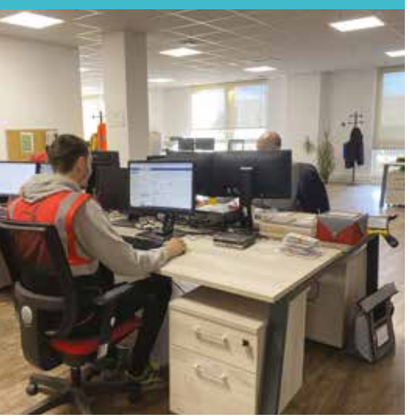
L'adoption d'une solution de **DMS** (Delivery management system) facilite le travail de terrain des collaborateurs et améliore l'expérience client. Sous forme d'une application mobile utilisée par les chauffeurs et d'une tour de contrôle pour les exploitants, le DMS permet de localiser les colis, de remodeler la tournée au quotidien, de relever les anomalies, et de communiquer de façon simple et ergonomique. Ayant remporté l'adhésion des collaborateurs comme des clients, la solution sera déployée dans l'ensemble du Groupe.

Par ailleurs, les plateformes dédiées aux flux documentaires intègrent un nombre croissant de fonctions : outre le stockage, la mise sous pli et l'affranchissement industriel, le **Groupe STERNE** est à présent en mesure de proposer la **numérisation des documents**, ce qui évite leur transfert vers d'autres fournisseurs et permet la massification de la salle courrier. La polyvalence des plateformes du Groupe les rend uniques en France. Elle contribue à réduire considérablement les trajets nécessaires au traitement des documents.

Enfin, depuis plus de 20 ans, le **Groupe STERNE** a été pionnier en proposant des **emballages réutilisables**, sacoches et bacs en plastique, à ses clients. Ces emballages sont l'objets d'améliorations continues, pour renforcer la traçabilité des objets, leur sécurité et leur praticité. Ils sont particulièrement précieux dans le secteur de la santé pour lequel ces critères sont critiques.

1.9.3_ La sécurité des données et leur utilisation responsable

La sécurité des données est un enjeu majeur pour le Groupe. Elle est couverte par 23 politiques couvrant tous les domaines de la sécurité des systèmes d'information (PSSI). Le dispositif mis en place est complet et formalisé par une démarche de certification ISO 27001 (Sécurité des systèmes d'information), ce qui assure sa robustesse.



La sécurité des données

- **Gouvernance**

Au sein du Groupe, la sécurité des systèmes d'information est pilotée par le **RSSI** (responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information), membre du CODIR, qui a autorité sur l'ensemble des filiales. Il rédige, met à jour et organise l'ensemble des politiques PSSI[7] et contrôle leur déploiement par les équipes locales. À titre d'exemple, on peut citer la politique générale de sécurité des SI, le contrôle des accès, les processus de sauvegarde et d'archivage, etc.

Le RSSI coordonne le déploiement de la démarche de **certification ISO 27001**, effective sur 100% du périmètre France en janvier 2024. Dans le cadre du plan triennal, l'objectif est d'étendre le périmètre de certification à la filiale **STERNE nox** d'ici 2026.

Le **SOC** (Security operation center) est externalisé et s'appuie sur les fournisseurs européens les plus robustes, compétents et résilients. Il est en charge de la supervision permanente des systèmes d'information du Groupe, assurant une surveillance 24h/24 et 7j/7, pour détecter des menaces et faire en sorte de les circonscrire avant qu'elles ne deviennent des incidents de sécurité avérés.

- **Dispositif et outils**

Le dispositif suit le sommaire de l'ISO 27001. Il vise à assurer la continuité d'exploitation, critique dans le secteur de la logistique qui travaille à flux tendu, en manipulant de nombreux objets connectés et des commandes dématérialisées. Une défaillance du Groupe pourrait engendrer des conséquences financières pour ses clients, en perturbant les tournées donc la mise à disposition des pièces détachées ou des documents nécessaires à leur activité.

Le Groupe ayant constaté, comme toutes les autres entreprises, une augmentation des tentatives de cyber-attaques, il adapte en permanence ses mesures de prévention, de détection et de protection de ses systèmes d'information et de ses données.

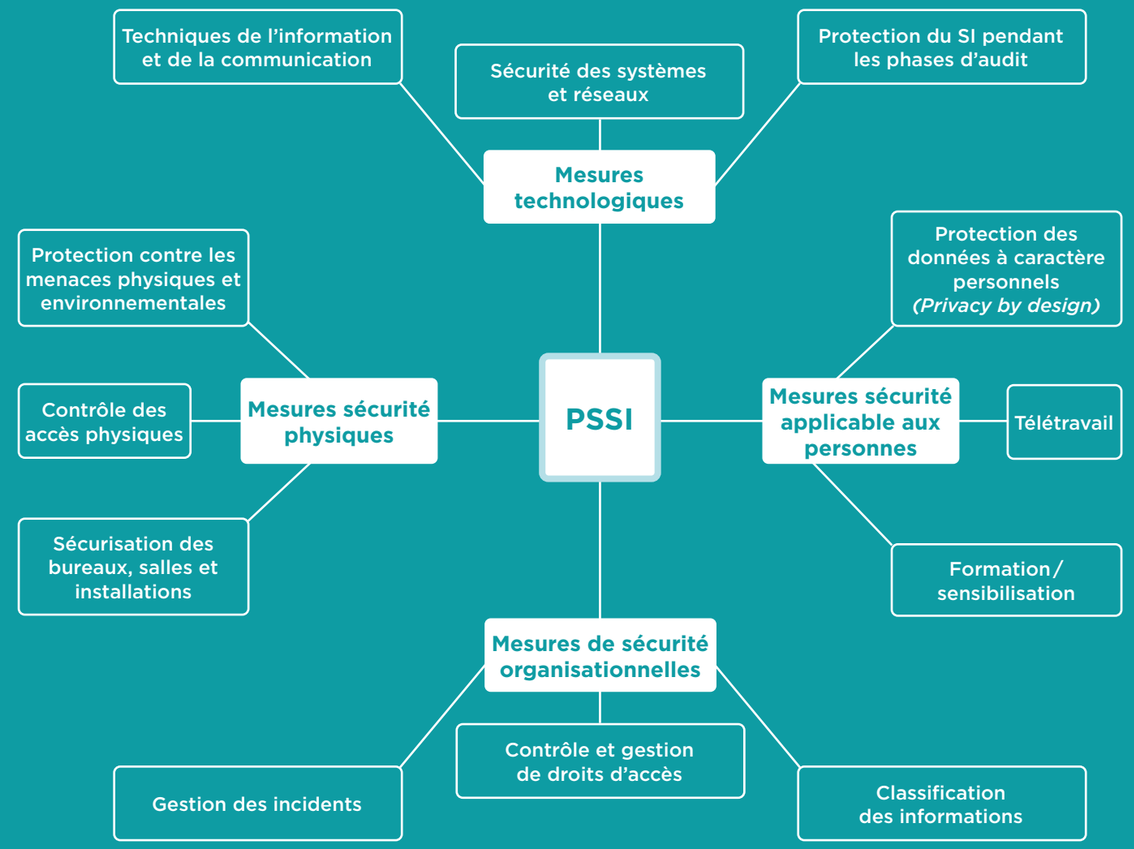
Ainsi, il dispose :

- D'un dispositif de **sécurité organisationnelle**, comprenant la gestion des incidents et la classification des informations,
- De **mesures de sécurité physiques**, comprenant le contrôle des accès physiques, la sécurisation des locaux et la protection contre les menaces physiques et environnementales,
- De mesures de **sécurité applicable aux personnes**, comprenant les règles de télétravail, la protection des données à caractère personnel et la formation/sensibilisation des collaborateurs. Chacun d'eux suit au moins une sensibilisation par an au RGPD et à la cybersécurité, organisée par le service des ressources humaines, via une plateforme de e-learning spécialisée.
- D'un **dispositif technologique** couvrant la sécurité des systèmes et réseaux, les techniques de l'information et de la communication et la protection du système d'information pendant les phases d'audit. L'inclusion des systèmes d'information de nouvelles entités dans les infrastructures Groupe fait partie intégrante du processus d'acquisition, et permet de garder la maîtrise des systèmes.

L'ensemble est répertorié au sein d'un référentiel documentaire (SMSI) complet et mis à jour en continu.

7 - Politique de sécurité du système d'information.

Schéma du dispositif de sécurité et protection des données



La restructuration de l'infrastructure IT en 2021 a permis de renforcer encore la sécurité by design des opérations.
La centralisation des serveurs et l'homogénéisation des applicatifs permet de garder la maîtrise de nos systèmes dans un contexte de croissance externe soutenue.

Boris POUDEROUS
Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information

L'application du principe de « Privacy by design » permet de veiller à la minimisation des données collectées et de répondre à l'ensemble des exigences du RGPD dès la conception des systèmes.

Nadir BOUZAD
RSSI et DPO

La gestion des données personnelles

• Gouvernance

Comme toute entreprise européenne, le **Groupe STERNE** est concerné par le règlement RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) en tant que « responsable de traitement » lorsqu'il est amené à traiter les données personnelles de ses collaborateurs. Il est également concerné en tant que « sous-traitant » lorsqu'il est amené à traiter des données personnelles pour le compte de ses clients.

Le **DPO** (Data protection officer, Délégué à la protection des données) s'assure de la conformité au règlement RGPD et de son déploiement dans l'ensemble des filiales. Il agit sous la responsabilité du Directeur Général et s'appuie sur un réseau de correspondants dans les différentes entités du Groupe.

Lors d'opérations de croissance externes, les sociétés acquises sont intégrées au programme de conformité.

• Dispositif

L'organisation comprend :

- des politiques et procédures relatives à la protection des données personnelles, applicables à toutes les entités,
- la réalisation d'une cartographie du traitement des données personnelles réalisées par les entités du Groupe pour leur compte ou celui de leurs clients, en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant,
- un registre de traitement des données personnelles permettant de répondre aux demandes éventuelles d'exercice des droits des personnes concernées,
- la formation via un e-learning dédié
- La réalisation plusieurs fois par an de contrôles internes et d'audits afin de s'assurer du déploiement effectif du programme de conformité.

142
collaborateurs ont suivi le e-learning RGPD en 2023

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

2.1 GROUPE STERNE, UN MODÈLE DE CROISSANCE AU SERVICE D'UNE LOGISTIQUE PLUS VERTUEUSE

Conscient de la nécessité d'allier performance économique, sociale et environnementale, le **Groupe STERNE** a fait du développement durable une priorité absolue. Il se donne la responsabilité de fédérer son écosystème autour d'un projet sociétal commun.

Le Groupe renouvelle chaque année depuis 2021, son adhésion au Pacte Mondial

Le Groupe s'est engagé en particulier à contribuer à ces Objectifs de Développement Durable des Nations Unies :

L'environnement, le climat et l'énergie

Le Groupe souhaite réaliser une transition énergétique et environnementale efficace.

Il a pour ambition d'être un acteur exemplaire dans son secteur quant à son impact environnemental et son utilisation de l'énergie.

Son objectif est de diminuer ses émissions de GES de 42 % sur ses scopes 1 et 2, et de 25 % sur son scope 3 de 2021 à 2030.

Le bien-être collectif et sociétal

Au cœur de sa mission et de sa raison d'être, le Groupe souhaite améliorer en continu les conditions de vie de ses collaborateurs et de ses parties prenantes externes en assurant un environnement de travail optimal qui promeut efficacité et convivialité.

Le **Groupe STERNE** s'assure de veiller de manière minutieuse au respect des droits de l'Homme en prohibant toute forme de travail des enfants et de travail forcé tout au long de son processus de production.

La stimulation économique de la société

Par ses engagements environnementaux et sociaux, le **Groupe STERNE** souhaite générer une stimulation économique sur tous les territoires où il s'implante.

Il vise à favoriser l'économie locale grâce à sa politique approfondie d'achats responsables.

Loïc CHAVAROCHE
Directeur QSSE – RSE - ESG

En 2023, nous avons poursuivi nos travaux pour intégrer progressivement les exigences de la CSRD et anticiper les normes ESRS de manière volontaire.

En utilisant les principes de la double matérialité, nous avons porté un éclairage nouveau sur notre analyse de risques, qui vient enrichir notre engagement de Société à mission.

*Nous avons également mené un gros travail d'intégration de la filiale **STERNE nox**, qui se poursuivra en 2024.*

2.2 IDENTIFICATION DES PRINCIPAUX IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

[ESRS2 - IRO-1]

La démarche de responsabilité sociétale du **Groupe STERNE** s'appuie sur l'écoute de ses parties prenantes internes et externes.

Pour hiérarchiser ses impacts réels et potentiels, ses risques et ses opportunités liés aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), le **Groupe STERNE** les a analysés selon le principe de double matérialité, nourrie de la cartographie des risques Groupe.

2.2.1_ Analyse de double matérialité

En 2022, sous la responsabilité de la Direction de la RSE, le **Groupe STERNE** a réalisé une analyse de matérialité approfondie de ses enjeux RSE. En 2023, cette analyse a été revue selon les lignes directrices de la CSRD et les normes ESRS, qui précisent le concept et la méthodologie d'une analyse selon le principe de **double matérialité**. Cette révision a permis :

- de rattacher les enjeux identifiés par l'analyse 2022 à la liste d'enjeux ESG préconisés par la norme ESRS 1 dans son annexe AR16,
- d'effectuer une cotation précise des impacts, risques et opportunités du Groupe avec un objectif d'objectivité,
- d'inclure le nouveau périmètre acquis fin 2022 (**STERNE nox**).

Cette analyse s'est déroulée en 4 étapes :

1. Révision de la **cartographie des parties prenantes** du Groupe, afin d'évaluer les parties prenantes les plus impactées par chacun des enjeux ESG. Ces parties prenantes seront consultées progressivement afin de consolider l'analyse interne, sur les enjeux par lesquelles elles sont le plus impactées.

2. **Identification** des principaux enjeux RSE à analyser. Conformément aux lignes directrices de la norme ESRS 1, une première liste a été dressée en utilisant l'annexe AR16 des Actes délégués. Cette liste a été confrontée à la liste d'enjeux identifiés en 2022 sur la base du référentiel sectoriel Transport et logistique, dans l'attente des normes sectorielles de la CSRD à paraître.

   Ce référentiel sectoriel est entièrement aligné sur la norme ISO 26000, qu'il décline et adapte aux spécificités des activités logistiques. Il a été élaboré conjointement par les représentants des acteurs privés et des acteurs publics (ministère chargé des transports, ministère chargé de l'économie et ADEME). Les 7 champs d'action de la RSE sont déclinés en 27 enjeux dans le référentiel.

   En 2023, cette confrontation a mené à :

   - changer l'intitulé de certains enjeux (par exemple, « Développement du capital humain » devient « Formation et développement des compétence »),
   - introduire des enjeux plus granulaires (tels que « Atténuation du changement climatique » et « Adaptation au changement climatique », à la place de « Changement climatique »,
   - ajouter de nouveaux enjeux (tels que « Gestion des relations avec les fournisseurs »),
   - synthétiser des enjeux (« Autres nuisances » rejoint l'enjeu « Pollution »),
   - supprimer l'enjeu « Développement de l'innovation », considéré comme un élément du modèle d'affaires et non un enjeu ESG,
   - il est à noter que l'enjeu « Sécurité des données personnelles », est traité comme un élément de sécurité des collaborateurs et de sécurité des clients finaux et utilisateurs, tandis que la « Sécurité des systèmes d'information » est un élément de stratégie générale du Groupe.

3. Définition de **seuils** pour la cotation des enjeux (seuils qualitatifs).

- La **gravité** est cotée de Critique à Non significative, selon 5 stades (Critique, Majeure, Modérée, Mineure, Non significative), prenant en compte :
  - **Pour les risques financiers :** les risques de réputation, légaux, qualité, sociaux, environnementaux
  - **Pour les risques d'impact :** les risques pour les salariés, les clients, les fournisseurs, les communautés affectées et l'environnement
- La **probabilité d'occurrence** est cotée selon 5 stades :
  - **QUASIMENT CERTAIN** (existant ou très fréquent)
  - **PROBABLE** (se produit plusieurs fois par an)
  - **POSSIBLE** (se produit dans les 3 ans)
  - **PEU PROBABLE** (se produit dans les 5 ans)
  - **RARE** (inattendu)

4. **Consultation** des responsables de toutes les unités opérationnelles ayant une connaissance des perspectives commerciales et stratégiques du Groupe, et en liens étroits avec les parties prenantes du Groupe (salariés, clients, régulateurs, élus…) afin de coter les différents enjeux.

Progressivement, un processus de consultation de parties prenantes externes sera mis en place afin de conforter cette analyse.

En 2023, les experts de la SBTi ont examiné avec la plus grande attention le plan de transition du Groupe et l'ont validé. Les nombreux échanges engagés à cette occasion avec la Direction QSSE – RSE – ESG ont permis de conforter les appréciations du groupe sur l'importance du sujet climatique et sur l'adéquation des mesures mises en œuvre.

Les groupes de travail et interlocuteurs consultés ont réexaminé la matrice de matérialité de 2022 avec les critères suivants (risques bruts) :

Matérialité financière

L'impact (positif ou négatif, réel ou potentiel), que peut avoir un enjeu ESG sur la performance financière du **Groupe STERNE** à court, moyen et long termes, a été coté selon les critères **gravité** et **probabilité d'occurrence**. Les enjeux qui représentent un risque ou une opportunité majeur, important ou faible selon cette analyse sont considérés comme matériels.

Matérialité d'impact

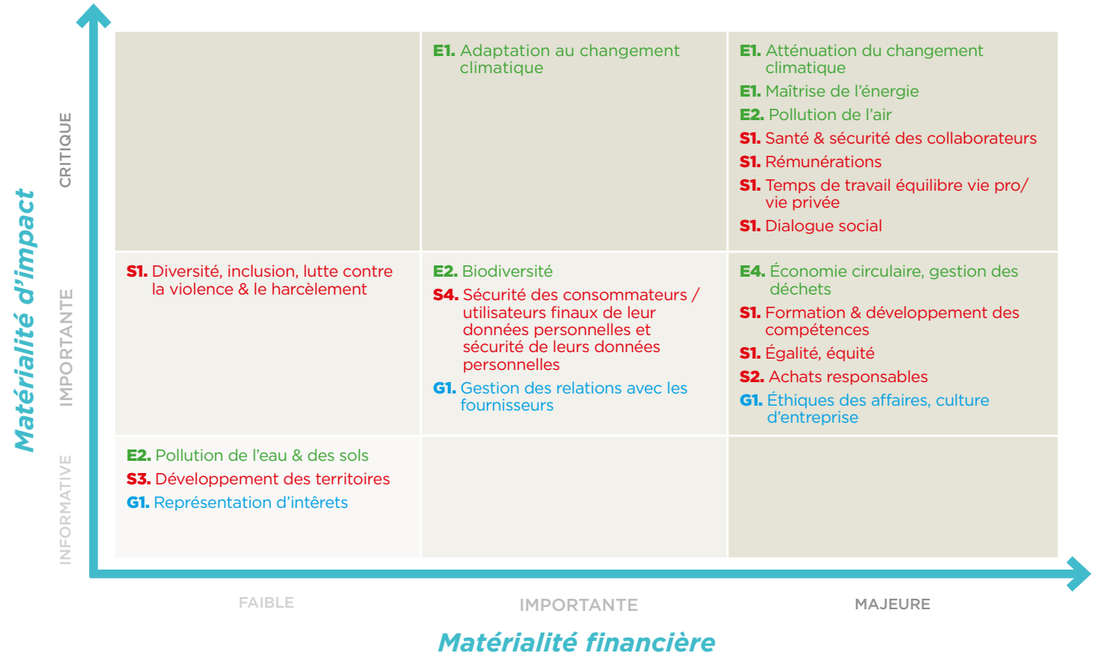
L'impact lié à un enjeu ESG (positif ou négatif, réel ou potentiel), que peut engendrer le **Groupe STERNE** sur ses parties prenantes (y compris l'environnement), à court, moyen et long termes, a été coté selon les critères **gravité et portée, probabilité d'occurrence** et **caractère remédiable**. Les enjeux pour lesquels le **Groupe STERNE** évalue des impacts critiques, importants ou informatifs selon cette analyse sont considérés comme matériels.

En synthèse, si un enjeu a été analysé comme matériel pour son impact financier, ou son impact sur les parties prenantes, ou les deux, l'enjeu est considéré comme matériel et figure dans la matrice de matérialité présentée ci-dessous. La liste des enjeux analysés comme non matériels figure en annexe du rapport de durabilité.

- La Direction générale et le Comité stratégique du Groupe ont enfin procédé à une **revue détaillée et à la validation finale** de la matrice de matérialité.

La matrice de matérialité présentée ci-après met en évidence les actions sur lesquelles le Groupe STERNE doit se concentrer en priorité.

Elle servira d'outil de dialogue à l'occasion de futures consultations des parties prenantes.



Ainsi, la hiérarchie des enjeux RSE pour le **Groupe STERNE** s'établit comme suit :

- Les **enjeux majeurs** communs à toutes les activités sont les enjeux pour lesquels les politiques et plans d'action sont à déployer en priorité et à piloter avec des indicateurs clés de performance. Ils correspondent aux objectifs opérationnels de la Mission ;
- Les **enjeux importants**, à déployer en parallèle, avec des indicateurs de moyen ou de résultat ;
- Les **enjeux faiblement matériels**, ayant un impact moindre sur les performances du Groupe et sur ses parties prenantes, mais sur lesquels le Groupe adopte une position volontariste.

[ESRS2 – SBM-3]

2.2.2_ Tableau de synthèse des principaux impacts, risques et opportunités

Afin de répondre aux exigences de la déclaration de performance extra financière et en anticipation des exigences de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), le Groupe s'appuie sur l'analyse de matérialité pour définir les politiques et plans d'action à déployer. Ainsi, il vise à :

- Prendre en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité ;
- Prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques liés à son activité et, de manière pertinente et proportionnée, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services.
- Prendre en compte les conséquences des transitions environnementales et sociale sur ses performances financières, pour adapter son modèle et sa stratégie. En particulier, le groupe a analysé les conséquences du changement climatique sur ses activités selon le cadre d'analyse proposé par la TCFD (voir le résultat détaillé de cette analyse à la ***section 2.3.1***).

En effet, depuis sa création, le Groupe est engagé dans une démarche continue de maîtrise et de réduction des principaux risques liés à son activité, notamment en matière d'environnement et de sécurité.

Par son savoir-faire et sa capacité d'innovation, il développe des processus et des solutions qui constituent un large champ d'opportunités pour contribuer au développement durable.

Les enjeux matériels font l'objet de programmes structurés et leurs progrès sont suivis au travers d'indicateurs, tels que présentés dans le tableau page suivante.

Ces programmes sont détaillés dans les différentes sections de ce rapport. Les indicateurs clés de performance sont synthétisés au ***paragraphe 2.8***.

	Enjeux de la matrice de matérialité	Impacts sur l'environnement ou la société (positifs ou négatifs, réels ou potentiels)	Risques pour le Groupe	Opportunités pour le Groupe	Politiques et/ou plan d'action	Indicateurs	Section DPEF
	INFORMATION ENVIRONNEMENTALE						
[E1]	**Changement climatique**	Les activités de transport émettent des GES. La mutualisation et la rationnalisation des trajets sont un vecteur important de réduction des émissions de chaque client du Groupe STERNE.	- La réduction des émissions de GES de la filière logistique et transport est un objectif primordial dans le cadre des Accords de Paris. Elle concerne aussi bien les transports que les activités en entrepôts. Les risques principaux portent sur le volet règlementaire, mais aussi commercial, en tant que rouage essentiel des chaînes d'approvisionnement. - La filière doit aussi s'adapter aux conséquences du changement climatique prévues par les experts. L'énergie (sur les sites ou les carburants) est stratégique pour le fonctionnement des activités logistiques. Elle représente une part importante des coûts supportés par les OAL. Le Groupe STERNE est dépendant des avancées technologiques mais s'efforce de les déployer au plus vite dans l'intérêt de ses clients.	- Gains de part de marché avec des offres bas-carbone. - Anticipation des effets physiques du changement climatique pour en atténuer les effets. - Baisse des coûts liés à la consommation énergétique (électricité et carburants).	- Maîtriser et réduire les émissions de GES selon une trajectoire alignée sur les recommandations de la SBTi - Préparer l'adaptation des activités logistiques aux éventuels événements extrêmes liés au changement climatique qui pourraient avoir un impact sur l'entreprise - Plans de sobriété énergétique	- Émissions de GES scopes 1, 2 et 3 - Intensité des émissions de GES/million d'€ de chiffre d'affaires - Consommation énergétique	**2.3.1** Changement climatique
[E2]	**Pollutions**	L'enjeu de la pollution de l'air est particulièrement important dans le cadre d'activités de logistique urbaine, dans des zones densément peuplées. Le transport de marchandises est fortement émetteur de polluants atmosphériques et nottament de NOx, SOx et de particules fines. Les transports terrestres et les activités logistiques urbaines peuvent être sources de nuisances telles que le bruit ou la congestion des villes, voire l'odeur. Ils sont susceptibles de porter atteinte à la santé et au bien-être des populations riveraines. Les plateformes logistiques et les entrepôts peuvent nuire à l'intégrité des paysages et générer des réactions de rejet de la part des riverains.	- La traversée des zones urbaines par des véhicules motorisés est de plus en plus réglementée et oblige à changer les motorisations des véhicules.	- Gain de parts de marché en logistique urbaine, grâce à une offre adaptée bas-carbone, optimisée et mutualisée. - La certification environnementale des sites permet de contenir le risque de pollution dans son ensemble.	- Maîtriser et limiter les émissions de polluants atmosphériques, de polluants liquides dans l'eau et les sols, et les autres nuisances	-% de véhicules équipés de motorisations Euro 5 et 6 -% de sites certifiés ISO 14001	**2.3.2**
[E4]	**Biodiversité**	L'impact matériel du groupe sur la biodiversité est lié à l'emprise au sol des installations logistiques. Cet impact est limité par le fait que les sites du Groupe sont situés dans des zones déjà artificialisées. Les projets de compensation carbone proposés aux clients sont labelisés Bas carbone et consistent à valoriser des espaces naturels en favorisant la biodiversité, en France.			- Limiter au maximum la destruction et la dégradation des milieux naturels (en maîtrisant et en limitant les émissions de polluants, en gérant les espaces occupés par l'entreprise de façon à protéger les espèces locales et leur habitat) - Favoriser les actions permettant de restaurer la biodiversité	- Nombre de sites situés dans une zone natura 2000, une zone protégée ou une zone clé pour la biodiversité	**2.3.3**
[E5]	**Économie circulaire, dont gestion des déchets**	Le Groupe ne génère pas beaucoup de déchets additionnels. Mais il propose à ses clients de valoriser leurs déchets en les massifiant pour augmenter leur taux de valorisation. Il incite ses clients à utiliser des contenants réutilisables.	Certains consommables utilisés lors des opérations (palettes, emballages, films, cartons) ont une durée d'usage limitée. Ils induisent une consommation d'énergie pour leur mise en forme et leur transport. Leur destruction entraîne une pollution (incinération ou mise en décharge). Pour le Groupe, toutes ces ressources sont coûteuses à l'achat comme en fin de vie.	- Les déchets peuvent devenir une ressource s'ils sont valorisés, réutilisés ou recyclés. Le Groupe privilégie, chaque fois que le contrat le permet, l'utilisation de contenants réutilisables, sacoches et caisses crocodiles.	- Favoriser le ré-emploi et le recyclage (eau, bois, plastique, carton...) - Réduire au maximum la génération de déchets par des contenants réutilisables	- Kg de déchets par nature - Taux de recyclage des DEEE	**2.3.4**
	INFORMATION SOCIALE						
[S1-14]	**Santé-sécurité au travail**	Le transport et la logistique sont des secteurs marqués par une accidentalité importante, touchant l'ensemble des travailleurs. Les risques des activités sur la santé et la sécurité des salariés sont étudiés avec les opérationnels au sein de documents réglementés, afin d'élaborer les plans d'action pertinents. Ils portent en particulier sur les risques liés à la manutention et aux accidents de la route.	De mauvaises conditions de travail pourraient s'avérer dangereuses pour les collaborateurs, conduire à de l'absentéisme, du désengagement, une perte de clientèle, des amendes ou des pénalités.	- Une approche proactive des questions de santé et sécurité favorise la baisse des accidents et renforce la confiance des collaborateurs. Elle est un prérequis de la démarche commerciale.	- Politique de santé-sécurité. - Promotion de l'activité physique et d'une bonne hygiène de vie.	- Taux de fréquence des accidents de travail avec arrêts - Taux de gravité des accidents du travail - Taux d'absentéisme - Nombre de décès - Nombre de jours perdus	**2.4.9**
[S1-13]	**Formation et développement des carrières**	Le secteur est un pourvoyeur important de postes dont les compétences s'acquièrent par des certifications et formations courtes. Il offre des perspectives d'évolution interne.	Avec les transformations récentes et actuelles des métiers de la logistique, dont ceux du transport, les compétences demandées se modifient. Le métier manque d'attractivité.	- Le développement des compétences est un élément essentiel de la qualité de service et favorise l'adaptabilité du Groupe. Il participe à l'attractivité du Groupe et diminue les coûts de recutement.	- Politique de développement des compétences et des carrières.	- Heures de formation - Part des employés formés - Nombre d'heures de formation par employé formé - Part des employés ayant reçu une formation certifiante	**2.4.7**
[S1-15]	**Qualité de vie au travail, équilibre vie privé, vie professionnelle & parentalité**	De bonnes conditions de travail participent à la santé mentale et physique des employés.	- De mauvaises conditions de travail peuvent conduire à du désengagement, de l'absentéisme et une moindre productivité et qualité de service. - Ne pas prendre en compte les questions d'équité, de diversité et d'inclusion pourrait réduire la capacité du Groupe à attirer des candidats de valeur et à offrir des opportunités égales pour tous. cela pourrait entraîner des problèmes juridiques ou ternir l'image du Groupe.	- L'amélioration des conditions et de la qualité de vie au travail conduit à la création d'un milieu de travail sain, attractif et productif.	- Politique en faveur de l'équilibre vie privée - vie professionnelle et parentalité. - Politique de soutien aux difficultés de la vie.		**2.4.10**
[S1-2] [S1-8]	**Dialogue social**	De bonnes conditions de travail participent à la santé mentale et physique des employés.	Si les collaborateurs considéraient que leur avis n'était pas pris en compte, il y aurait un risque de désengagement. Cela pourrait avoir un impact sur les performances financières du Groupe et sur son attractivité.	- Le dialogue social contribue à une meilleure compréhension et à l'établissement de relations saines entre les membres de la direction et les salariés, fluidifiant le fonctionnement de l'entreprise et réduisant le risque de conflits sociaux.	- Organisation du dialogue social.	- Part des employés couverts par des représentants du personnel - Part des employés couverts par des accords collectifs	**2.4.5**
[S1-12] [S1-17]	**Diversité, inclusion & lutte contre les discriminations, respect des droits de l'Homme**	De bonnes conditions de travail participent à la santé mentale et physique des employés.	Ne pas prendre en compte les questions d'équité, de diversité et d'inclusion pourrait réduire la capacité du Groupe à attirer des candidats de valeur et à offrir des opportunités égales pour tous. Cela pourrait entraîner des problèmes juridiques ou ternir l'image du Groupe.	- Un environnement de travail inclusif participe à l'attractivité du Groupe. Il constitue un socle culturel de la conduite des affaires.	- Politique de recrutement orientée compétences et diversité. - Politique de lutte contre les discriminations et le harcèlement.	- Taux de personnes en situation de handicap - Nombre d'alertes éthiques	**2.4.11**
[S1-6] [S1-11]	**Rémunérations justes et équitables**		La rémunération (montant du salaire, avantages en nature, primes), les sommes versées au titre de l'épargne salariale (intéressement, participation...), ou encore, les modalités de cotisation de retraite, sont des facteurs déterminants lors du choix de l'emploi. Ils représentent également un enjeu de motivation et de productivité des collaborateurs.	- Des rémunérations justes et équitables améliorent les performances des collaborateurs, l'image de marque employeur et la fidélité.	- Politique de rémunération transparente et équitable entre les différents salariés. - Socle de protection sociale performant.	- Nombre de salariés actionnaires - Part du capital détenu par les salariés - Écart de rémunération entre femmes et hommes	**2.4.8**
	INFORMATION SOCIÉTALE						
[S2] [G1]	**Gestion des relations avec les fournisseurs, achats responsables**	L'accès direct aux TPE-PME est privilégié. Il permet de valoriser la chaîne de valeur et l'emploi local.	La complexité de la chaîne de valeur dans le transport et la logistique (sous-traitants de rang 1, 2...) pourrait entraîner des risques concernant le respect des Droits de l'Homme. Le devoir de vigilance doit être exercé en assurant du parfait respect de la réglementation et de l'effectivité des contrôles.		- Politique Achats responsables.	- % des prestataires de transport ayant adhéré à la Charte Achats responsables	**2.5.1**
[S3] [S4]	**Sécurité des clients, des consommateurs & des riverains**		À l'occasion des activités de transport et de logistique, les produits stockés, transportés et manipulés pourraient souffrir des dommages occasionnant des riques pour la santé et la sécurité des clients et des consommateurs. Face à la numérisation des services, une hausse du niveau de protection des données et de la vie privée des consommateurs est nécessaire afin de garantir la confidentialité des informations fournies et stockées dans les bases de données de l'entreprise. Cet enjeu aura une importance croissante au fil du temps.		- Prévention des effets négatifs potentiels des activités du Groupe. - Protection des données des clients.	- % de sites certifiés ISO 9001, 14001, 45001	**2.5.2**
[S3]	**Développement des territoires**	Le Groupe a un fort potentiel de création d'emplois dans les territoires où il est implanté.	Les activités logistiques peuvent être mal acceptées par les populations locales, compte-tenu de leur impact sur le paysage, la circulation locale, etc.	- En étant attentif à son impact socio-économique dans les territoires où il est implantés, le Groupe nourrit son acceptabilité auprès des riverains, la fierté de ses salariés ainsi que son image. - Dans le cadre de sa responsabilité territoriale, le Groupe contribue à la création d'emplois et au développement de compétences dans ses territoires d'implantation.	- Insertion professionnelle. - Participation des employés aux services départementaux d'incendie et de secours. - Soutien aux athlètes.		**2.5.2**
	INFORMATION EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE ET DE CONDUITE DES AFFAIRES						
[G1]	**Loyauté des pratiques**		L'activité du Groupe ne pourrait pas s'opérer sans assurer des pratiques loyales en matière de commercialisation, information et contractualisation avec ses donneurs d'ordre et ses principaux sous-traitants, et dans l'exercice d'une concurrence loyale.	- Le Groupe Sterne s'inscrit dans des relations durables et d'écoute réciproque tant avec ses donneurs d'ordres qu'avec ses principaux sous-traitants, dans une logique de partenariat. - Les pratiques du Groupe lui permettent d'établir des relations durables et de confiance avec ses donneurs d'ordres, ses clients et ses fournisseurs.	- Dispositif de conformité et d'éthique.		**2.6**
[G1-3] [G1-4]	**Lutte contre la corruption et la fraude**		Le Groupe pourrait, comme toute activité économique, être soumis à un risque de corruption et de fraude. Cela contribuerait à une concurrence déloyale, ternirait son image et pourrait aboutir à des poursuites judiciaires.	- Coopération renforcée avec les fournisseurs et confiance accrue de la part des clients.	- Politique de lutte contre la corruption et la fraude.		**2.6**
[G1-5]	**Représentation d'intérêts**			- Contribuer aux réflexions du secteur.	- Contribution aux instances professionnelles et groupes de réflexion du secteur.		**2.6**

2.3 ENGAGEMENTS DU GROUPE ENVERS LA PLANÈTE

Le domaine de la logistique est confronté à d'importants défis dans une économie axée sur la croissance et l'accélération des échanges de biens, en réponse aux impératifs sociétaux[8] et d'efficacité économique[9]. La logistique émerge comme un moteur de transformation au sein de son écosystème, jouant un rôle central dans les transitions écologiques.

Les engagements et les plans d'action du Groupe se concentrent sur les défis environnementaux jugés les plus matériels : la lutte et l'adaptation au changement climatique, la gestion de l'énergie, la prévention de la pollution, du bruit et d'autres nuisances, ainsi que la contribution à une économie circulaire.

2.3.1 Changement climatique

Gouvernance [E1.GOV-3]

La stratégie climat du **Groupe STERNE** est sous la responsabilité du Directeur général et du Directeur QSSE – RSE – ESG.

La Direction QSSE – RSE – ESG conçoit et coordonne la stratégie et les actions de réduction. Celle-ci est établie sur la base d'une identification des risques et impacts climatiques.

La stratégie est validée par le Conseil de surveillance et mise en œuvre par l'ensemble des directions opérationnelles.

L'indicateur des émissions de GES[10] totales du Groupe est un des deux indicateurs entrant dans les conditions de financement du SSL[11] contractualisé en 2021.

Risques, opportunités et impacts [E1.IRO-1]

La réduction des émissions de GES de la filière logistique et transport est un objectif primordial des gouvernements dans le cadre des Accords de Paris et des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

Ainsi, 86 % du transport de marchandises s'effectue par route en France. Les poids lourds et les véhicules utilitaires légers émettent 13 % des gaz à effet de serre nationaux[12]. Les GES du secteur transport et logistique sont émis essentiellement lors du transport, mais aussi par les activités en entrepôts.

Les États mettent en œuvre des mesures réglementaires contraignantes pour les activités du Groupe, notamment en France et en Allemagne :

- Les zones à faibles émissions de mobilité (ZFE-m), afin de protéger la santé publique en zone urbaine,
- Les taxes sur le poids des véhicules ou sur les véhicules commerciaux,
- Les taxes sur les émissions de gaz à effet de serre,
- L'obligation de réduire les consommations d'énergie des bâtiments (« décret tertiaire » en France).

D'autre part, le développement d'une logistique premium bas carbone rend possible le développement de l'industrie de la réparation et de l'après-vente, dans les domaines industriels, automobile, aéronautique, et maintenant l'équipement ménager.

En cela, le **Groupe STERNE** contribue au développement de l'économie circulaire dans les pays où il est implanté, et au développement vertueux de l'industrie européenne. La fiabilité de ses services permet aussi à ses clients de réduire leurs besoins en stockage de pièces détachées, et en conséquence le risque d'obsolescence (et de destruction) des pièces stockées. Enfin, la densité et le maillage de ses implantations permettent de mutualiser les besoins en transport de ses clients sur un territoire ou au plan national.

8 - Transport de matériel médical, de documents administratifs et juridiques...
9 - Gestion des stocks...
10 - Gaz à effet de serre, sur périmètre hors STERNE nox
11 - Sustainability Linked Loan
12 - Source :www.notre-environnement.gouv.fr/themes/climat/les-emissions-de-gaz-a-effet-de-serre-et-l-empreinte-carbone-ressources/article/les-emissions-de-gaz-a-effet-de-serre-du-secteur-des-transports

également une réponse essentielle à la hausse des coûts de l'énergie, que ce soit pour le Groupe ou pour ses clients.

La direction de la RSE a identifié les risques et opportunités liés au changement climatique selon les préconisations de la TCFD :

Typologie et nature des risques	Actions de remédiation
Risques de transition	
Réglementation Les réglementations européennes portent en particulier sur les motorisations et l'interdiction progressive de circulation avec des véhicules thermiques dans les centres urbains (ZFE-m). Le Groupe est également soumis au décret tertiaire en France pour la maîtrise de la consommation d'énergie de ses sites.	Politique de transition climatique alignée sur une trajectoire 1,5° below validée par les experts de la SBTi. ***(voir section 2.3.1 Changement climatique)*** Politique de sobriété énergétique
Technologie Les innovations en matière de motorisation sont progressives et ne sont pas toujours adaptées aux contraintes des tournées. Elles entrainent un surcoût.	Veille technologique et adoption de nouvelles motorisations en test avant déploiement. Valorisation des solutions bas carbone ou alternatives dans les appels d'offre.
Marché Le prix des carburants et l'énergie sont orientés à la hausse. Ils constituent un poste majeur dans les charges opérationnelles.	Action continue d'optimisation et de mutualisation des tournées, au cœur du modèle d'affaires. Volet énergétique des sites : économies d'énergie et passage aux énergies renouvelables Négociations pour partager le coût additionnel de l'énergie au client.
Réputation Les activités logistiques sont connues pour engendrer des émissions de CO_2, ainsi que d'autres nuisances (bruit, odeur, pollution) dans les centres urbains.	La massification et la mutualisation des tournées a un impact majeur sur la diminution des nuisances tout en répondant aux besoins des clients (pièces détachées, documents, prothèses...)
Risques physiques	
Aigus Les inondations et autres évènements climatiques extrêmes pourraient dégrader les capacités des sites à remplir leur mission. L'impact pour les clients pourrait s'avérer conséquent car les opérations du Groupe répondent à des problématiques en flux tendus. À court et moyen terme (0 à 5 ans), la cartographie des sites montre qu'un seul site en France est à risque d'inondation.	Le plan de continuité des opérations inclut le risque d'inondation.
Chroniques L'augmentation des températures moyennes peut engendrer de l'inconfort pour les collaborateurs, dans des sites non climatisables.	Le risque est mitigé par la proportion importante de temps de travail réalisé de nuit.
Opportunités	
Développement de solutions logistiques mutualisées, décelant un fort potentiel d'évitement de km parcourus donc d'émissions de GES. Préférence des clients pour les solutions du Groupe.	Na

Au troisième trimestre 2023, la Science based Target Initiative a validé le plan de transition du **Groupe STERNE**[13], concrétisant son engagement à contribuer à sa juste part à la lutte contre le changement climatique, avec des objectifs basés sur la science.

[E1-1]

Politique d'atténuation du changement climatique

En s'appuyant sur son bilan carbone, le Groupe a renforcé son engagement dans la lutte contre le changement climatique en s'engageant dans une trajectoire carbone contribuant à limiter le réchauffement climatique à 1,5°C d'ici la fin du siècle. Cette trajectoire est compatible avec l'objectif des Accords de Paris et avec le plan de l'Union Européenne "Fit for 55".

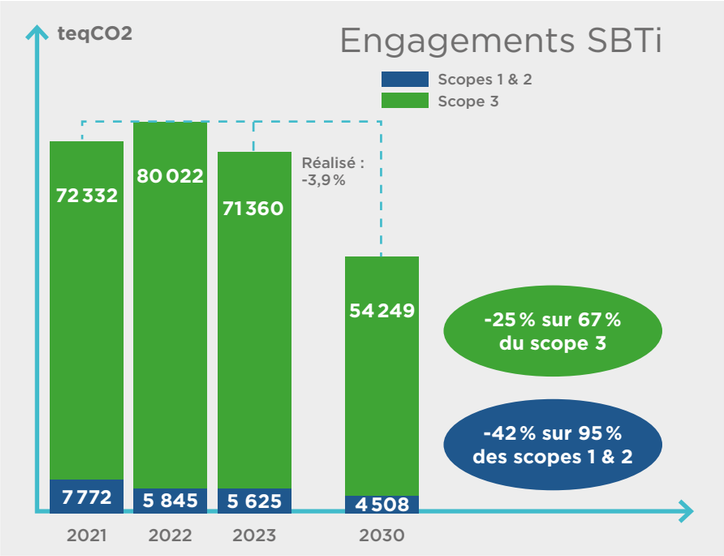
Par l'adhésion du Groupe à la Science-Based Target initiative (SBTi), le Président réaffirme l'ambition du Groupe d'occuper une position de leadership dans son secteur, et d'être un acteur éco-responsable, partie prenante de la transformation du secteur des transports en général et de la logistique urbaine en particulier.

La trajectoire validée par la SBTi concerne la période 2021-2030, sur le périmètre **STERNE France** et **STERNE Time Critical**. La Business Unit **STERNE nox** n'était pas encore consolidée au moment de la soumission du dossier à la SBTi. Le Groupe s'engage à présenter une trajectoire et un plan de transition étendu à l'ensemble du périmètre, dans les 4 ans, conformément aux règles établies par la SBTi.

La trajectoire validée par la SBTi comprend :

- **Une réduction de 42 % des émissions de GES sur les scopes 1 et 2.** Cet engagement porte sur 95 % des émissions des scopes 1 et 2.
- **Une réduction de 25 % des émissions de GES sur le scope 3.** Cet engagement porte sur les émissions provenant du transport et de la distribution en amont, soit 67 % des postes d'émissions du scope 3.

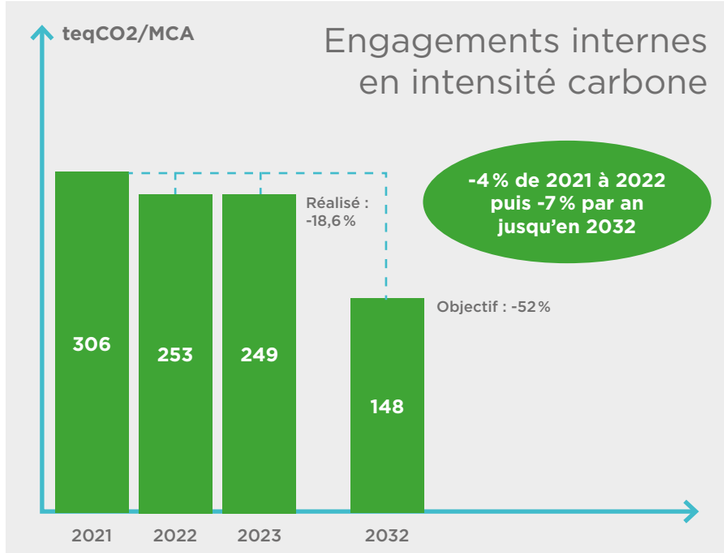
En parallèle, la Business Unit **STERNE nox** engage des actions de réduction de ses émissions sur ses scopes 1 et 2, et incite ses partenaires à agir pour réduire l'impact de son scope 3.



Afin de permettre leur pilotage opérationnel, ces engagements s'accompagnent d'objectifs internes libellés en intensité carbone, qui s'appliquent sur le périmètre **STERNE France** et **STERNE Time Critical** :

- **À court et moyen termes :** une réduction de 4 % de l'intensité carbone du Groupe en 2022 par rapport à 2021, puis de 7 % par an, de 2022 à 2032.
- **À long terme :** l'audit annuel des bilans carbone afin de constater les efforts réalisés et le suivi de la trajectoire.

La politique de réduction des émissions du Groupe prend en compte à la fois l'urgence du changement climatique, la faisabilité technique des initiatives et les budgets associés. Elle donne lieu à une démarche étalée dans le temps, qui permet d'atteindre les objectifs de décarbonation de manière réaliste.



La politique bas carbone du Groupe respecte la hiérarchie du principe Éviter – Réduire – Compenser

ÉVITER : au cœur de son modèle d'affaires, le **Groupe STERNE** met l'accent sur l'optimisation et la mutualisation des tournées. Il accélère ses efforts d'investissements pour permettre à ses clients de réduire leur empreinte carbone tout en fiabilisant la disponibilité des objets transportés.

RÉDUIRE : le Groupe teste de manière proactive les innovations en matière de carburants et de motorisations bas carbone, afin d'être force de proposition pour l'adoption de solutions techniques adaptées.

COMPENSER : le Groupe propose à ses clients de compenser tout ou partie de leurs émissions par l'achat de certificats d'énergie valorisant des initiatives locales favorables à la biodiversité (agroforesterie en France).

13 - Sur le périmètre du Groupe 2022, c'est-à-dire STERNE France et STERNE Time Critical.

Un engagement de longue date

2014
- *Premier vélo électrique*

2018
- *Premier véhicule électrique*

2019
- *Premier véhicule GNV*

2021
- *Premier vélo cargo électrique "santé"*

2022
- *À partir de 2022, chaque véhicule 6 m³ en fin de vie est remplacé par un véhicule propre*

2023
- *26 véhicules électriques et 8 véhicules hybrides opérés en flotte propre*

[E1-6]

Performances

En 2021, le **Groupe STERNE** a réalisé un premier bilan carbone complet, sur l'ensemble de ses scopes 1, 2 et 3 et sur l'ensemble de ses activités, selon la méthodologie du référentiel mondial GHG Protocol.

En 2022, le cabinet Ecoact a accompagné le **Groupe STERNE** pour affiner ses travaux et valider ses résultats.

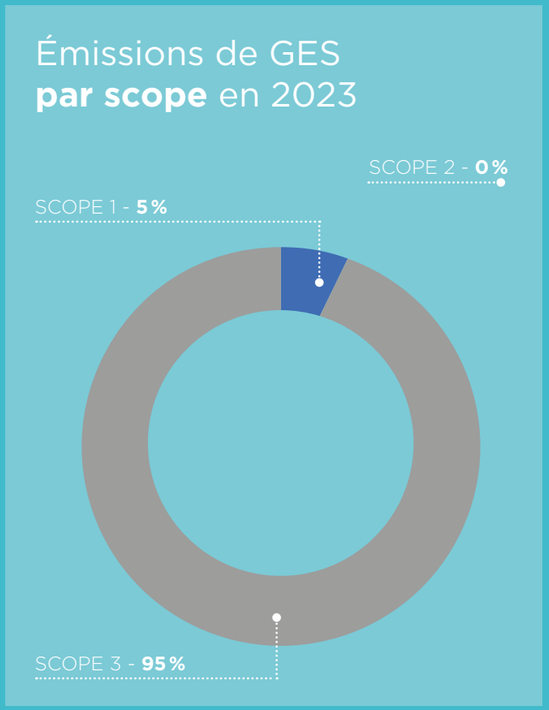
Ces mesures sont nécessaires pour servir de point d'ancrage aux objectifs de décarbonation du Groupe, qui ont pour référence l'année 2021.

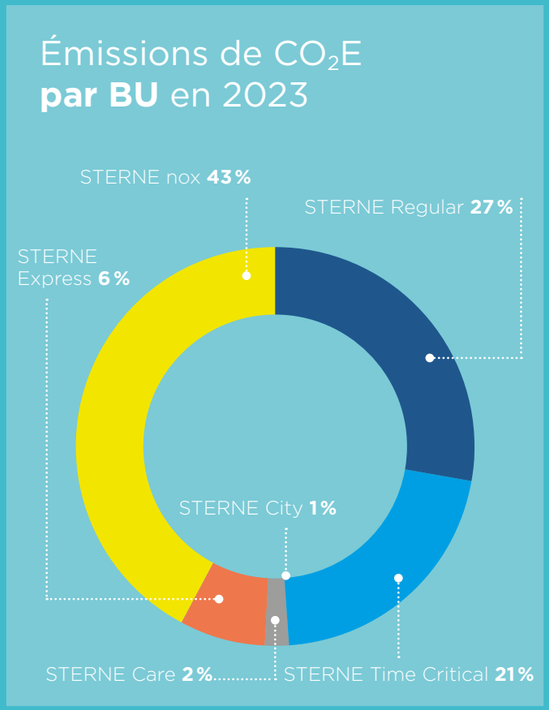
Le périmètre pris en compte est l'ensemble du périmètre financier consolidé du Groupe.

Les résultats du bilan carbone sont synthétisés ci-dessous.

[E1-4]

Variation des émissions de GES Groupe par scope





Business Unit	2023	2023 à périmètre constant	2022	2021	Variation 23/22 et à périmètre constant (%)	Variation 23/21 et à périmètre constant (%)
Scope 1						
Émissions du Scope 1	6 884	5 552	5 778	7 704	-3,9 %	-28 %
Dont : Consommation de diesel des véhicules détenus en propre	85,9 %	98 %	99 %	99 %		
Scope 2						
Émissions location-based	168,33	73,6	67	68	+10,45 %	+8,2 %
Scope 3						
Émissions du scope 3	129 788	71 360	80 022	72 332	-10,8 %	-1,3 %
Dont : Cat 4. Transport sous-traité	93,4 %	91,5 %	91 %	92 %		
Total scopes 1+2+3	136 841	76 985	85 867	80 104	-10,3 %	-3,9 %

Le Groupe a émis 136 841 tonnes eq CO_2 en 2023, en croissance de 59,4 % par rapport à l'exercice 2022. À périmètre constant, les émissions de GES ont baissé de 10,34 %.

Les émissions du scope 1 ont augmenté de 19,2 % pour le Groupe, en raison de l'intégration de **STERNE nox**, mais ont baissé de 3,9 % à périmètre constant, ce qui s'explique par les efforts de sobriété énergétique et les changements de motorisation des véhicules en flotte propre.

Les émissions du scope 2 ont augmenté de 152 % au total en raison de l'intégration de **STERNE nox** et de 10 % à périmètre constant, en raison de la mise en activité de deux nouveaux sites sur le périmètre historique et des travaux afférents.

Les émissions du scope 3 ont augmenté de 62 % pour le Groupe en raison de l'intégration de **STERNE nox** et ont baissé de 10,8 % à périmètre constant. Cette évolution s'explique essentiellement par un changement méthodologique plus précis et les changements de motorisation des véhicules sous-traités.

Variation des émissions de GES en intensité par million d'euros de chiffre d'affaires à périmètre constant

En tCO2e/million d'€ de chiffre d'affaires	2023	2022	2021	Variation 2023/2022	Variation 2023/2021 (%)
Moyenne du Groupe *(hors **STERNE nox**)*	249	253	306	-1,72 %	-18,6%

Sur la période 2021/2023, l'intensité carbone du Groupe a baissé de 18,6 %.

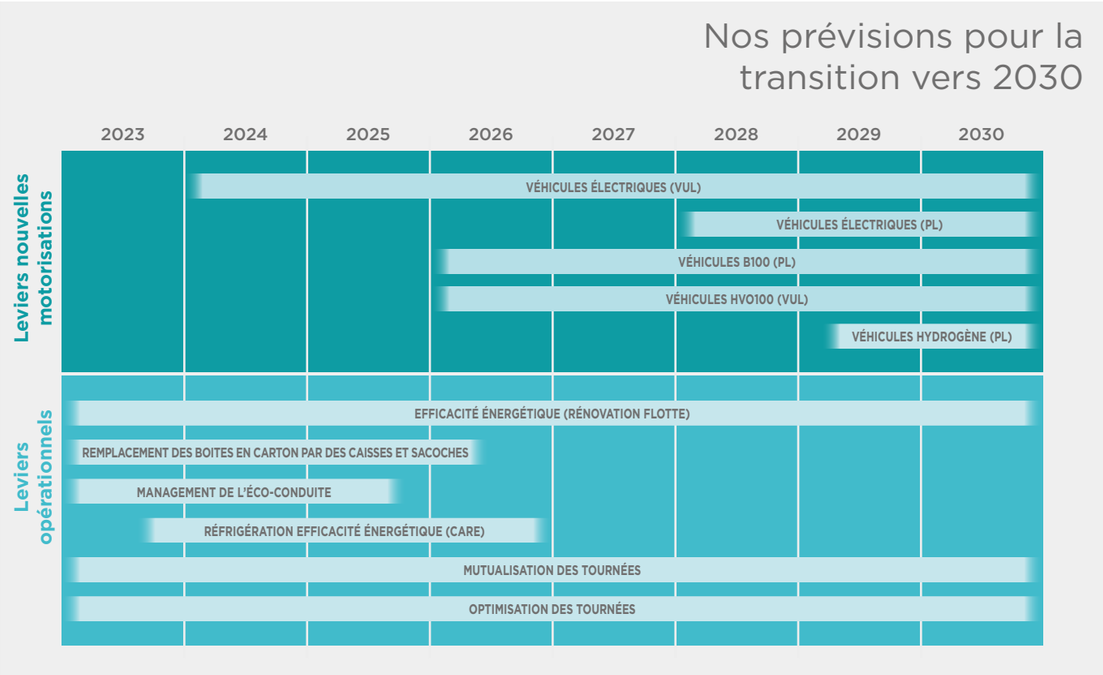
[E1-3]

Contribution des plans d'action au plan de transition

Synthèse des plans d'action par Business Unit

Plan d'action	Scopes concernées	STERNE France	STERNE nox	STERNE Time critical
#1 - Déploiement d'une flotte de véhicules propres	Scope 1	++	+	++
#2 - Optimisation des flux	Scopes 1 et 3	+++	+++	++
#2 - Mutualisation des flux	Scopes 1 et 3	+++	+++	+
#3 - Bâtiments logistiques plus éco-responsables	Scopes 1 et 2	+	+	+
#4 - Réduction des emballages et gestion raisonnée des contenants	Scope 3	++	++	
#5 - Engagement des fournisseurs dans la transition énergétique	Scope 3	+++	+++	+
Projets de compensation carbone	Scopes 1, 2 et 3	+		

Calendrier prévisionnel de déploiement des projets



Pour atteindre ses objectifs de réduction des émissions carbone, le **Groupe STERNE** s'appuie sur un ensemble de programmes d'actions, détaillés ci-après.

Plan d'action #1
Déploiement d'une flotte de véhicules propres et adaptation des tournées

Le Groupe dispose à fin 2023 d'une flotte de véhicules détenue en propre composée de :

- **583 véhicules utilitaires**
- **dont 233 véhicules de fonction** (139 pour **Sterne France** et **STERNE Time Critical** et 94 pour **STERNE nox**)

Pour les véhicules de fonction, la Direction des Achats a adopté et réalisé la trajectoire suivante en 2021[14] :

- **2022** : *100 % des nouvelles acquisitions roulent à l'essence.*
- **2023** : *100 % des nouvelles acquisitions sont à motorisation hybride, GNV ou électrique.*

En ce qui concerne les véhicules utilitaires détenus en propre, le premier principe consiste à adapter les tournées intra périphériques et intra rocades pour les rendre compatibles avec des véhicules électriques ou zéro émission comme les vélos cargos. En effet, les véhicules électriques ont une autonomie moindre que les véhicules thermiques à ce jour. Cette politique permet d'accélérer la transition, avec l'ambition d'**effectuer 100 % des déplacements intra rocade de moins de 3,5 t par des véhicules électriques à l'horizon 2025**.

La politique de véhicules propres est adaptée aux exigences de chaque métier du Groupe. Déployée de façon volontariste, elle dépend également :

- des exigences réglementaires ;
- de la capacité d'innovation des constructeurs de véhicules. À ce titre, les acquisitions de véhicules à nouvelles motorisations servent de test pour en découvrir les avantages et limites en conditions réelles, avant un déploiement plus complet.

14 - En 2021, toute la flotte détenue en propre était à motorisation diesel
15 - Biodiesel de synthèse issu huiles végétales ou de graisses animales
16 - Biodiesel 100% végétal
** Source : Livre blanc Renault Trucks - Passer à la mobilité électrique sereinement, transport routier - Mars 2023*

Renouvellement de la flotte aux normes EURO 6

Le Groupe renouvelle régulièrement sa flotte de véhicules motorisés, afin de disposer de véhicules récents, optimisant la consommation de carburant. 100 % des nouveaux cahiers des charges depuis 2021 auprès des prestataires de transport incluent des exigences sur les motorisations.

En effet, 93,5 % du scope 3 des émissions du Groupe sont liés au transport sous-traité.

À fin 2023, la flotte du Groupe et de ses prestataires est constituée à 96 % de véhicules aux normes EURO 6. En moyenne, les véhicules utilitaires légers sont renouvelés tous les 3 ans et les poids lourds tous les 5 ans.

Véhicules électriques et vélos cargos pour le dernier kilomètre en zone urbaine

L'électrification du parc est privilégiée lorsque cela est possible, notamment chez **STERNE Regular** et **STERNE City**. Des bornes de recharge sont systématiquement installées dans les nouveaux bâtiments.

À fin 2023, les BU Regular et City opèrent en propre 26 véhicules électriques (17 dédiés à **STERNE Regular** et 9 dédiés à **STERNE City**), 53 vélos, vélos cargos et scooters électriques, permettant un transport 100 % décarboné dans les zones urbaines. Ils répondent parfaitement aux attentes des clients et de la société civile, ainsi qu'à la réglementation ZFE-m.

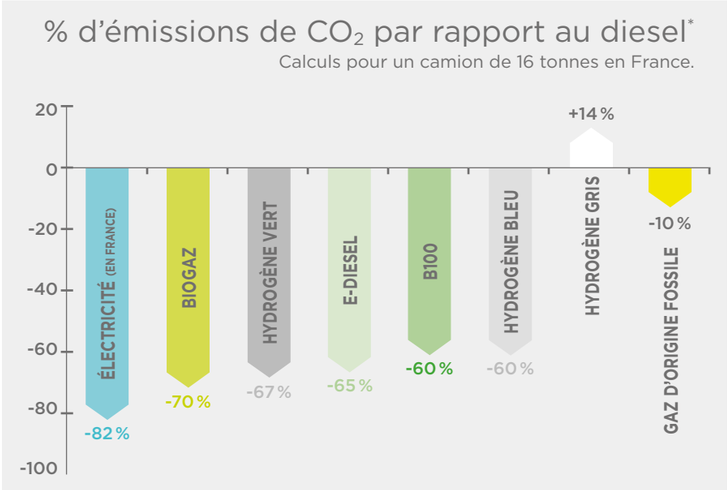
Carburants alternatifs : une veille technologique proactive

Objectif : *100 % des transports longue distance en BioGNV ou HVO100 à l'horizon 2028.*

En 2023, **le Groupe STERNE** poursuit sa phase de test sur plusieurs carburants alternatifs tels que le BioGNV (pour les poids lourds), les biocarburants xTL/HVO[15] et B100[16] (pour les véhicules utilitaires), en partenariat avec les distributeurs de carburants. Ces carburants permettent une diminution des émissions de GES sur leur cycle de vie et répondent aux critères des Zones à faibles émissions (ZFE) déployées en France.

Dans l'optique de déployer à plus grande échelle ces solutions alternatives, le Groupe collabore avec les syndicats de transporteurs comme l'Union TLF et les opérateurs autoroutiers afin de déployer des pompes adaptées à ces carburants alternatifs.

Le Groupe coopère également avec des écoles spécialistes de l'énergie, comme l'IFP Énergies Nouvelles, dans le cadre des recherches sur l'hydrogène, qui pourrait devenir une alternative à l'horizon de la fin de la décennie.



Le transport des produits de santé en vélo cargo à température contrôlée

En 2023, STERNE Care a lancé une offre de livraison des vaccins, prélèvements ou médicaments en vélo-cargo électrique tri-température. Dotés d'une autonomie de 70 km, ils sont équipés de trois contenants thermiques allant de -20°C à +8°C, avec un contrôle précis des températures et assurent la traçabilité des produits.

Le déploiement de la politique « Véhicules propres » s'opère selon les spécificités de chaque métier :

STERNE Regular

Le réseau de distribution **STERNE Regular** est un réseau national, puissant et évolutif. Il dessert toute la France en H+ par plus de 1900 tournées quotidiennes, quasi-intégralement par des véhicules récents (Euro 6) et autres véhicules électriques ou GNV14. La Business Unit est directement concernée par les expérimentations de nouveaux carburants.

STERNE City

STERNE City a structuré sa démarche environnementale depuis 2006. Dans ce métier, la moitié des tournées est réalisée par une flotte de véhicules détenus en propre.

Pionnier de la livraison verte à Paris, **STERNE City** partage son savoir-faire dans l'ensemble du Groupe et permet d'anticiper les réglementations ZFE-m. 12 métropoles françaises sont concernées en 2023 par la réglementation ZFE-m et l'objectif du Gouvernement français est de continuer à déployer le dispositif.

Dans ces zones, les véhicules les plus polluants, identifiés par les vignettes Crit'Air 5, 4 et 3 peuvent être soumises à des restrictions de circulation.

À fin 2023 100 % des véhicules opérés par **STERNE City** respectent les conditions de la réglementation ZFE-m.

STERNE City privilégie l'usage des vélos et vélos cargos, vélos électriques 2 ou 4 roues, les véhicules GNV et thermiques à norme EURO 6.

OBJECTIF ATTEINT : ***70 % du parc véhicules opéré par STERNE City est équipé d'une énergie alternative au gasoil.***

STERNE Express

Le groupe étudie la possibilité de se doter de véhicules à carburant GNV et électriques lorsque la substitution est possible et adaptée.

STERNE CARE

Chez **STERNE CARE**, le travail a porté sur l'isolation des véhicules réfrigérés, ce qui améliore sensiblement l'efficacité du compresseur et permet de diminuer les consommations.

STERNE Time Critical

Dans un métier où la rapidité est la priorité, le Groupe applique néanmoins la politique véhicules Groupe pour ses achats, avec une flotte de véhicules de plus en plus propres (remplacement des véhicules par des motorisations Euro 6 ou GNV, électriques lorsque la solution est pertinente) et dans ses cahiers des charges pour les prestataires.

La possibilité d'aller vers des biocarburants est à l'étude.

STERNE nox

La Business unit **STERNE nox** ne dispose pas de parc de véhicules de transport détenus en propre, l'ensemble des transports est sous-traité. Les pièces transportées étant de gros volume (typiquement, des pièces pesant une tonne), le déploiement de la politique Groupe se concentre sur l'incitation au renouvellement de la flotte des sous-traitants vers des motorisations aux normes euro 6. Les critères de motorisation sont inclus dans les cahiers des charges ou les appels d'offres, avec l'objectif de 100 % des véhicules thermiques aux normes euro 6 en 2024 (24 % fin 2023, 76 % de la flotte respectant la norme euro 6).

En ce qui concerne les véhicules de fonction, la politique groupe est déclinée dès 2023 avec une forte incitation à choisir un véhicule électrique. Cette politique est accompagnée d'un plan d'investissement pour installer, dans les deux ans, des chargeurs sur les sites. Des subventions sont également prévues pour aider les collaborateurs à installer des chargeurs à leur domicile. **L'objectif est d'atteindre 100 % de véhicules électriques d'ici fin 2025.**

Des expérimentations en situation réelle

Pour un grand client de l'aéronautique, le Groupe STERNE expérimente la mise en place de tournées réalisées avec une flotte de camions roulant au biodiésel B100. Cette expérimentation en situation réelle permet de valider la fonctionnalité de ce levier de décarbonation, notamment pour affiner la problématique de la disponibilité des équipements et de la faisabilité de la maintenance. Sur l'année 2023, l'expérimentation a permis de réduire d'environ 60 % les émissions de GES liées à cette tournée. Les résultats complets seront disponibles en 2024.

Plan d'action #2
Optimisation et mutualisation des trajets

STERNE France et STERNE nox

Le maillage local

Le maillage local et les synergies entre les métiers du Groupe trouvent tout leur sens dans cette approche : l'optimisation et la mutualisation des flux permettent de diminuer les distances parcourues et d'optimiser le remplissage des véhicules.

Ce savoir-faire est particulièrement efficace pour la gestion des tournées planifiées. Celles-ci ayant lieu en grande majorité la nuit, elles diminuent aussi la congestion des villes et permettent là encore d'économiser du carburant.

Avec l'intégration de **STERNE nox** en 2023, des opportunités se présentent pour positionner de nouveaux espaces de stockage dans les zones frontalières entre la France, l'Allemagne et le Benelux, et ainsi mutualiser les besoins des grands industriels européens de l'automobile et de l'aéronautique.

L'apport des solutions logicielles

La politique d'innovation du Groupe vise en particulier l'amélioration continue de la performance des tournées. Le Groupe investit dans des solutions logicielles sophistiquées permettant aux équipes de pré-attribuer les livraisons au plus proche du point d'enlèvement et d'optimiser les tournées de ramassage.

En 2023, la cellule d'optimisation a finalisé les tests d'un nouvel outil digital utilisant le potentiel de l'intelligence artificielle. L'outil a pleinement démontré son efficacité et sera déployé dès 2024 ***(voir également la section 1.9.2 L'innovation, vecteur d'amélioration continue du service rendu)***.

La logistique inverse

L'enlèvement et la livraison coordonnés, au plus près de la localisation du client (y compris dans son véhicule), permettent aussi d'éviter la consommation de carburant, aussi bien pour les équipes du Groupe que pour les clients.

Les équipes de STERNE sont parmi les seules à permettre la collecte des marchandises en même temps que la livraison, diminuant de moitié les trajets parcourus pour le même service (par exemple : pièces détachées neuves et pièces usagées).

Elles proposent une offre de livraison directement dans le véhicule des clients, techniciens ou commerciaux. Ceci leur évite l'aller-retour vers un entrepôt et leur permet de commencer directement leur journée de travail.

La co-construction de solutions avec les clients

En 2023, un important travail de réflexion a été entrepris chez **STERNE nox** avec les clients afin de rationaliser le volume des emballages. Ce travail devrait permettre de mieux utiliser l'espace disponible dans les véhicules de livraison, donc de diminuer le nombre des trajets.

STERNE Time Critical

Dans un métier où la rapidité est la priorité et où le groupage des colis est rarement possible, le **Groupe STERNE** a mis en place une solution opérationnelle multimodale permettant d'optimiser les flux de transport incluant le train, l'avion, ou la route. La cellule d'optimisation, de 6 personnes, est en charge d'optimiser les taux de chargement et la réduction des kilomètres à vide.

La formation à l'éco-conduite

La façon de conduire influe fortement sur la consommation de carburant et donc des émissions de gaz à effet de serre. Le Groupe réalise des formations et distribue un guide de l'éco-conduite pour l'intégralité des collaborateurs et des différents partenaires du **Groupe STERNE**.

L'objectif du **Groupe STERNE** et de ses différentes filiales est de démocratiser cette méthode de conduite afin d'assurer d'une part, une conduite moins énergivore et d'autre part, plus économe. L'éco-conduite permet non seulement d'avoir un plus faible impact sur l'environnement, mais également de diminuer le stress, les nuisances sonores ou encore le nombre d'accidents.

La salle courrier externalisée, plateforme multi-services vertueuse

***Le Groupe STERNE** gère en France 125 salles courrier, au cœur des flux entrants et sortants des grandes organisations.*

Au-delà des opérations de tri, de traitement et de distribution du courrier, qui permettent de massifier les volumes, les salles courrier deviennent de véritables plateformes multi-services, uniques en France. Le Groupe déploie ainsi des services de numérisation et d'archivage, ce qui permet de réduire le nombre de déplacements des documents, traités à 100 % in situ. L'offre permet un gain à la fois en temps, en sécurité et en empreinte carbone.

Plan d'action #3
Remplacement des emballages jetables par des contenants réutilisables

Pour sa division **STERNE Regular**, le Groupe privilégie toujours dans ses appels d'offres l'usage de contenants réutilisables.

Son expérience lui permet de sélectionner des emballages d'une durée de vie de 10 ans, moyennant une à deux réparations : des sacoches en toile et des bacs en polypropylène recyclés, appelés caisses crocodiles. Ces emballages sont recyclables à plus de 62 %.

Ses 22 000 caisses crocodiles et 37 000 sacoches utilisées en 2023 permettent d'**économiser 56 tonnes** de cartons à usage unique par an et ainsi **éviter l'émission de 3 743 tonnes d'eqCO_2e** par an. La production et le SAV des sacoches émettent une quantité d'émissions d'eqCO_2 négligeables par rapport à l'économie réalisée (1,4 tonnes eqCO_2/an pour une durée de vie de 10 ans). De plus, la maniabilité des contenants est améliorée.

En 2023, le Groupe a initié un audit et une recherche de fournisseurs afin de remplacer les emballages plastiques ou à usage unique par des emballages recyclables, biodégradables et/ou éco-responsables et réutilisables.

Plan d'action #4
Bâtiments logistiques éco-responsables

Le parc immobilier du **Groupe STERNE** se compose de plateformes logistiques, d'agences et de points de collecte. Le principal impact écologique se concentre sur ses plateformes logistiques et les agences.

Les efforts du Groupe portent en priorité sur celles-ci.

La démarche comporte deux volets :

- Le choix de bâtiments logistiques chauffés à l'électricité, à chaque occasion de déménagement ou de nouvelle implantation, plutôt que de bâtiments chauffés au gaz.
- La presque totalité des bâtiments des Business Units **STERNE France** et **STERNE Time Critical** sont ainsi chauffés à l'électricité fin 2023. Tous les déménagements et les installations opérés en 2023 ont permis de bénéficier de bâtiments plus vertueux, en France, en Chine comme en Roumanie. D'autres sites sont à l'étude.

- En 2023, le Groupe a équipé plusieurs sites français de panneaux photovoltaïques, le projet est à l'étude pour le siège bordelais à l'occasion de son doublement de taille.
- Chez **nox**, les anciennes chaudières à gaz sont progressivement renouvelées, ce qui a permis en 2023 de réduire leur consommation de 15 % tout en réduisant la consommation d'eau de 10 %. Le parc continuera à être rénové, en accord avec les bailleurs.
- Le choix systématique de bâtiments certifiés BREEAM very good ou HQE très bon chez **STERNE France** et **STERNE Time Critical**, qui intègrent des dispositifs réduisant l'impact environnemental du projet, de la conception à l'achèvement de l'ouvrage. Par exemple, ce niveau de certification garantit que 80 % des déchets de chantiers seront recyclés ou réutilisés. À l'utilisation, ces bâtiments sont isolés de manière optimale et réduisent matériellement la consommation d'énergie, de chauffage ou de climatisation. Ils privilégient aussi l'éclairage par la lumière naturelle, grâce à des ouvertures pratiquées dans les toits ou en façades.

Plan d'action #5
Green IT et IT for Green

Né du rapprochement de plusieurs entités ayant leur propre organisation, le Groupe a lancé un grand plan d'optimisation de son infrastructure IT en France de 2021 à 2023.

Près d'une dizaine de salles serveurs locales ont ainsi été migrées sur une unique infrastructure IT, répartie sur deux datacenters (virtualisation & consolidation).

Cette organisation a permis de réduire drastiquement la consommation électrique des serveurs informatiques, tout en optimisant les ressources de calcul et en fiabilisant les installations.

Plan d'action #6
Engagement des fournisseurs dans la transition climatique

La politique d'achats responsables comprend un important volet environnemental.

Dans ce cadre, le Groupe encourage ses fournisseurs et prestataires à opter pour des modifications stratégiques et opérationnelles afin de diminuer leur empreinte carbone.

Par exemple :

- Encourager les sous-traitants à opter pour des véhicules alternatifs au Diesel et à utiliser des vélos cargo pour le dernier kilomètre, par l'inclusion de ces critères dans les appels d'offres et les cahiers des charges.
- Accompagner les prestataires en les formant à l'éco-conduite
- Développer le savoir-faire du **Groupe STERNE** auprès des sous-traitants, notamment sa veille technologique sur les motorisations
- Obliger la sous-traitance à avoir des véhicules à motorisation aux normes euro 5 ou 6 pour pouvoir circuler librement au sein des ZFE-m
- Privilégier des fournisseurs certifiés EcoVadis ou ISO 14001. Un programme d'audit de ces transitions énergétiques débutera en 2024.

Plan d'action #7
Projets de compensation carbone

Le plan de transition du **Groupe STERNE** vise en premier lieu à réduire ses émissions de GES.

Mais, conscient du caractère incompressible d'une partie des émissions de GES liées à ses activités, le Groupe s'engage à contribuer à l'objectif de neutralité carbone mondiale par des projets de compensation.

Afin de s'assurer de la mise en œuvre la plus transparente possible de ces projets, le Groupe vise des projets de reboisement ou de création de forêts sur le territoire français. Pour cela, il propose à ses clients une offre de compensation par la création de puits de carbone, pour 50 à 80 € la tonne.

Les projets de compensation carbone proposés aux clients depuis 2023 visent à acheter et gérer des surfaces naturelles en France avec l'aide de spécialistes reconnus, dotés du label Bas carbone, sous l'égide du Ministère de la transition énergétique. Il s'agit de valoriser un espace naturel en friche composé de zones humides et de zones boisées, pour favoriser la biodiversité.

De quelques dizaines à plusieurs milliers de tonnes de CO_2 par projet seront séquestrées ou évitées avec des co-bénéfices environnementaux, sociaux et biodiversité. De plus, ces projets favorisent l'emploi de personnes en réinsertion ou en situation de handicap par des sous-traitants locaux sélectionnés.

Le projet de reboisement de Sermaize-les-bains

Région Grand-est de la France

Surface : 7,2 hectares

Plantation de peupliers, d'érables planes, de chênes rouges d'Amérique et d'aulnes glutineux, choisis pour leur adaptabilité au milieu

Plantations de fruitiers pour favoriser la biodiversité

Captation de carbone total : 2 575 tonnes de CO_2 sur 30 ans.

Politique d'adaptation des activités logistiques aux éventuels événements extrêmes liés au changement climatique

Les infrastructures logistiques peuvent être soumises à des évènements climatiques extrêmes (vents violents, grêles, sécheresses durables) qui pourraient les endommager ou perturber leur fonctionnement. Ce risque peut avoir des conséquences financières importantes pour le Groupe et pour ses clients, compte-tenu de la désorganisation qu'il entraînerait sur leurs opérations (journée de travail perdue pour les techniciens ou professionnels de santé, documents urgents non parvenus…).

Aussi, la direction des risques inclut dans sa cartographie des risques, pour 100 % des sites, les risques industriels, naturels et de pollution, dans le cadre de la norme ISO 14001.

Les plans de continuité établis pour tous les sites ont été renforcés pour inclure le risque climatique. En 2023, ils ont été affinés selon le référentiel OCARA développé par le cabinet carbone4, qui utilise 3 critères : aléa, exposition, vulnérabilité. En France, un seul site est identifié comme présentant un risque d'inondation. Cette évaluation est revue annuellement.

Par ailleurs, l'adaptation au changement climatique comprend la prise en compte du changement climatique lors des nouvelles installations afin de choisir des bâtiments mieux isolés, permettant de mieux contrôler la variation des températures en intérieur et limiter le recours au chauffage ou à la climatisation tout en maintenant le confort des salariés.

Politique de maîtrise de l'énergie

La ressource en énergie est stratégique pour le fonctionnement des activités logistiques. Elle représente une part importante des coûts supportés par les opérateurs. La maîtrise de la consommation d'énergie permet aussi de réduire l'impact des activités sur le changement climatique et sur la pollution atmosphérique.

En matière de consommation d'énergie, le Groupe agit sur deux volets :

- La **consommation de carburants**, dont la réduction constitue le cœur de métier du Groupe. Les plans d'action en la matière sont détaillés en section Politique d'atténuation du changement climatique, et ses 8 plans d'action afférents.
- La **consommation et la nature de l'énergie** consommée sur les sites :
  - La **consommation d'énergie sur les sites** (électricité, gaz naturel ou chauffage urbain). Cette section détaille les différentes mesures prises pour réduire cette consommation.
  - L'**utilisation d'énergies renouvelables**, là où elles sont disponibles.

Dans ce cadre, le Groupe s'inscrit pleinement dans la démarche de sobriété énergétique initiée par le Gouvernement français par le biais du décret n°2022-1294 du 5 octobre 2022.

En cela, il contribue au Pacte Vert européen, qui prévoit la réduction du recours aux énergies fossiles, l'amélioration de l'efficacité énergétique et la réduction de la consommation d'énergie finale de 40 % de 2019 à 2050 en Europe.

La politique énergétique du Groupe cible une réduction de 40 % de la consommation énergétique des bâtiments du Groupe en France, à l'horizon 2030, et de 10 % d'ici à 2024 par rapport à 2021, conformément au décret tertiaire.

La politique énergétique du Groupe est aussi déclinée chez **nox** en tenant compte du contexte local :

- Réduire les consommations d'énergie par la rénovation du parc et des installations
- La Business unit a fixé en 2023 l'objectif d'approvisionner 70 % de ses sites en électricité renouvelable à l'horizon 2024. L'objectif est déjà atteint avec **70 %** de l'approvisionnement assuré par des ressources renouvelables fin 2023.
- Un travail d'inventaire est également engagé pour identifier la possibilité d'installer des panneaux photovoltaïques sur les toits afin de produire l'électricité nécessaire à la charge des véhicules électriques en déploiement. Une expérimentation devrait débuter en 2024.
- **nox** prépare par ailleurs la certification de ses sites en matière de gestion de l'énergie.

[E1-5]

Performances

Évolution de la consommation d'énergie des bâtiments du Groupe STERNE

ÉNERGIE CONSOMMÉE (KWH)	2023	2022	2021	VARIATION 22/23
STERNE France total	**2 122 523**	**1 617 983**		***+31 %***
Électricité	1 878 053	1 473 090		*+27 %*
Gaz	244 470	144 893		*+75 %*
STERNE Time critical	**782 500**	**591 900**		***+32 %***
Électricité	302 477	285 863		*+6 %*
Gaz	480 023	306 037		*+57 %*
STERNE nox total	**8 224 714**			***NS***
Électricité	2 312 088	ND		*NS*
Gaz	5 085 678	ND		*NS*
Chauffage urbain	826 948	ND		*NS*
TOTAL GROUPE	**11 129 737**	**2 209 883**	**1 295 408**	***NS***
Total Électricité	4 492 618	1 758 953	1 758 953	
Total Gaz	5 810 171	450 930	450 930	
Total Chauffage urbain	826 948			*NS*

Évolution de la consommation de carburant des véhicules du Groupe STERNE (scope 1, exprimés en kWh[17])

(KWh)	2023 GROUPE	2023 PÉRIMÈTRE CONSTANT	2022	VARIATION 22/23 (à périmètre constant)
TOTAL GROUPE	**25 464 865**	**23 414 274**	**24 683 513**	***-5,1 %***

17 - Taux de conversion utilisé : litres de carburants x 38,6 (MJ/L de carburant)/3,6 (conversion MJ en KWh

Nous avons beaucoup progressé sur le plan de l'énergie en 2023.

15 de nos sites sont alimentés à 100 % en énergies renouvelables et nous continuons à remplacer les éclairages par des LED.

Lena RODEFELD
Responsable qualité, sécurité, RSE de ***nox***

Plan d'action #8
Maîtriser et limiter les consommations d'énergie

La maîtrise de la consommation d'énergie des bâtiments s'opère sur deux volets, déclinés selon les conditions locales :

- Dans les Business Units **STERNE France** et **STERNE Time Critical**, le choix de bâtiments conçus pour minimiser la consommation d'énergie à l'usage, comme détaillé dans la section Atténuation du Changement climatique. Partout dans le monde, le Groupe travaille prioritairement avec des partenaires pouvant construire ou réhabiliter des bâtiments conformes aux normes HQE ou BREEAM, comme lors de l'ouverture de l'agence chinoise.

  Dans cette optique, le Groupe cherche aussi à quitter les bâtiments les plus énergivores, comme cela a été le cas en Roumanie et dans plusieurs agences françaises.

- L'évolution des comportements collectifs et individuels, décrits dans des Protocoles de sobriété diffusés dans tout le Groupe. Ainsi, en France, le Plan de Continuité d'Activité déployé au sein de toutes les agences du Groupe fixe les règles et gestes utiles au sein des locaux, pour la période 2022-2025 :

  - Limitation du chauffage à 19°C et de la climatisation au-dessus de 26°C,
  - Rationalisation de l'éclairage (en intérieur comme en extérieur),
  - Extinction des appareils électroniques lorsqu'ils ne sont plus utilisés,
  - Remplacement des ampoules classiques par des LEDs,
  - Optimisation de l'organisation du travail, dans le cadre d'un dialogue social de proximité, pour favoriser le télétravail, l'utilisation des espaces, etc., notamment lors des jours de tension sur le réseau électrique.

Chez **nox**, le remplacement des ampoules classiques par des LED et la rationalisation des usages a permis de réduire de 14 % la consommation d'électricité des bâtiments en 2023.

En 2023, la Direction des Achats a également renforcé le pilotage des consommations d'électricité des sites, grâce à l'outil de suivi proposé par son fournisseur français EDF. L'exploitation des consommations et des statistiques permet de sensibiliser les équipes aux bonnes pratiques et de détecter des anomalies. La création de relevés encore plus précis est à l'étude, afin d'accompagner les bonnes pratiques et de poser des diagnostics énergétiques plus fins.

De la même façon, la consommation, les dépenses d'entretien et de réparation de l'ensemble des véhicules de la flotte du Groupe en France sont suivies par les directeurs d'agences et la direction des Achats, afin de rationaliser leur utilisation.

Plan d'action #9
Préférer des fournisseurs d'énergies renouvelables

Là où l'offre des producteurs d'électricité le permet, le Groupe opte pour un approvisionnement en électricité d'origine renouvelable. Ainsi, en Allemagne, les sites sont approvisionnés avec 70 % d'électricité renouvelable fin 2023. Entre autres, certains sites seront progressivement équipés de panneaux photovoltaïques sur le toit, en accord avec les bailleurs.

Au sein de **STERNE France** et **STERNE Time Critical**, le contrat avec EDF garantit un taux voisin de 28,6 % d'électricité renouvelable *(source RTE-France.com)*.

Plan d'action #10
Produire une énergie non carbonée et générer de nouveaux revenus

L'abandon progressif des énergies fossiles offre des opportunités aussi bien en termes écologiques, que sur le volet économique. Avec la baisse du coût des panneaux photovoltaïques et l'aide des pouvoirs publics, le **groupe STERNE** a l'opportunité de générer de nouveaux revenus en produisant de l'électricité vendue sous forme de certificats d'énergie.

Lorsque les structures des bâtiments sont compatibles, le **Groupe STERNE** vise à installer des panneaux photovoltaïques sur le toit de ses agences. Les installations seront opérationnelles dans le courant de l'année 2024 dans plusieurs agences en France.

Cette politique est obligatoire sur les nouveaux projets depuis 2022. Une étude de faisabilité a été engagée pour le siège du Groupe à l'occasion de son extension.

Pour les agences historiques, la faisabilité du projet est étudiée au cas par cas, soit sur les toits, soit sur des mâts extérieurs.

[E2]

2.3.2_ Pollutions

Risques, opportunités et impacts [E2.IRO-1]

- **LA POLLUTION DE L'AIR**

Local et immédiat, l'enjeu de la pollution de l'air est particulièrement important dans le cadre d'activités de logistique urbaine, dans des zones densément peuplées.

Le transport de marchandises est fortement émetteur de polluants atmosphériques et notamment de NOx, de SOx et de particules fines. Pour ces raisons, la traversée des zones urbaines par des véhicules motorisés est de plus en plus réglementée.

- **LA POLLUTION DES EAUX ET DES SOLS**

La prévention de la pollution de l'eau et des sols vise à prévenir des rejets directs, délibérés ou accidentels de substances polluantes dans les eaux de surfaces ou souterraines ainsi que les sols.

Cette pollution est nocive pour l'environnement, la biodiversité et la santé des populations.

Toute plateforme logistique susceptible de recevoir des véhicules est concernée (perte de gazole, huile, nettoyage des véhicules…).

Les activités logistiques plus particulièrement concernées par cet enjeu sont les suivantes :

- Activités de stockage en vrac liquide
- Entreposage de matières dangereuses
- Modes de transports sur l'eau (maritime, portuaire, fluvial).

Toutes ces activités sont marginales pour le Groupe qui a identifié la pollution des eaux et des sols comme faiblement matérielle.

- **AUTRES NUISANCES**

En milieu urbain, ces nuisances sont notamment le bruit, la congestion du trafic routier, et dans une moindre mesure, l'odeur. Ces nuisances peuvent être considérées comme des pollutions.

Concernant l'immobilier logistique (plateformes logistiques, entrepôts), ces nuisances peuvent être liées à leur intégration visuelle (insertion dans le paysage, pollution lumineuse). L'intégration visuelle est un enjeu important pour l'acceptation de l'immobilier logistique par les riverains.

Le Groupe s'efforce donc de maîtriser et réduire au maximum ces nuisances et leur impact sur les populations.

[E2-1]

POLITIQUE DE MAITRISE DES ÉMISSIONS DE POLLUANTS ATMOSPHÉRIQUES, ET DE LEUR IMPACT SUR LES POPULATIONS

L'engagement du **Groupe STERNE** en matière de réduction de la consommation d'énergies carbonées, aussi bien sur site que pour les véhicules (renouvellement de la flotte), a également un effet positif sur la réduction de la pollution de l'air.

Par exemple, la norme Euro 6 pour les véhicules impose une réduction supplémentaire des valeurs limites de 80% pour les oxydes d'azote (NOx) et de 50% pour les particules fines, par rapport à la norme Euro 5. La norme Euro 5 elle-même réduisait de 20% les limites pour les NOx et de 80% pour les particules fines, par rapport à la norme EURO 4.

L'objectif est de ne faire rouler que des véhicules aux normes Euro 5 ou 6 d'ici 2026. À fin 2023, ce taux est de 94,2% pour la flotte détenue en propre par le Groupe, et 99,8% pour le Groupe en sous-traitance.

Flotte opérée en propre

% de véhicules Euro 5 ou 6	2023	2022
STERNE France	92,5%	94,6%
STERNE Time critical	96,7%	93%
STERNE nox	100%	na

Flotte en sous-traitance

% de véhicules Euro 5 ou 6	2023	2022
STERNE France	94%	100%
STERNE Time critical	100%	nd
STERNE nox	98,8%	nd

PLAN D'ACTION

La politique systématique de renouvellement de la flotte véhicule dans le Groupe, aussi bien à l'achat qu'en sous-traitance, permet d'afficher la quasi-élimination des véhicules de normes inférieures à EURO 5. Ce mouvement s'accélère avec la prise en compte des réglementations sur les ZFE-m.

POLITIQUE DE MAÎTRISE DES ÉMISSIONS DE POLLUANTS LIQUIDES DANS L'EAU ET LES SOLS

La maîtrise des pollutions est assurée par :

- Une interdiction formelle et contrôlée de tout déversement volontaire par les processus Groupe.
- Un kit antipollution *(voir ci-après 2.3.7 Protection de la biodiversité)*.

0

incidents de pollution des eaux et des sols en 2023

100%

de sites certifiés ISO 14001, incluant les procédures de maitrise de la pollution des eaux et des sols

POLITIQUE DE MAÎTRISE DES AUTRES NUISANCES

Les nuisances sont minimisées grâce à plusieurs facteurs :

- L'utilisation de véhicules dimensionnés au plus proche des besoins, équipés de motorisations récentes voire électriques. Le Groupe procède à des campagnes régulières de contrôle des nuisances sonores de sa flotte de véhicules. Une étude est en cours pour le déploiement de véhicules électriques qui supprimeront la nuisance sonore de nuit.
- Le déploiement d'une flotte de vélos cargos pour le dernier kilomètre en centre-ville
- L'activité s'effectuant en grande partie de nuit, elle évite d'augmenter la congestion du trafic,
- Les livraisons et chargements sont rapides et génèrent peu de bruit.
- Lors d'une nouvelle installation de plateforme ou entrepôt, l'intégration du site dans le paysage est intégrée au cahier des charges.

[E4]

2.3.3_ Biodiversité et écosystèmes

Risques, opportunités et impacts [E4.IRO-1]

Les écosystèmes contribuent au développement de ressources utiles à la société, à la richesse de notre environnement, à l'absorption et au traitement de certaines pollutions dues à l'Homme.

Leur sauvegarde et leur développement sont donc d'une importance capitale. Le maintien de la biodiversité est un grand défi des années à venir. L'entreprise doit s'assurer que son activité ne participe pas à la disparition d'espèces, d'espaces naturels ou agricoles.

La base de données internationale ENCORE attribue au secteur de la logistique les facteurs d'impact suivants sur la biodiversité :

- Les émissions de gaz à effet de serre,
- Les polluants atmosphériques,
- Les perturbations dues au bruit et à la lumière artificielle nocturne
- L'imperméabilisation des sols, préjudiciable au cycle de l'eau. Les équipements et bâtiments logistiques (magasins, stockages en vrac, parkings, zones de chargement ou de transfert intermodal...), par leur empreinte sur les sols, peuvent aussi avoir un impact sur une zone riche en biodiversité.

En ce qui concerne les risques pour le Groupe et ses impacts, ceux-ci sont limités à ce jour, car les sites sont préexistants à l'activité du Groupe et se trouvent en zones urbanisées. Ils ne sont donc pas concernés par les réglementations européennes Zéro Artificialisation Nette.

[E4-5]

Aucun site du Groupe n'est situé dans une zone Natura 2000, une zone protégée ou une zone clé pour la biodiversité.

[E4-2]

POLITIQUE DE PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ ET DES ÉCOSYSTÈMES

Le **Groupe Sterne** s'engage à respecter les lois sur la protection de la biodiversité et à lutter contre la dégradation de tous les types d'écosystèmes, qu'ils soient naturels, agricoles, forestiers ou humains.

Il s'aligne sur les objectifs 2030 de la Stratégie de l'Union européenne en faveur de la biodiversité, et contribue notamment les objectifs suivants :

- **la protection de 30% des terres et des océans :** à ce jour, aucune agence du Groupe Sterne ne se situe dans ou à proximité de zones clés pour la biodiversité et l'intégralité des sites est certifiée au standard ISO 14001 v 2015.
- **la prévention et la réduction de la pollution plastique**, par ses solutions de contenants réutilisables et sa politique de recyclage des déchets,
- **la démocratisation des pratiques d'agroécologie**.

La lutte contre le changement climatique et son corollaire, la lutte contre les polluants atmosphériques, font l'objet de ***politiques décrites en 2.3.1 et 2.3.2***.

À l'occasion de l'agrandissement du siège à Bordeaux, une grande attention a été porté au respect de l'environnement : nous avons donné la priorité à la préservation et rénovation du bâtiment existant, 100 % des déchets de chantier sont traités et nous avons ajouté des installations facilitant les modes de mobilité douce et des bornes de rechargement pour véhicules électriques.

Ingrid BIHEL
Coordinatrice Achats

[E4-3]

PLAN D'ACTION #1
LIMITER AU MAXIMUM LA DESTRUCTION ET LA DÉGRADATION DES MILIEUX NATURELS

Le Groupe a effectué la cartographie de ses sites, aucun d'entre eux n'est situé dans une zone Natura 2000, d'une zone protégée ni d'une zone à haute valeur en matière de biodiversité. Dans le cadre de nouveaux déploiements, les études d'impacts sont réalisées conformément à la réglementation, qui peut imposer des mesures de compensation le cas échéant.

Le Groupe s'efforce de gérer les espaces occupés de façon à protéger les espèces locales et leur habitat. Par exemple, il pratique l'éco pâturage sur un de ses sites et privilégie pour ses espaces verts entourant ses bâtiments logistiques des espèces indigènes nécessitant peu d'entretien.

Par ailleurs, ses processus cadrés par des certifications sur toutes ses activités (ISO 14001), le Groupe veille à maîtriser et limiter ses émissions de polluants, qu'ils soient accidentels ou diffus.

En particulier, chaque agence est équipée d'un kit antipollution. Il permet de contenir un déversement accidentel de polluant et de le nettoyer par absorption afin d'être traité dans une filière appropriée.

PLAN D'ACTION #2
FAVORISER LES ACTIONS PERMETTANT DE RESTAURER LA BIODIVERSITÉ

Afin de compenser la perte de biodiversité résultant de ses activités, le Groupe a initié plusieurs projets en France sur la période 2023-2024, dont :

- La mise en place de refuges via le déploiement de zones humides et de haies pour favoriser l'installation d'oiseaux indigènes,
- La fabrication de nichoirs pour oiseaux est à l'étude, pour une installation sur des sites par un organisme d'insertion (ESAT), en 2024.

[E5]

2.3.4_ Économie circulaire, dont gestion des déchets

Risques, opportunités et impacts [E5.IRO-1]

Le Groupe, en tant que société de services, ne génère pas une grande quantité de déchets additionnels. Les emballages sont ouverts chez le client lors de l'utilisation des produits. Néanmoins, ces déchets d'emballage peuvent devenir une ressource s'ils sont valorisés, réutilisés ou recyclés. C'est pourquoi le Groupe propose à ses clients une offre globale comportant la récupération de ces emballages pour les massifier et les valoriser.

Certains consommables utilisés lors des opérations (palettes, emballages, films, cartons) ont une durée d'usage limitée. Ils induisent une consommation d'énergie pour leur mise en forme et leur transport. Leur destruction entraîne une pollution, qu'ils soient incinérés ou mis en décharge. Elle est coûteuse pour les clients.

La question des déchets concerne aussi les équipements du Groupe, tels que ses pièces usagées, ses véhicules, son matériel informatique et la vie de ses bâtiments. Outre leur impact écologique, toutes ces ressources sont coûteuses à l'achat comme en fin de vie.

Performances

Type de déchets (en tonnes)	2023 Nouveau périmètre	2023 Périmètre constant	2022	2021	Variation 23/22 à périmètre constant (%)
Bois	1 169	290	296	337	-2 %
Papier - Carton	894	420	539	679	-22 %
Plastique	220	188	238	270	-21 %
Ménager	514	132	117	57	+12%
DEEE	2,73	2,73	4,38	1,35	-37,7 %

L'utilisation progressive de la plateforme de mutualisation des déchets Waste Marketplace va permettre d'augmenter le taux de déchets comptabilisés.

Les déchets de 12 % des sites, sur lesquels travaillent 23 % des salariés, sont collectés et valorisés par Waste Marketplace qui fournit les données réelles. Sur les autres sites, les volumes de déchets sont extrapolés sur cette base[18].

Nos efforts de réduction d'emballages ont porté leurs fruits et ont permis de réduire de plus de 20 % les volumes de papier, cartons et plastiques. Ce comptage permet de réaliser une sensibilisation plus ciblée des équipes pour préparer des plans d'action spécifiques et améliorer le taux de valorisation, qui atteint plus de **79 %** en moyenne sur l'année.

Politique visant à favoriser le réemploi et le recyclage [E5-1]

L'optimisation de la durée d'usage, de la réutilisation et du recyclage des matières premières limite leur impact sur l'environnement. C'est pourquoi le Groupe mobilise ses collaborateurs pour encourager par des gestes simples du quotidien le déploiement d'une économie circulaire en :

- Réduisant au maximum la génération de déchets
- Favorisant le réemploi (eau, bois, plastique, carton, téléphones portables...)
- Favorisant le recyclage des déchets

Le Groupe privilégie la hiérarchie de la règle des 5R, toutefois les solutions diffèrent selon la nature des enjeux, avec des plans d'action adaptés.

[E5-2]

PLAN D'ACTION #1
RÉDUIRE AU MAXIMUM LA GÉNÉRATION DE DÉCHETS PAR LE RÉEMPLOI

L'usage de contenants réutilisables (sacoches et caisses polypropylène) à la place d'emballages à usage unique (cartons) répond parfaitement aux principes de l'économie circulaire : il permet non seulement d'économiser des ressources et d'éviter des émissions de GES, mais aussi d'optimiser le service rendu.
(voir également la section 2.1.3 Changement climatique, Plan d'action #3)

En effet, les caisses polypropylènes standardisées permettent d'augmenter les capacités de chargement et sécurisent les marchandises par un calage plus efficient. Elles sont utilisées pour la logistique inverse dans le e-commerce, et dans la santé (laboratoires et dentistes).

Les sacoches sont essentiellement utilisées pour le transport de documents dans le tertiaire, mais pourraient dans un futur proche être étendues à tout transport de pièces de faible volume.

Pour les clients, les contenants réutilisables réduisent le coût de traitement des déchets cartons, ce qui en fait un fort axe de développement.

Pour les collaborateurs, le fait qu'ils soient munis de poignées les rend plus ergonomiques.

18 - En 2022, les volumes de déchets étaient estimés à partir des données sectorielles de l'ADEME.

PLAN D'ACTION #2
FAVORISER LE RECYCLAGE DES DÉCHETS

Les déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE ou D3E) sont les déchets constitués par les produits électriques ou électroniques en fin de vie. La fin de vie de ces équipements constitue un enjeu majeur de société :

Ils ont une durée de vie courte (3 à 5 ans pour un ordinateur, 3 ans pour un smartphone, 4 à 5 ans pour une tablette, plus de 5 ans pour une imprimante ou une souris) ;

Ils nécessitent pour leur fabrication de grandes quantités de métaux, dont certains sont rares ou peu accessibles. L'extraction de ces matériaux engendre de grands dommages environnementaux et sociétaux.

Le **Groupe STERNE** a depuis toujours une politique rigoureuse de valorisation et de recyclage des DEEE. Celle-ci est traitée au niveau local en partenariat avec les municipalités.

En 2022, souhaitant s'engager plus avant dans le traitement de ces équipements, le **Groupe STERNE** a engagé une collaboration avec le cabinet Waste marketplace, qui sera son partenaire principal pour la valorisation des DEEE.

Le partenaire permet la centralisation des DEEE de plusieurs opérateurs sur un site unique, à Bordeaux, ce qui diminue les émissions de GES liées à leur transport. Waste marketplace calcule également pour le Groupe la quantité exacte de métaux rares consommés dans les appareils électroniques utilisés, et assure une meilleure traçabilité du recyclage.

Le **Groupe STERNE** a inauguré fin 2023 une nouvelle voie de revalorisation en partenariat avec l'association Emmaüs Connect. Les appareils sont centralisés à Bordeaux et donnés à l'association. La réparation ou le recyclage des appareils seront réalisés par des personnes en réinsertion.

	2023	2022	2021
Taux de recyclage des DEEE	100 %	100 %	50 %

Les consommables de bureautique et des sites

Le recyclage des consommables de bureautique et du petit équipement des sites fait l'objet d'une procédure de gestion des déchets déployée dans tout le Groupe.

Ainsi, chaque collaborateur connaît les consignes de tri et le contenant de déchet approprié.

Les piles, ampoules et néons sont collectés et déposés par le responsable des Services généraux de chaque site dans les lieux prévus à cet effet, pour leur traitement de fin de vie.

Les cartouches d'encre sont collectées et renvoyées au prestataire pour réemploi.

Les actions dépendent de l'existence de filières locales de recyclage : en Allemagne, l'accent est mis sur le recyclage du papier.

[S1]

2.4 ENGAGEMENTS DU GROUPE SUR LE VOLET SOCIAL

Société à mission, le **Groupe STERNE** veut répondre aux grands enjeux sociétaux et environnementaux par un modèle économique vertueux, proposant des services logistiques écoresponsables, innovants et à fortes valeurs ajoutées. Il a en ce sens de fortes ambitions en termes de croissance et de performance économique. En tant qu'entreprise de services, l'engagement et la motivation de ses collaborateurs sont le principal moteur de son développement. Aussi, depuis ses débuts, il veille à favoriser une culture de l'action collective, et à mettre tout en œuvre pour capter et garder les talents en actionnant notamment les leviers en faveur de leur développement, de la diversité, de l'inclusion et de la sécurité. Sa politique des Ressources humaines reflète ses engagements envers l'humain, la durabilité et l'éthique.

Pour maintenir ces valeurs fortes et les développer, la Direction des Ressources humaines du Groupe a structuré ses actions en 2023, autour de **3 axes**. Ils seront déclinés selon les contextes culturels locaux, mais en s'attachant à en conserver l'esprit.

1. ATTRACTIVITÉ & ENGAGEMENT
ENVERS NOS COLLABORATEURS, POUR ACCOMPAGNER LE PROJET D'ENTREPRISE

Dans un contexte de forte croissance et de transformation, la motivation des collaborateurs et leur capacité à délivrer le service aux clients est une priorité absolue.

- Qualité de vie au travail (2.4.10),
- Bien-être physique et mental (2.4.9)
- Formation et développement des compétences (2.4.7)
- Mobilisation dans la prise de décision (2.4.5)

2. DURABILITÉ & RESPONSABILITÉ SOCIALE

Le Groupe déploie au quotidien ses plans d'action en faveur de pratiques vertueuses à impact sociétal ou environnemental, au cœur de ses objectifs et préoccupations d'entreprise à mission.

- Mobilité durable (2.4.10)
- Éthique et responsabilité sociale (2.6)

3. CULTURE D'ENTREPRISE & INNOVATION

Fidèle à son ADN de culture inclusive, le Groupe nourrit l'implication et l'engagement de chacun, en valorisant nos valeurs partagées de solidarité, de partage et d'innovation. La responsabilité se concrétise aussi par des relations basées sur le respect, la loyauté et la transparence.

- Équité, diversité et inclusion (2.4.11)
- Innovation continue et participative (2.4.5)
- Transparence et partage de l'information (2.4.5)

« En tant qu'entreprise à mission, nous avons de fortes ambitions et des responsabilités : nous engager envers nos collaborateurs, leur permettre d'être acteurs de la RSE au quotidien, et cultiver notre ADN d'entreprise inclusive. »

Marie-Christine ARGUEIL
Directrice des Ressources Humaines Groupe

[S1.SBM-3]

2.4.1_ Gouvernance

Les orientations en matière de ressources humaines au sein du Groupe sont déterminées et dirigées par la Direction des Ressources humaines en collaboration avec les Directions des Business Units, puis validées par le comité exécutif.

Ces directives sont ensuite mises en œuvre au sein des différentes branches et Business Units, **STERNE France**, **STERNE Time Critical** et **STERNE nox**.

STERNE France, **STERNE Time critical** et **STERNE nox** font face à des enjeux similaires : l'attractivité et la rétention des talents dans un marché de l'emploi tendu, la sécurité des personnes et la montée en compétences. L'homogénéité des métiers implique de développer une vision globale, tout en organisant un accompagnement des équipes en proximité.

En raison de la diversité des sites répartis sur plusieurs territoires, le Groupe a opté pour un accompagnement local des équipes et des managers en désignant des responsables des ressources humaines de proximité par zone géographique. Cette approche permet un soutien adapté aux besoins spécifiques des équipes et une réactivité accrue grâce à une meilleure compréhension des enjeux locaux. En 2023, l'équipe RH de proximité de **STERNE Time Critical** a été renforcée afin de déployer au plus près des besoins les politiques Groupe.

En 2023, le Groupe a structuré l'intégration des équipes de **STERNE nox**, en deux temps :

- D'une part, la mise en place d'outils de reporting et de suivi des indicateurs, qui permet de centraliser le suivi des politiques et de leur efficacité. Cette étape est finalisée fin 2023, sauf pour l'Autriche, la Belgique et les Pays-Bas, qui font l'objet d'un processus d'intégration dédié se poursuivant au premier trimestre 2024.
- D'autre part, un dialogue permettant de mobiliser les équipes nox autour des valeurs et axes de travail du Groupe, tout en les adaptant aux cultures locales. Ce dialogue a d'ores et déjà permis d'aligner de nombreux plans d'action et politiques, détaillés dans ce chapitre.

L'équipe des ressources humaines au siège supervise la mise en œuvre des politiques selon trois axes principaux :

- la gestion administrative, y compris la paie,
- le développement des ressources humaines,
- la coordination des responsables des ressources humaines de proximité.

Elle assure également la gestion des relations sociales.
Le Groupe a mis en place des procédures et des outils de gestion des ressources humaines de plus en plus digitalisés, bien structurés et résilients. Ces instruments simplifient le traitement standardisé des données, renforcent leur fiabilité, garantissent un contrôle efficace et facilitent la mise en œuvre rapide des politiques.

Des outils adaptés à la forte croissance du Groupe

Le Groupe a mis en place des procédures et des outils de gestion des ressources humaines de plus en plus digitalisés, bien structurés et résilients. Ce volet a été renforcé en 2023 pour répondre aux exigences d'un doublement de taille, avec la mise en place d'un nouveau Système d'information RH (SIRH). Ces instruments simplifient le traitement standardisé des données, renforcent leur fiabilité et leur sécurité et garantissent un contrôle efficace. De plus, ils facilitent la mise en œuvre rapide des politiques en favorisant l'accès des collaborateurs à leurs propres données.

Dans les pays où l'intégration du système d'information n'a pas encore eu lieu, les rapports s'établissent par des échanges directs avec la Direction. La philosophie et les objectifs des politiques restent cohérents dans l'ensemble du Groupe. Les systèmes d'information du Groupe connaissent une évolution constante pour une optimisation continue des processus.

19 - Tous les indicateurs sociaux sont calculés en fin d'exercice en effectifs physiques.

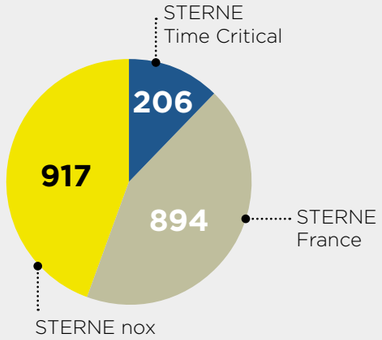
20 - Le taux de rotation est calculé comme suit : nombre de salariés en CDI qui ont quitté leur emploi volontairement ou en raison d'un licenciement, d'un départ à la retraite ou d'un décès en cours d'emploi/nombre total de salariés en fin de période. Les différences de législation ne permettent de calculer le taux de rotation des salariés selon la norme ESRS S-1 que pour le périmètre STERNE France et STERNE Time Critical.

[S1-6]

2.4.2_ Caractéristiques des effectifs

Au 31 décembre 2023, le Groupe comptait 2 017[19] collaborateurs, répartis dans 10 pays.

Répartition des effectifs par Business Units



Répartition géographique des effectifs

	2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%
France	1060	52,5 %	1001	95,1%
Allemagne	894	44,3 %		
Benelux*	nd			
Autriche*	nd			
Autres (Pologne, Roumanie, Chine, Maroc)	63	3,1%	52	4,9 %
TOTAL	2 017	100 %	1053	100 %

**Le Benelux et l'Autriche font l'objet d'un processus d'intégration dédié et non achevé au 31 décembre 2023, leurs effectifs sont donc exclus du reporting 2023.*

Taux de rotation

Dans un environnement de marché contrasté selon les zones géographiques, le Groupe adapte en permanence ses compétences et ses ressources humaines pour innover, renforcer sa compétitivité et accélérer son offre de services dans les territoires où il est implanté.

Périmètre STERNE France et STERNE Time Critical	2023	2022
Sorties de salariés en CDI	103	218
Entrées de salariés en CDI	130	204
Taux de rotation[20]	9 %	19 %
Périmètre STERNE nox	**2023**	**ND**
Sorties de salariés en CDI	162	nd
Sorties de salariés en CDI	101	nd
Taux de rotation[20]	18 %	nd
Périmètre Groupe	**2023**	**ND**
Sorties de salariés en CDI	265	nd
Sorties de salariés en CDI	231	nd
Taux de rotation[20]	13 %	nd

Les actions visant à améliorer l'attractivité des métiers, la fidélisation et de renforcer la marque employeur ont permis d'améliorer le taux de rétention.

Répartition des effectifs par type de contrat

Les collaborateurs du Groupe sont dans leur très grande majorité employés en contrat à durée indéterminée (81%) et à temps plein (90 %).

	FEMMES	HOMMES	TOTAL
Nbr de salariés	565	1452	2 017
%	28 %	72 %	100
Nbr de salariés permanents	509	1240	1749
% des salariés	90 %	85,4 %	86,7 %
Nbr de salariés à plein temps	464	1324	1788
% des salariés	82,1%	91,2 %	88,6 %
Nbr de salariés à temps partiel	101	128	229
% des salariés	17,9 %	8,8 %	11,4 %

Répartition des effectifs par genre [S1-09]

Au sein des effectifs, la faible proportion de femmes s'explique par la faible féminisation du secteur ainsi que par l'organisation du travail, qui s'effectue en grande partie de nuit pour les équipes d'exploitation. La catégorisation des salariés n'étant pas la même en France et en Allemagne, l'évolution des ratios n'est pas significative.

	2023 NOUVEAU PÉRIMÈTRE		2023 À PÉRIMÈTRE CONSTANT		2022	
Femmes	565	28 %	326	29 %	305	29 %
Femmes dans l'encadrement supérieur (% parmi les cadres)	64	21,2 %	41	22,5 %	49	29 %
Hommes	1452	72 %	797	71 %	748	71 %
Hommes dans l'encadrement supérieur	238	78,8 %	141	77,5 %	120	71 %

Répartition des effectifs par tranche d'âge

La pyramide des âges est similaire en France et en Allemagne.

	2023 NOUVEAU PÉRIMÈTRE	2023 À PÉRIMÈTRE CONSTANT	2022
Moins de 30 ans	18,3 %	19,9 %	16,7 %
Entre 30 et 50 ans	49,3 %	48,5 %	50 %
Plus de 50 ans	32,4 %	31,6 %	33,2 %

2.4.3_ Risques, opportunités et impacts matériels [SBM-3]

Le **Groupe STERNE** regroupe 2017 femmes et hommes, qui forment des équipes pluriculturelles exerçant une grande diversité de métiers : des fonctions opérationnelles, commerciales et support, qui connaissent toutes des tensions de recrutement. La majorité des effectifs salariés occupe des emplois de bureau ou sédentaires, environ 15 % des effectifs sont des chauffeurs. Souvent méconnus, ces métiers souffrent d'un déficit d'image qui ne rend pas compte de la transformation à l'œuvre.

Si les enjeux de respect des droits humains, de qualité de vie au travail, d'inclusion, de formation, de rémunération et de santé-sécurité sont matériels pour l'ensemble des salariés, les impacts à prendre en compte diffèrent selon les corps de métier. Par exemple, les chauffeurs et les commerciaux sont plus concernés par les accidents de la route. Le Groupe déploie donc des politiques Groupe communes en adaptant les plans d'action à la réalité du terrain. Le détail de l'évaluation des risques est formalisé dans le Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) présenté chaque année aux instances de représentations du personnel en France et en Allemagne. Les catégories de postes les plus affectés par ces risques sont détaillées dans chaque section du présent chapitre, ainsi que les effets positifs des actions du Groupe.

Le plan de réduction des émissions de carbone a une incidence forte sur les effectifs du Groupe, dans la mesure où, étant au cœur de sa mission, il implique de développer une expertise forte sur cet enjeu, dans tous ses métiers. En particulier, une équipe est dédiée directement à la réduction de l'empreinte carbone, via l'optimisation et la mutualisation des tournées.

En termes d'opportunités, le secteur transport et logistique est un formidable vecteur d'insertion professionnelle. Il offre de nombreuses possibilités d'emplois et de carrières accessibles à tous les niveaux de qualifications, et aux personnes éloignées de l'emploi depuis longtemps.

2.4.4_ Politiques [S1-1]

Dans ce contexte, les politiques Groupe, structurées en 3 axes, ont pour objectif de faire face aux défis suivants :

- Attirer et retenir des talents dont les attentes vis-à-vis du travail ont évolué, étant donné que le Groupe opère dans un secteur en forte croissance et sur un marché du travail tendu.
- Garantir le bien-être au travail, promouvoir l'inclusion et lutter contre toute forme de discrimination.
- Renforcer les compétences afin de garantir l'employabilité des collaborateurs et stimuler la croissance du Groupe, en mettant particulièrement l'accent sur la maîtrise de la réglementation, des compétences numériques et l'obtention de certifications professionnelles.
- Cultiver la fidélité et accompagner les collaborateurs ainsi que les managers tout au long de leur parcours professionnel.
- Veiller à la santé mentale et physique des collaborateurs.
- Assurer l'intégration harmonieuse des employés des sociétés acquises en promouvant et appliquant les mêmes valeurs et principes que ceux établis au sein du Groupe.

2.4.5_ Organisation du dialogue social [S1-2] & [S1-8]

Le dialogue social joue un rôle essentiel dans la création d'une compréhension mutuelle et l'établissement de relations saines entre la direction et les employés, favorisant ainsi la fluidité des opérations de l'entreprise et réduisant le risque de conflits sociaux.

Cette forme de dialogue englobe non seulement le respect des consultations formelles, mais aussi les échanges informels qui entrent dans le processus décisionnel. Le Groupe s'engage à promouvoir ces échanges et à les intégrer dans des structures organisationnelles qui favorisent une écoute active. En particulier, le Groupe met en place des processus d'écoute des salariés pour anticiper les transformations et comprendre l'évolution des attentes des nouvelles générations, y compris leur perception du travail. Cela se traduit par des entretiens annuels et à la demande des salariés lorsqu'ils le souhaitent.

Implication des collaborateurs dans les décisions et l'innovation

Le Groupe veille à favoriser une communication ouverte pour partager sa vision, ses objectifs et ses performances avec les collaborateurs et à promouvoir les échanges sur les questions économiques et sociales au sein de l'entreprise.

Le dialogue s'appuie sur des négociations, des consultations et des échanges d'informations entre les employeurs, les managers et les salariés. Les instances de dialogue social sont conçues pour engager activement les collaborateurs dans les discussions qui influent sur les décisions prises au sein de l'entreprise. Les partenaires sociaux et les managers reçoivent aussi l'information sous la forme du bulletin **STERNE News**, pour diffusion auprès des équipes.

Développer la contribution des collaborateurs à l'innovation

Deux Business Units ont expérimenté en 2023 un dispositif visant à encourager la remontée d'idées novatrices. L'attribution de primes est partagée en toute transparence avec les partenaires sociaux.

À titre d'exemple, pour cette première édition, un collaborateur a été récompensé pour avoir développé un applicatif améliorant les performances d'un scanner portatif, un autre pour avoir amélioré une tournée grâce à son expérience de terrain. Ces améliorations peuvent ensuite être dupliquées au niveau de l'agence, de la région, ou du Groupe.

En 2023, cet enjeu prend une nouvelle dimension, avec un investissement sur deux plans :

- Étoffer le canal du bulletin de paye numérique, qui permet à tous les collaborateurs d'avoir accès à l'information sans avoir recours à leur manager. Le nouveau système d'information RH permet aussi de gérer en direct ses congés.
- Encourager le feed-back des collaborateurs. En particulier, le Groupe souhaite encourager la contribution des collaborateurs à l'innovation.

Couverture par des accords collectifs S1-8

	2023 À NOUVEAU PÉRIMÈTRE	2023 À PÉRIMÈTRE CONSTANT	2022	2021
Part des employés couverts par des représentants du personnel	100 %	100 % (EEE uniquement)	78,9 %	73,8 %
Part des employés couverts par des accords collectifs	100 %	100 %	93,8 %	Pas de données

[S1-2] & [S1-17]

2.4.6_ Engagements en matière de respect des Droits de l'Homme

Protection des droits essentiels

La politique du Groupe a pour objectif de garantir une relation équitable et respectueuse entre l'employeur et les travailleurs, se conformant aux principes fondamentaux de l'Organisation Internationale du Travail et renforçant les législations, réglementations et conventions collectives en vigueur dans les pays où il est implanté.

Cette politique respecte les droits économiques, sociaux, civils et politiques du personnel et s'articule notamment autour des points suivants :

- Veiller à ce que le travail accompli soit en conformité avec le cadre juridique des statuts en présence.
- Éliminer le travail forcé et le travail des enfants.
- Promouvoir la stabilité de l'emploi, y compris la durabilité des contrats de travail.
- Éradiquer toute forme de discrimination entre les salariés, visant à assurer l'égalité des chances et des traitements, notamment entre hommes et femmes.
- Protéger les données personnelles des employés et leur vie privée.

Dispositif [S1-17]

Le Groupe a déployé des processus et mécanismes de contrôle du respect :

- Des principes directeurs des nations unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme.
- De la déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux du travail.
- Des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

Tous ses instruments sont alignés sur les référentiels pertinents reconnus au niveau international.

1. Les politiques incluent des mesures de sensibilisation pour informer les employés sur les signes de la traite des êtres humains, ainsi que des protocoles clairs pour signaler toute activité suspecte. Les formations régulières du personnel et la collaboration avec des organisations spécialisées renforcent cette prévention.

2. Les politiques Groupe stipulent l'interdiction absolue du travail forcé ou du travail des enfants. Elles s'accompagnent de mécanismes de surveillance pour s'assurer que tous les employés sont engagés volontairement et qu'ils travaillent dans des conditions respectueuses de leurs droits fondamentaux.

   Elles intègrent des mécanismes de vérification de l'âge des employés et des programmes éducatifs et de sensibilisation pour s'assurer que les enfants ont accès à l'éducation au lieu de travailler.

3. Des contrôles automatisés internes réguliers sont réalisés pour évaluer la conformité documentaire des prestataires aux normes éthiques, y compris la traite des êtres humains, le travail forcé et le travail des enfants.

Des sanctions sont clairement définies en cas de non-conformité avec les règles relatives à la traite des êtres humains, au travail forcé ou au travail des enfants.

Le dispositif permettant aux collaborateurs de remonter nombre d'alertes liées au respect des Droits de l'Homme (harcèlement, discrimination…) est détaillé à la ***section G1. 2 Alertes*** ont été recueillies et traitées par ce dispositif en 2023 selon le processus interne prévu.

Le Groupe n'a pas eu d'amendes, de pénalités ou d'indemnités à verser en 2023 pour des questions de Droits humains (travail forcé, traite des êtres humains ou travail des enfants).

[S1-13]

2.4.7_ Formation et développement des carrières

Risques, opportunités et impacts

Dans le domaine de la logistique, où les opérations sont étroitement liées aux flux physiques de marchandises, le rôle central de la main-d'œuvre est indéniable. Le succès du Groupe est intrinsèquement lié à la contribution de son personnel.

Les compétences requises évoluent pour faire face aux nouveaux défis et changements dans les métiers de la logistique et du transport, notamment son impact environnemental, qui demande une expertise pointue et des profils recherchés.

La criticité de cet enjeu est renforcée par le manque d'attrait des jeunes générations pour certains emplois logistiques, en particulier celui de chauffeur routier. Les avancées dans le numérique, les automatisations et l'utilisation de robots influent principalement sur les tâches des manutentionnaires en entrepôts. Le Groupe doit veiller au maintien de leurs compétences et à leur employabilité.

Le Groupe s'engage donc à garantir son attractivité et à favoriser le développement professionnel de ses collaborateurs. Il s'efforce d'être à l'écoute de leurs attentes tout en encourageant leur employabilité, ce qui constitue une réponse proactive aux évolutions du secteur.

Par ailleurs, le secteur reste un pourvoyeur important de postes qui nécessitent peu de qualifications, et s'acquièrent par des certifications et formations courtes. En cela, il participe au développement d'emplois locaux, non délocalisables, accessibles aux personnes peu qualifiées ou éloignées de l'emploi, et leur offre des perspectives d'évolution interne.

Politique d'attractivité, de recrutement et d'integration des collaborateurs

Le Groupe s'engage à garantir son attractivité et à favoriser le développement professionnel de ses collaborateurs. Il s'efforce d'être à l'écoute de leurs attentes tout en encourageant leur employabilité, ce qui constitue une réponse proactive aux évolutions du secteur.

PLAN D'ACTION #1
DÉVELOPPER LA VISIBILITÉ ET L'ATTRACTIVITÉ DU GROUPE

Le Groupe renforce sa notoriété et l'attrait de sa marque en mettant en avant sa croissance dynamique, les perspectives de carrière qu'il propose, ainsi que l'environnement de travail optimal, multiculturel et inclusif qu'il offre.

Un site carrières est accessible depuis le site du Groupe :

www.groupe-sterne.com/fr/carrieres/

Le **Groupe STERNE** favorise une communication ouverte, pour partager sa vision et être transparent sur ses performances. La publication du bulletin **STERNE news** en France, adressée aux managers et aux partenaires sociaux, est accompagnée d'un calendrier de rencontres mensuelles et de comptes-rendus communiqués aux collaborateurs.

Fin 2023, le Groupe a renforcé ses outils de communication interne pour toucher l'ensemble des collaborateurs par un canal direct, à partir du portail numérique utilisé pour diffuser les bulletins de paye dématérialisés.

La culture d'entreprise et les engagements en matière de développement durable contribuent significativement à l'attrait du Groupe, notamment auprès des jeunes, tout en renforçant la fierté d'appartenance des collaborateurs. Pour élargir ses opportunités de recrutement, le Groupe favorise l'accueil de stagiaires et d'alternants avec une approche volontariste en ce domaine.

PLAN D'ACTION #2
DÉPLOYER DES OUTILS DE RECRUTEMENT ET UNE INTÉGRATION EFFICACE DES COLLABORATEURS

Le Groupe a mis en place des procédures et des outils de recrutement et d'intégration similaires dans tous les pays où il opère. Le référentiel interne détaille les profils de postes et les compétences recherchées, et les annonces sont rédigées de manière à prévenir toute forme de discrimination, en se concentrant exclusivement sur les compétences et expériences nécessaires.

La plateforme de recrutement en ligne facilite la gestion simultanée d'un grand nombre de processus de recrutement, notamment lors du démarrage d'une nouvelle agence.

L'étape cruciale de l'intégration des nouveaux collaborateurs est soigneusement orchestrée pour garantir une prise de fonction rapide et efficace, ainsi qu'une expérience réussie dès le début.

Au cours de cette démarche, un mentor est assigné pour guider le nouvel employé dans la familiarisation avec son environnement professionnel. Ce mentor présente le Groupe, son offre, ses valeurs, ses méthodes et processus. De plus, il coordonne des rencontres avec les équipes et supervise la visite des agences.

La mise en place d'une équipe RH dédiée à **STERNE Time Critical** en 2023 favorise la fluidité des processus, en répondant à la spécificité des métiers de la Business unit.

Politique de développement des compétences et des carrières

Dans un secteur en mutation constante, il est impératif pour le Groupe de toujours améliorer les compétences de ses collaborateurs, dans le but de :

- Mieux satisfaire les attentes de ses clients,
- Favoriser la motivation et l'engagement des équipes en veillant à répondre à leurs besoins, afin de contribuer à leur épanouissement et à leur progression professionnelle,
- Améliorer leurs performances et assurer la pérennité de leur employabilité.

Pour relever ces défis, le Groupe met en place diverses initiatives :

PLAN D'ACTION #1
ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES CARRIÈRES DES COLLABORATEURS

Les employés participent à des entretiens professionnels méticuleusement suivis par l'équipe RH centrale, allant bien au-delà des entretiens annuels réglementaires. Ces discussions incluent des entretiens spécifiques tels que les entretiens "seniors", ceux en fin de période d'essai, lors des départs et retours de congé maternité, d'adoption ou parental.

Ces échanges offrent l'opportunité au collaborateur et au manager de faire le point sur les activités, les objectifs, et les aspirations professionnelles.

La priorité du Groupe est aussi de favoriser la promotion interne, source de fidélisation. Elle est accompagnée et encouragée, car elle permet aux collaborateurs d'acquérir de nouvelles compétences, de capitaliser sur les savoir-faire du Groupe.

Les ouvertures de postes sont publiées dans la **STERNE News** et affichées dans les agences, afin que chacun puisse postuler en toute équité.

PLAN D'ACTION #2
PROPOSER DES DISPOSITIFS DE FORMATION ET DE DÉVELOPPEMENT ADAPTÉS

Le Groupe offre à ses employés une gamme diversifiée de formations visant à acquérir ou à renforcer leurs compétences. Il élabore un budget et un plan de formation en tenant compte des besoins en ressources de l'ensemble des entités. Ces besoins sont notamment liés aux évolutions réglementaires (CACES18, FCO19, etc.), aux avancées technologiques (électronique, informatisation croissante, etc.) et à la nécessité d'intégrer les préoccupations de développement durable.

Le Groupe a établi un inventaire des compétences nécessaires au sein de l'entreprise, prenant en considération la pyramide des âges des salariés, le taux de rotation du personnel, les évolutions technologiques et les besoins évolutifs de l'entreprise.

L'acquisition de compétences en langues étrangères, notamment en anglais, est devenue de plus en plus essentielle. Des formations internes au RGPD et à la RSE sont également dispensées à tous les salariés.

En 2023, l'accent a été mis sur :

- la cybersécurité, avec une plateforme de e-Learning permettant au plus grand nombre de se former,
- la santé sécurité, avec un focus sur la sécurité routière pour les chauffeurs et les commerciaux, car les principales causes d'arrêts de travail sont les accidents de la route
- l'utilisation du matériel informatique,
- la manipulation de substances dangereuses (ADR)

Des plans de formation spécifiques peuvent être élaborés pour des groupes particuliers (commerciaux, managers, opérationnels, services support, etc.) en fonction des changements réglementaires ou de l'arrivée de nouvelles missions. Les dispositifs permettant d'accéder à un niveau de qualification supérieur, tels que la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), le bilan de compétences et le Compte Personnel de Formation (CPF), font l'objet d'un programme de communication et d'information.

En Allemagne, le Groupe s'attache à développer les acquis fondamentaux de ses salariés, tels que la maîtrise de la langue allemande pour les salariés récemment arrivés dans le pays.

S1-13	2023 NOUVEAU PÉRIMÈTRE	2023 PÉRIMÈTRE CONSTANT	2022	2021
Heures de formation	6 576	4 444	4 216	4 593
Part des employés formés	34,7 %	39 %	71,3 %	33,6 %
Nombre moyen d'heures de formation par employé formé	9,4	10,19	5,6	12
Part des employés ayant reçu une formation certifiante	7,4 %	0	50 %	34,7 %

Les plans de formation sont organisés par cycles de deux ans, l'année 2022 ayant été l'année de lancement du programme avec un fort taux de réalisation.

2.4.8_ Rémunérations transparentes et équitables

[S1-16] & [S1-11]

Risques, opportunités et impacts

La rémunération, qu'elle concerne le montant du salaire, les avantages en nature, les primes, les sommes versées au titre de l'épargne salariale (intéressement, participation, etc.), ainsi que les modalités de cotisation de retraite, joue un rôle déterminant dans le choix d'un emploi et représentent également des leviers importants pour motiver et fidéliser les collaborateurs. De nombreux emplois sont accessibles sans diplôme, mais comme pour l'ensemble des fonctions, leur rémunération est strictement encadrée par la réglementation et la Convention Collective sectorielle en France, et par les réglementations locales en Allemagne, en Autriche et au Benelux (AÜG, EntgTransG et MiLoG).

L'objectif principal est de répondre aux attentes des collaborateurs tout en reconnaissant et valorisant leurs contributions en lien avec le développement et la performance de l'entreprise. Le Groupe s'engage à équilibrer les aspirations individuelles des employés avec les impératifs financiers et sociaux au sein de l'entreprise.

Politique de rémunération transparente et équitable entre les différents salariés

Le système de rémunération mis en place au sein du Groupe assure l'équité de traitement entre les collaborateurs. Dans la mesure du possible, il intègre un plan de rémunération variable basé sur des critères de performance liés à la réalisation d'objectifs. Ce système inclut des avantages économiques liés à la réussite collective, tels que les primes collectives, l'intéressement et/ou la participation.

Des avantages salariaux spécifiques sont également inclus dans le plan de rémunération en fonction des postes (véhicule de fonction, titres et bons cadeaux, équipement informatique et téléphone, prêts). Le Groupe s'engage activement à réduire les écarts éventuels de rémunération entre les genres en mettant en œuvre un plan d'égalité salariale entre les femmes et les hommes.

Les salaires proposés à l'embauche ainsi que les augmentations suggérées par les managers sont soumis à la validation tant des responsables des Ressources humaines que du responsable de la Business Unit. Les managers bénéficient de l'accompagnement des équipes Ressources Humaines pour garantir l'application des critères d'attribution des augmentations.

Le système de paie est entièrement automatisé, assurant le paiement des collaborateurs à la date convenue au préalable. Chaque mois, le service paie réalise des vérifications préalables et rétrospectives sur les applications en cours pour assurer leur conformité. Les collaborateurs ont accès à leur bulletin de paie dématérialisé via un portail numérique confidentiel, qui leur permettra en 2024 de gérer leurs congés et absences en toute autonomie auprès de leur manager.

Une notification d'anomalie est émise dès que le salaire minimum, conforme aux normes légales et conventionnelles en vigueur en France et en Europe, n'est pas respecté.

De plus, la spécificité du **Groupe STERNE** réside dans sa volonté d'impliquer une grande partie de ses collaborateurs dans son expansion et la création de valeur, notamment par le biais de la détention d'actions. Lors du LBO, 85 managers ont ainsi eu l'opportunité d'acquérir des parts dans le capital du Groupe.

Performances

	2023	2022
Nombre de salariés actionnaires	72	85
Part du capital détenu par les salariés	9,27 %	12 %

[S1-16]

PLAN D'ACTION #1
PARITÉ FEMMES-HOMMES

Le Groupe s'engage à garantir un traitement équitable, impartial et raisonnable pour tous, en mettant en place une classification des métiers, fonctions et postes au sein de la branche professionnelle. Cette classification tient compte des activités exercées, des qualifications et des compétences, et elle est associée à une grille de rémunération afin de maintenir l'équité entre les genres et les métiers.

La progression significative de l'index Égalité Femmes-Hommes en France, passant de 71 en 2018 à 87 en 2023 pour la BU Regular, témoigne de la vigilance constante du Groupe sur ce sujet. Il reflète les actions continues et ciblées des équipes RH dans ce domaine. La gouvernance de cette question a été renforcée avec la signature de l'Accord Égalité Femmes-Hommes et de l'Accord Qualité de vie au travail en 2022.

L'étude en cours pour la signature de chartes nationales, sur le modèle français, souligne l'engagement continu du Groupe envers l'équité et la diversité.

Périmètre **STERNE GROUPE**	2023
Écart de rémunération entre les hommes et les femmes [S1-16]	7,8 %

Il est à noter que l'écart de rémunération est exprimé sans tenir compte de la nature des postes. À poste égal, les dispositifs mis en place par le Groupe permettent d'assurer l'équité salariale.

Politique de mise à disposition des travailleurs d'un système de protection sociale performant

Le Groupe vise à fournir sécurité et protection à ses collaborateurs, favorisant ainsi un environnement de travail serein. Il s'engage à garantir un niveau élevé de protection contre les risques liés à la santé, à l'incapacité et à l'invalidité, dépassant les obligations légales et prenant en considération les contextes économiques et réglementaires propres à chaque pays.

Un contrat santé obligatoire et avantageux est instauré pour l'ensemble des collaborateurs, avec une adhésion automatique, démontrant ainsi l'engagement du Groupe envers le bien-être et la sécurité de ses employés. Ils restent libres de ne pas y adhérer.

PÉRIMÈTRE GROUPE	2023	2022	2021
Taux de salariés couverts par une mutuelle	86,5 %	86,4 %	73,1 %
Taux de salariés couverts par une protection sociale (maladie, chômage, accident du travail et handicap, congé parental, retraite) [S1-11]	100 %	100 %	100 %

[S1-14]

2.4.9_ Santé et sécurité

Risques, opportunités et impacts

Le domaine du transport et de la logistique présente une fréquence élevée d'accidents, affectant l'ensemble des travailleurs. Il s'agit d'un secteur plus accidentogène que la moyenne des secteurs d'activité. De plus, la gravité des accidents au sein des opérations logistiques et de transport peut être importante, par la présence d'équipements et objets contondants.

Il est nécessaire de coordonner les actions de prévention avec les clients, fournisseurs, donneurs d'ordres, et sous-traitants, car de nombreuses activités sont conjointes (travail sur les sites des clients).

Les risques principaux touchant à la santé physique des collaborateurs sont les ports de charges, les gestes répétitifs et les manutentions manuelles qui mènent à l'apparition de troubles musculo-squelettiques (TMS), touchant principalement les membres supérieurs et le dos.

Malgré la mécanisation des moyens de manutention, les préparateurs de commandes, agents de tri, conducteurs et livreurs, sont toujours amenés à soulever, déplacer ou transporter des charges, parfois sous contrainte de temps. Une grande attention est portée à l'ergonomie du travail.

Bien que l'aspect physique de l'activité des opérateurs soit le plus évident, il s'accompagne d'une charge mentale de plus en plus importante, englobant des aspects tels que l'anticipation des tâches à accomplir, le guidage vocal, et les modifications fréquentes des plannings, ainsi que le travail de nuit. Cette charge mentale croissante peut contribuer à engendrer des risques pour la santé, notamment des risques psychosociaux, qui se retrouvent également dans les postes de management, les fonctions commerciales et les fonctions support.

Politique de santé-sécurité [S1-14]

Le Groupe s'engage activement dans la maîtrise et la réduction de l'ensemble de ces risques grâce à des politiques proactives de prévention. La politique de santé-sécurité est supervisée par le Directeur QHSE, qui veille à l'application des normes à travers tout le Groupe. Il bénéficie de relais au sein de chaque Business Unit, assurés par les présidents de CSE.

Pour garantir la conformité dans le transport de produits dangereux, le Groupe a désigné des Conseillers à la sécurité (2 en interne, 1 en externe). En 2022, un logiciel QSSE a été déployé à l'échelle du Groupe, assurant l'homogénéité du reporting. Une certification ISO 45001 a également été mise en place depuis janvier 2023 sur les entités **STERNE France** et **STERNE Time Critical**.

La standardisation implique la mise en place de protocoles et de normes sécurité cohérentes tandis que l'harmonisation vise à créer une compréhension commune des engagements liés à la santé sécurité au sein du **Groupe STERNE**.

Pour ce faire, en 2023, le **Groupe STERNE** a mis en place les actions suivantes :

Dans les entités **STERNE France** et **STERNE Time Critical** :

- Uniformisation des pratiques
- Renforcement de la sensibilisation lors de l'accueil des nouveaux collaborateurs
- Actions en faveur de l'activité sportive et de la nutrition (programme #TOUSABORD)

Dans l'entité **STERNE nox** :

- Investissements dans l'organisation des sites
- Revue des tournées
- Renouvellement des équipements de sécurité

Cette politique correspond en tout point à toutes les exigences des différentes normes mises en place par le Groupe.

Dans le cadre de la politique d'achats responsables, des obligations en matière de santé-sécurité sont intégrées pour tous les sous-traitants.

21 - www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/edition-numerique/donnees-sociales-transport-routier-marchandises-2022/partie6-accidents-du-travail

Performance

	2023 À NOUVEAU PÉRIMÈTRE	2023 À PÉRIMÈTRE CONSTANT	2022	2021
Taux de fréquence des accidents du travail	40	35,69	34,6	30,97
Taux de gravité des accidents du travail	1,74	2,85	1,75	1,76
Taux d'absentéisme	8,5 %	5,77 %	7,7 %	4,7 %
Nombre de décès dus à des accidents et maladies professionnelles	0	0		
Nombre de jours perdus pour cause de blessures, d'accidents	6 332	5 507		

Le taux de fréquence des accidents s'est élevé à 40 en 2023 et le taux de gravité à 1,74. À périmètre constant, ce taux a légèrement augmenté mais le Groupe reste bien en-dessous des chiffres nationaux de la profession[21].

Ce niveau d'accidentologie nécessite toutefois un travail permanent d'analyse des accidents du travail, de recherche des causes et d'adaptation du travail et des outils pour permettre une réduction des risques.

En particulier, le déploiement d'Équipements de Protection Individuelle permettant de réduire les troubles musculo-squelettiques et de faciliter le port des équipements est une solution complémentaire permettant d'assurer la sécurité des équipes.

PLAN D'ACTION #1
PROMOUVOIR ET MAINTENIR AU DEGRÉ LE PLUS ÉLEVÉ L'IMPORTANCE DE LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE PHYSIQUE, MENTAL ET SOCIAL DES TRAVAILLEURS

Dans une volonté d'harmonisation et de standardisation de la culture santé sécurité de ses entités, le **Groupe STERNE** a mené en 2023 une campagne visant à assurer le bien-être de ses employés et à créer des conditions de travail propices à l'excellence opérationnelle dans ses entités **STERNE France** et **STERNE Time Critical**.

Le Groupe veille à :

- Respecter scrupuleusement les réglementations en vigueur et les normes de sécurité.
- Former, sensibiliser et surveiller l'intégration des collaborateurs, en proposant des formations multilingues, des sessions en ligne et la mise en place de supports documentaires.
- Dispenser des informations et sensibiliser aux dangers associés aux substances illicites, notamment les stupéfiants et les boissons alcoolisées.
- S'engager activement dans la réduction des risques routiers en offrant aux nouveaux collaborateurs, dès leur embauche, une formation en sécurité routière. Par la suite, ils bénéficient d'une prime mensuelle pour bonne conduite, sous réserve de ne pas avoir eu d'accident les mois précédents. En 2022, un grand programme de formation à la sécurité routière a été déployé, particulièrement en faveur des chauffeurs et des commerciaux.
- Former ses salariés à la lutte contre le harcèlement.

	2023	2022	2021
Nombre de salariés formés à la sécurité routière*	37	373	7

** Année de réorganisation au niveau des opérations.*

PLAN D'ACTION #2
PRÉVENIR ET PROTÉGER LES SALARIÉS DES EFFETS NÉGATIFS SUR LA SANTÉ RÉSULTANT DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Le Groupe s'est engagé à réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles en mettant en place les actions suivantes :

- Identification et anticipation des situations à risque grâce à des formations spécifiques, notamment dans le domaine des transports sensibles et dangereux, ainsi que dans le secteur militaire.
- Mise en œuvre d'actions correctives lorsque nécessaire, telles que la généralisation de l'utilisation de harnais pour une répartition optimale des charges, ou l'introduction de tables permettant de réduire la pénibilité. En Allemagne, la rénovation des sites a permis de réduire la présence d'installations vieillissantes. Par exemple, les nouveaux racks permettent d'utiliser des engins de levage à fourches plus courtes, plus sécurisées.
- Fourniture d'équipements de sécurité vérifiés et sécurisés, avec notamment le remplacement des équipements de protection individuelle par des marques françaises plus résistantes, depuis 2022. Cela inclut la fourniture de deux paires de chaussures de sécurité, de gants adaptés à chaque situation de travail pour la protection des mains, et de gilets haute visibilité afin de minimiser les risques de collision avec des véhicules en mouvement.
- Installation de défibrillateurs et de trousses de secours facilement accessibles dans tous les locaux
- Concernant la sécurité routière, le renouvellement de la flotte par des véhicules équipés des dernières générations de motorisation a une influence très positive sur la prévention des accidents. En effet, ces camions et fourgonnettes sont équipés de nombreuses aides à la conduite, régulateurs de vitesse, de changement de voie, surveillance de la vigilance du conducteur etc.

Le volet processus de la politique santé-sécurité revêt une importance capitale et comprend :

- La révision régulière des documents d'évaluation des risques professionnels.
- La vérification sur le terrain de la mise en œuvre du système de management par le biais d'audits annuels réalisés sur la totalité des sites.
- L'utilisation d'indicateurs permettant de mesurer les actions sur l'ensemble des sites dès 2021.
- Le partage des politiques, objectifs et valeurs avec les clients, fournisseurs et partenaires.
- La sélection de partenaires disposant d'une politique en matière de sûreté.
- L'organisation des conditions de sûreté, comprenant la vérification et le test des Plans de Continuité d'Activité (PCA), Plans Communs d'Actions de Secours (PCAMS), et Plans de Reprise d'Activité (PRA).

PLAN D'ACTION #3
PROMOUVOIR L'ACTIVITÉ PHYSIQUE ET UNE BONNE HYGIÈNE DE VIE AVEC LA STERNE BOX ET L'ACCÈS À LA PLATEFORME VOIIO

Au sein de l'initiative #TOUSABORD, le Groupe a lancé en France en 2023 l'initiative **STERNE box**, un ensemble d'équipements de qualité (gourde, serviette, couverts...) et de conseils d'hygiène de vie qui rappelle à chacun de lutter contre la sédentarité en pratiquant une activité sportive et de prendre soin de sa santé. Les thèmes sont variés : nutrition, hydratation, sport....

En Allemagne, l'accès à la **plateforme Voiio** comporte aussi de nombreux supports pour aider les collaborateurs à prendre soin de leur santé et de celle de leurs proches.

[S1-15]

2.4.10_ Qualité de vie au travail, équilibre vie privée, vie professionnelle et parentalité

Risques, opportunités et impacts

L'amélioration des conditions de travail et de la qualité de vie des collaborateurs figure parmi les priorités du Groupe. Elle joue un rôle essentiel dans son attractivité et contribue à améliorer les performances.

Par ailleurs, le Groupe déploie en Allemagne une attention particulière aux conditions de vie et d'insertion de ses salariés, souvent peu diplômés et connaissant mal les arcanes de l'administration allemande.

Politique en faveur de l'équilibre vie privée, vie professionnelle et de la parentalité

Le Groupe s'engage à promouvoir un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, mettant en œuvre des actions expérimentales en France avant de les déployer à l'échelle internationale si elles se révèlent pertinentes. Par exemple, le choix des nouveaux sites prend en considération la proximité des transports en commun et la facilité d'accès pour améliorer l'attractivité du site et réduire les temps de transport. De plus, le télétravail est encouragé lorsque cela est possible.

Par ailleurs, le Groupe a mis en place des initiatives significatives en faveur de la parentalité, formalisées en 2023. Cette démarche comprend :

- Un partenariat avec les crèches Babilou depuis 2020, pour proposer des places à des prix préférentiels aux collaborateurs sur tous les sites français,
- Dans l'ensemble du Groupe, tous les salariés ont droit à des congés familiaux. Les managers organisent des pré et post entretiens de congés maternité, d'adoption ou parentaux. L'objectif est que le congé ne constitue pas un frein à l'évolution professionnelle du salarié. Les entretiens abordent l'aménagement du poste jusqu'au départ en congé, le remplacement, les modalités de retour, les besoins en formation et les souhaits de mobilité ou d'évolution. S'il le souhaite, le collaborateur peut demander à continuer à accéder à ses mails pendant son congé afin de faciliter son retour,
- L'encouragement des pères à prendre leur congé de paternité,
- L'aménagement des horaires pour la rentrée scolaire,
- 3 jours de congés pour enfants malades,
- L'obligation d'organiser les réunions de travail internes aux heures habituelles, sans dépasser 19 h,
- L'aménagement des conditions de travail pour les femmes enceintes (télétravail, place de parking, aménagement du poste, réduction d'horaire, allaitement).

Politique de soutien aux familles

En Allemagne, le Groupe a développé un partenariat avec une plateforme de soutien à laquelle les collaborateurs peuvent faire appel lorsqu'ils se trouvent confrontés à des difficultés d'ordre médical, financier, juridique ou autres. La plateforme Voiio procure un grand nombre d'informations utiles en ligne, et met également à disposition des collaborateurs du conseil par des experts. La plateforme, mise en ligne en décembre 2023, cible en particulier les besoins des collaborateurs les moins rémunérés ou les moins à l'aise avec les règles administratives allemandes. Mais elle cherche aussi à améliorer le bien-être des salariés dans tous les aspects de la vie courante :

- Aides à la parentalité, comme des solutions de garde, de l'aide aux devoirs
- Conseils pour la vie conjugale
- Conseils bien-être mental
- Soutien des proches aidants
- Sensibilisation à la diversité
- Accompagnement psychologique

Par ailleurs, depuis plus de 10 ans, une initiative philanthropique vient en support des chauffeurs ou des employés en difficulté, notamment lorsqu'ils sont victimes d'un accident du travail. Alexander Kohnen est président de l'association, qui a vocation à devenir le pivot des activités sociales de **nox**.

[S1-12]

2.4.11_ Diversité, inclusion et lutte contre les discriminations

Politique de lutte contre les discriminations et le harcèlement [S1-17]

Le **Groupe STERNE** promeut et encourage la diversité sous toutes ses formes, que ce soit en termes de genre, d'ethnie, de nationalité, de croyances religieuses, d'orientation sexuelle, de handicap ou d'âge, considérant cela comme une source d'enrichissement tant sur le plan individuel que collectif. Une vigilance particulière est exercée pour prévenir toute forme de discrimination tout au long des processus de recrutement et d'avancement professionnel.

Le Groupe se concentre sur la prévention des discriminations et prend des mesures contre d'éventuels cas de harcèlement en formant les partenaires sociaux et les collaborateurs. Il bénéficie d'un réseau de référents harcèlement présents sur les sites, chargés de signaler rapidement les situations litigieuses afin qu'elles puissent être examinées et traitées.

En 2023, 1 cas de harcèlement a été identifié et traité par une enquête interne.

Politique de recrutement orientée compétences et diversité

Dans le but de contrer les stéréotypes susceptibles d'influencer les processus de recrutement, des ajustements ont été apportés :

- Les appellations de postes ont été réexaminées.
- Le contenu des offres a été scruté afin d'éliminer toute terminologie problématique et tout stéréotype, avec une reformulation sans genre.
- Une attention particulière a été portée à la communication envers les métiers du Groupe, encourageant l'ouverture à la diversité, à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes.
- Des portraits inspirants de collaboratrices, mettant en avant leur expérience et leur réussite professionnelle, sont présentés sur le site internet du Groupe.

Politique visant à favoriser l'inclusion

Le **Groupe STERNE** souligne que son engagement sociétal intègre l'inclusion de tous, y compris des personnes ayant vécu des événements difficiles ou susceptibles d'être confrontés à des préjugés en raison de leurs différences. Il aspire à favoriser cette inclusion grâce à la mise en œuvre de mesures concrètes et d'initiatives dirigées par la direction des ressources humaines.

PLAN D'ACTION #1
#TOUSABORD

En 2021, dans le cadre de son engagement sociétal prioritaire, le Groupe a lancé une initiative RH axée sur la cohésion sociale, #TOUSABORD. Ce groupe de travail impulse les politiques RH sur leur volet sociétal.

Cette démarche a pour objectif de concrétiser des actions en réponse à d'importants enjeux sociétaux. Elle cherche à mobiliser les équipes autour de ce projet porteur de sens, tout en le mettant en valeur aussi bien en interne qu'en externe.

En 2023, les deux axes majeurs identifiés en 2022, le handicap et l'égalité des chances, ont été enrichis d'un troisième axe, la promotion de l'activité physique.

Le handicap

La démarche a visé à sensibiliser les équipes à l'intégration des personnes en situation de handicap dans les métiers du Groupe, couvrant l'ensemble du processus, du recrutement à leur accompagnement.

Pour la troisième année consécutive en France, les salariés ont pu participer aux Duodays, une journée où les équipes accueillent une personne en situation de handicap en duo avec un professionnel volontaire.

Par ailleurs, le Groupe a mis en œuvre en 2023 un dispositif de mécénat de compétence : une association spécialisée dans l'insertion des personnes en situation de handicap bénéficie ainsi de l'expertise d'un manager de haut niveau pour son développement.

PÉRIMÈTRE GROUPE	2023	2022	2021
Taux de personnes en situation de handicap [S1-12]	5,06 %	3 %	3 %

L'égalité des chances

Avec un taux de chômage de plus de 20 % chez les 18-24 ans, la réflexion porte sur l'accès des plus jeunes à l'entreprise, pour les attirer, les former, les fidéliser, et former un vivier de futurs collaborateurs.

Le coup de pouce **Jeune pousse** comprend un partenariat avec Pôle emploi, afin de procurer une première expérience professionnelle à des jeunes.

Chaque business unit doit mettre en œuvre des actions pour faciliter l'intégration des jeunes dans l'entreprise.

D'autre part, en 2023 le **Groupe STERNE** a rejoint l'association **Télémaque**, qui vise à installer un système de mentorat de jeunes par des professionnels.

PÉRIMÈTRE GROUPE	2023	2022	2021
Nombre d'alternants et d'apprentis	58	30	21

PLAN D'ACTION #2
SUPPORT À L'INTÉGRATION DES COLLABORATEURS MIGRANTS

Sur le territoire allemand, le secteur logistique figure parmi les principaux vecteurs d'insertion professionnelle pour des collaborateurs issus de pays très divers, et qui cherchent des conditions de vie dignes en Allemagne. La responsabilité du Groupe, en tant qu'employeur, s'affirme non seulement dans leur juste rémunération, mais aussi dans l'attention à leur procurer les moyens de s'insérer dans la société. Cela passe par des formations de langue, un accompagnement dans les démarches administratives, et une protection sociale.

2.5 ENGAGEMENTS DU GROUPE SUR LE VOLET SOCIÉTAL

La responsabilité du **Groupe STERNE** envers la société concerne les sujets suivants :

- Le respect des Droits de l'Homme dans sa chaîne de valeur, notamment dans le cadre d'une politique d'achats responsables **[S2]**,
- La protection des clients et des consommateurs finaux **[S3]**,
- Son implication dans les territoires couverts par **STERNE [S4]**.

2.5.1_ Gestion des relations avec les fournisseurs - Achats responsables

[S2] & [G1]

Risques, opportunités et impacts [S2.SBM-3]

La complexité de la chaîne de valeur dans le secteur du transport et de la logistique, impliquant des sous-traitants à plusieurs niveaux, tant en France qu'à l'étranger, comporte des risques potentiels liés au respect des droits humains. Afin d'assurer une gestion plus efficace de ces risques, le Groupe est convaincu que l'obligation de vigilance doit être exercée avec une garantie absolue du respect total de la réglementation et de la réalité des contrôles.

La majeure partie des achats du Groupe concerne des services de transport. Il favorise un accès direct aux sous-traitants TPE-PME locaux. Cette approche permet d'éviter la multiplication des intermédiaires, susceptible de réduire la visibilité et le contrôle sur les pratiques réelles des sous-traitants. Par ailleurs, la quasi-totalité des autres achats est centralisée et contractualisée par des accords-cadres, ce qui facilite l'inclusion contractuelle de critères RSE et l'adhésion à la charte Achats responsables.

Ainsi, le Groupe peut mettre en œuvre sa politique d'achats responsables en apportant un soutien optimal à ses partenaires, notamment en les accompagnant dans la mise en place de leurs initiatives en matière de responsabilité d'entreprise.

Gouvernance

La Direction des Achats, relevant de la Direction générale, assure la centralisation, l'harmonisation et le contrôle des pratiques d'achats ainsi que des procédures d'appel d'offres au sein du Groupe. Elle établit les processus que les agences suivent pour leurs démarches d'achats et de tarification. Le Directeur des Achats rend compte directement au Directeur général deux fois par mois. Le Directeur des Achats de la filiale **nox** rend compte au Directeur des Achats Groupe et a pour feuille de route de déployer les politiques Groupe.

La Charte Achats responsables fournisseurs et prestataires

La charte représente les attentes du Groupe à l'égard de ses fournisseurs et prestataires. Elle est alignée sur les directives de l'initiative Relations Fournisseurs Achats Responsables, supervisée par le ministère de l'Économie et des Finances. Elle constitue un élément des accords contractuels conclus avec les partenaires et détaille les attentes en matière d'éthique, de respect des droits de l'homme, de conditions de travail, de santé-sécurité et de préservation de l'environnement. Le Groupe a mis en œuvre des initiatives pour répondre à ses 10 engagements.

À la fin de l'année 2023, 100 % des prestataires de transport du Groupe ont adhéré à la Charte. L'objectif est d'étendre cet engagement à d'autres catégories de fournisseurs, en priorité ceux générant le plus gros volume d'affaires avec le Groupe.

La charte a fait l'objet d'une révision en 2023 afin de se conformer aux évolutions réglementaires de la loi "Sapin II" et du devoir de vigilance.

En Allemagne, l'équipe Achats a été renforcée avec l'arrivée d'un nouveau directeur achats directs et indirects, en charge de déployer la démarche Achats responsables.

Politique d'achats responsables [S2-1]

La Politique d'achats responsable a pour objectifs :

- Évaluer le risque de non-respect des droits de l'Homme, du droit du travail et de l'environnement chez les fournisseurs et sous-traitants, en utilisant les services des achats centraux.
- Prévenir, traiter et maîtriser les impacts négatifs liés aux relations d'affaires, en particulier en ce qui concerne les droits de l'Homme, ainsi que les aspects sociaux, environnementaux et économiques.
- Promouvoir la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et encourager la mise en place d'une démarche appropriée chez les fournisseurs et sous-traitants en utilisant le code de conduite des fournisseurs.

Cette politique s'appuie sur les **plans d'action** suivants :

PLAN D'ACTION #1
CARTOGRAPHIE DES RISQUES ET SURVEILLANCE DES DROITS HUMAINS AU TRAVAIL

En 2023, une cartographie complète des risques fournisseurs a été établie, centrée sur les problématiques de risques éthiques. La cartographie est présentée en détail en ***section 2.6 Ethique et loyauté des pratiques***.

Dans le cadre de son plan de vigilance, le Groupe s'engage à contrôler 100 % de ses fournisseurs prioritaires sur les questions des droits humains au travail au moins tous les trois ans à partir de 2023.

En particulier, et ce point est audité deux fois par an, il est stipulé que 100 % des partenaires de transport doivent fournir l'intégralité des documents de conformité réglementaire, tels que le Code de déontologie, la licence de transport, l'administration de travailleurs étrangers, etc. à tout moment.

La collecte de ces documents est assurée par une plateforme numérique (And Co en France et Gedtrans hors France). Ces plateformes spécialisées du secteur transport et logistique alertent les directeurs de site sur les éventuels manquements chaque semaine. La prestation n'est possible que si tout est conforme, et la prime semestrielle des directeurs de site n'est versée qu'en absence de toute anomalie. Une plateforme documentaire de ce type sera déployée en 2024 dans la filiale **nox**.

Par ailleurs, afin d'étendre la surveillance du respect des droits humains dans la chaîne de valeur à l'ensemble de ses partenaires, le Groupe teste des solutions reconnues d'audit social, avec l'objectif de déployer une procédure de due diligence en amont et en continu de cet enjeu d'ici 2025.

Nous sommes très vigilants sur le respect des droits humains et de l'éthique chez nos sous-traitants. Notre cellule d'audit examine chaque mise en relation et s'assure que l'ensemble des règles du Groupe soit appliqué au fil du contrat. Nous avons encore renforcé nos outils de veille en 2023, et continuerons à investir pour maîtriser ce sujet crucial.

John ZAILAA
Directeur des Achats Groupe

PLAN D'ACTION #2
CONTRIBUTION DES SOUS-TRAITANTS À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Se reporter à la section ***2.3.1 Changement climatique du chapitre Engagements envers la planète.***

PLAN D'ACTION #3
LE BIEN-ÊTRE COLLECTIF

L'objectif est de soutenir les entreprises dirigées par des femmes ou celles qui accordent une importance particulière à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Le Groupe s'engage à accompagner ses fournisseurs dans la prévention des risques liés à la santé et à la sécurité, tout en promouvant les droits de l'Homme au sein de la chaîne d'approvisionnement.

Partout où cela est possible, le groupe encourage l'emploi de personnes en milieu adapté ou protégé. Par exemple, un partenariat avec l'Association APF France handicap permet l'emploi de personnes en situation de handicap dans une dizaine de salles de tri en France.

PLAN D'ACTION #4
BIODIVERSITÉ ET ÉCOSYSTÈMES

Depuis la fin de 2022, le Groupe met en place des initiatives visant à accompagner et sensibiliser les équipes Achats sur ces questions. Les engagements en faveur de la biodiversité se concrétisent à travers la sélection des bâtiments et des services associés, incluant des pratiques telles que la tonte animale et le choix d'espèces endémiques pour les espaces verts, entre autres.

Lors de l'agrandissement du siège entrepris mi-2023, une grande place a été donnée à cette question. (voir le détail des actions présenté à la ***section 2.3.3 Biodiversité et écosystèmes***).

PLAN D'ACTION #5
CRÉATION DE VALEUR AJOUTÉE DANS LA SOCIÉTÉ

Du fait de sa nature intrinsèque, axée sur l'exécution de tournées locales à partir des agences, l'activité du Groupe implique des partenaires de transport qui sont des PME locales.

Le Groupe accorde une préférence particulière aux partenaires dotés de 2 à 10 chauffeurs, considérant qu'ils répondent de manière optimale aux exigences de ce secteur d'activité.

[S3] & [S4]

2.5.2_ Sécurité des clients, des consommateurs et des riverains

Risques, opportunités et impacts [SBM-3]

Les défis auxquels le Groupe est confronté se déclinent en trois aspects majeurs :

- Assurer la protection de la santé et de la sécurité des clients, des consommateurs et des riverains pendant les opérations de transport et de logistique. Les produits manipulés, stockés et transportés peuvent être exposés à des dommages, entraînant des risques potentiels pour la santé et la sécurité des clients et des consommateurs. Une attention particulière doit être accordée au respect de la chaîne du froid.
- Garantir une résolution rapide des litiges et offrir un service après-vente de qualité supérieure. Les attentes des donneurs d'ordres et des consommateurs finaux du Groupe se concentrent sur les services après-vente, l'accueil, l'assistance et la résolution des réclamations. L'objectif est de prévenir les situations de litiges et de réduire leur fréquence.
- Protéger les données des clients dans un contexte de numérisation généralisée des métiers. La montée en puissance de la numérisation impose des normes plus élevées en matière de protection des données et de respect de la vie privée des consommateurs. Il est impératif de garantir la confidentialité des informations stockées dans les bases de données de l'entreprise, cet enjeu prenant de l'importance au fil du temps.

Répondre efficacement à ces défis permet au Groupe d'améliorer ses relations avec les donneurs d'ordres et les parties prenantes, renforçant ainsi sa réputation en tant que partenaire de confiance.

Politique de prévention des effets potentiels des activités logistiques sur la santé et la sécurité [S3-1] & [S4-1]

Le Groupe s'engage à anticiper les impacts négatifs et les éventuels préjudices découlant de ses propres activités ainsi que de celles de ses sous-traitants sur la santé et la sécurité des clients et des consommateurs des produits transportés ou entreposés. Il accorde une attention particulière à garantir la traçabilité des produits manipulés.

La gestion de ces risques implique la cartographie des sites et la mise en place de certifications ISO, contribuant ainsi à instaurer une démarche d'amélioration continue.

	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	Analyse de risque induit (georisque)	Site soumis à un plan de prévention des risques technologiques*	Site soumis à un plan de prévention des risques inondation*
% de sites	100 %	100 %	70 %	100 %	14 %	44 %

**Uniquement pour STERNE France et STERNE Time Critical*

Politique de résolution des litiges et service après-vente performant

Pour accroître la satisfaction des donneurs d'ordres et des consommateurs, le Groupe doit gérer de manière efficiente les réclamations et les litiges, en offrant un service après-vente performant. Ses procédures sont soigneusement élaborées pour être à la fois simples et efficaces.

Politique de protection des données des clients [S4-1]

Pour minimiser les risques liés à la collecte de données personnelles du donneur d'ordres et de ses clients, le Groupe a renforcé ses processus et outils, se conformant ainsi au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Cette conformité au RGPD passe par la définition d'une politique globale et stratégique en matière de gestion des données à caractère personnel, s'appuyant sur le principe de minimisation de la collecte des données, avec une finalité déterminée et licite. Un personnel spécifique est d'ailleurs mobilisé sur les questions de droit à la vie privée et de respect du RGPD.

À cela s'ajoute l'importance accordée à la sécurité des systèmes d'informations, par lesquels transitent les données à caractère personnel, via une démarche de certification ISO 27001, pour les BU de **STERNE France** et **STERNE Time Critical**.

Des informations détaillées sur cette organisation sont disponibles à la ***section 1.9.3 La sécurité des données et leur utilisation responsable.***

Politique de développement des territoires [S3-1]

En pleine expansion et de plus en plus présentes sur le territoire, les activités logistiques peuvent susciter des réticences au sein des communautés locales en raison de leur impact sur le paysage, la qualité de l'air et la circulation routière. En prêtant une attention particulière à leur impact socio-économique dans les zones où elles opèrent, le Groupe cherche à accroître l'acceptation de ses activités par les riverains, une considération cruciale notamment lors de nouvelles implantations ou d'agrandissements.

Le Groupe met en valeur la fierté d'appartenance de ses employés et cultive son image auprès des instances et des populations locales. Dans le cadre de sa responsabilité territoriale, il contribue activement à la création d'emplois et au développement des compétences dans les régions où il est présent.

Par ailleurs, les métiers du Groupe l'incitent à promouvoir l'insertion professionnelle de populations éloignées du marché du travail et des jeunes. En 2023, il employait 37 alternants et 35 personnes en contrat d'insertion en France, et 21 alternants en Allemagne.

D'autre part, le Groupe facilite la participation de ses employés aux services départementaux d'incendie et de secours, par la signature d'accords départementaux.

Le Groupe marque également son attachement aux valeurs du sport en soutenant la Fondation du Sport Français dans la préparation de 3 athlètes de haut niveau pour les Jeux olympiques 2024 de Paris. Jimmy Gressier, Aude Clavier et Luc Le Baron peuvent ainsi progresser et s'épanouir dans leur parcours, et sont source d'inspiration pour l'ensemble des collaborateurs.

2.6 ÉTHIQUE ET LOYAUTÉ DES PRATIQUES

[G1]

Le **Groupe STERNE** opère avec un engagement total envers les normes éthiques et de conformité, notamment dans la lutte contre les risques de corruption et de fraude **[G1-4]**. Il cultive des relations basées sur la confiance avec ses clients et ses fournisseurs.

Risques, opportunités et impacts

Le respect des principes éthiques et la lutte contre la corruption et la fraude sont des éléments essentiels de la stratégie, de la culture et des opérations quotidiennes du **Groupe STERNE**. L'activité du Groupe repose sur le cadre de relations commerciales établies, caractérisées par la loyauté et la durabilité, tant avec ses donneurs d'ordres que ses principaux sous-traitants, dans une perspective de partenariat. Le Groupe privilégie une vision à moyen ou long terme dans ses relations avec ses donneurs d'ordre.

Ces principes permettent au **Groupe STERNE** d'effectuer des investissements structurants, notamment en faveur de l'environnement. Dans cet esprit, le Groupe s'engage à éviter toute pratique anticoncurrentielle. La pérennité des relations avec les sous-traitants accroît la fiabilité des prestations et renforce la confiance mutuelle. Le Groupe veille à garantir l'équité dans le traitement de ses fournisseurs, adoptant une approche basée sur les coûts complets afin de favoriser des liens durables et de ne pas encourager le dumping social.

Ces relations sont consolidées par la clarté et la transparence des engagements mutuels définis dans le cadre contractuel.

Gouvernance [G1-GOV1]

La gestion des questions éthiques et de conformité est confiée à une équipe transversale composée du Directeur Général, du Directeur Administratif et Financier, du Directeur des Achats, du Directeur des Systèmes d'Information, et du Directeur Qualité Sécurité Sûreté Environnement – RSE – ESG. Ce sujet est examiné lors des réunions trimestrielles du Comité de Direction (CODIR), avec une collecte des faits saillants effectuée par les Directeurs d'agences et d'Exploitation. En cas de suspicion, une enquête est diligentée.

Politique éthique et de conformité, loyauté des pratiques [G1-1]

Le **Groupe STERNE** oriente son expansion en stricte conformité avec les lois et règlements des pays où il exerce ses activités, tout en manifestant une volonté résolue d'appliquer les principes éthiques intégrés dans les valeurs fondamentales du Groupe.

Cartographie des risques éthiques

En 2023, une cartographie complète des risques éthiques a été établie, sur les sujets suivants :

- Les marques d'hospitalité et les cadeaux,
- Les conflits d'intérêt,
- Les relations avec les parties prenantes,
- Le mécénat et sponsoring,
- Les paiements de facilitation,
- La représentation d'intérêt.

La cartographie des risques a permis d'identifier les activités les plus exposées, sur la base des référentiels de Tranparency International et Gan integrity.

Elle établit également la liste des fonctions les plus exposées en interne, et qui doivent être sensibilisées en continu.

Code d'éthique des affaires

Les principes énoncés sont formellement établis dans le Code d'éthique des affaires, dont la signature revient à Daniel DESAGE, Président du Groupe. Ce code a été révisé en 2020 et en janvier 2023. Il s'applique à l'ensemble des actionnaires et des employés du Groupe, sans exception, et est remis à chaque nouveau collaborateur. De plus, il est étendu à l'ensemble des fournisseurs, partenaires et clients de l'entreprise, les engageant à respecter les mêmes règles éthiques.

Le code éthique souligne les engagements du Groupe envers les droits Humains, le respect de la législation et de la libre concurrence, tant en tant qu'employeur (voir le chapitre sur les Engagements envers les collaborateurs) qu'envers sa chaîne de valeur. Il offre une vue détaillée sur la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent, la fraude et l'évasion fiscale, ainsi que sur les obligations liées à la sécurité et à la confidentialité des informations.

La garantie de relations durables avec la chaîne de valeur repose sur la transparence et la fiabilité des informations transmises :

- Aux donneurs d'ordres, accompagnés du respect des engagements contractuels.
- Aux sous-traitants, à travers des contrats fournissant des informations claires et suffisantes, sans clauses contractuelles abusives.

Dispositif d'alertes éthiques

Le plan de vigilance intègre un mécanisme d'alerte éthique qui englobe les aspects éthiques des affaires, les droits humains, ainsi que les situations de harcèlement.

Politique de lutte contre la corruption et la fraude [G1-3] & [G1-4]

Le Groupe, comme toute entité économique, est exposé au risque potentiel de corruption et de fraude. Ces risques pourraient entraîner une concurrence déloyale, nuire à sa réputation et donner lieu à des poursuites judiciaires. Afin de prévenir tout risque de corruption ou de fraude, le Groupe a mis en place l'ensemble des piliers de la loi Sapin II, comprenant :

- Un code d'éthique.
- Un guide des bonnes pratiques anti-corruption et une charte d'achats responsables communiqués à chaque collaborateur.
- Un dispositif d'alerte.
- Un référent alerte.
- Des formations destinées à tous les collaborateurs du Groupe, en particulier ceux dont les fonctions les exposent davantage aux risques de fraude et de corruption, ont été déployées en 2023, notamment à l'occasion du séminaire annuel réunissant l'ensemble des fonctions commerciales et les directions régionales.

Reconnaissant que les risques de corruption peuvent être plus élevés dans certaines zones géographiques où le Groupe exerce ses activités, des contrôles supplémentaires sont mis en place. Le risque de fraude et de corruption est intégré à la cartographie des risques du Groupe (***voir section ci-dessus, Politique éthique et de conformité***).

Le Guide des bonnes pratiques anti-corruption rappelle les comportements à adopter dans des situations potentiellement à risque, telles que les marques d'hospitalité, les conflits d'intérêts, le mécénat, etc. Il présente également la procédure d'alerte du Groupe.

Procédure d'alerte

Pour assurer le bon déroulement de sa politique anti-corruption, le **Groupe STERNE** a instauré une procédure d'alerte destinée à ses employés et toute autre personne physique en contact avec l'entreprise. Cette procédure vise à définir les actions à entreprendre lorsqu'une personne a connaissance d'un danger, d'un risque, ou d'un scandale.

Si un collaborateur a personnellement connaissance de faits constitutifs de délit ou de crime, susceptibles d'être qualifiés de conflit d'intérêt, et représentant une violation grave ou une menace sérieuse pour l'intérêt général, il a la possibilité de déclencher une alerte. Le signalement doit être envoyé par voie postale, par écrit et sous double enveloppe, adressé à son supérieur hiérarchique direct, à tout cadre supérieur ou à une personne de rang équivalent, ou encore au référent alerte du **Groupe STERNE**.

Aucune mesure ne peut être prise à l'encontre du salarié, notamment en matière de recrutement, de formation, de discipline, de promotion ou d'affectation, pour avoir rapporté de bonne foi des faits constitutifs d'un délit ou d'un crime dont il aurait eu connaissance.

En cas de non-respect du code éthique, le **Groupe STERNE** applique le régime disciplinaire en place géré par les ressources humaines. Celui-ci est bien évidemment en conformité avec les règles et obligations établies par le Code du travail.

Politique de prévention des retards de paiement [G1-2]

Le **Groupe STERNE** s'efforce de diminuer ses délais de paiement et pour cela met en place une politique de prévention des retards de paiements. Il s'efforce d'accélérer les processus d'enregistrements des factures, notamment en déléguant la validation des factures au niveau local. En 2024, le Groupe a procédé à un état des lieux détaillé afin d'identifier les axes d'amélioration les plus pertinents.

Délais de paiement standards et réels 2023*

** Périmètre prestataires transport.*

INDICATEURS	FRANCE	TIME CRITICAL
Délais de paiement standard	30 jours	30 jours
Délais de paiement en jours	30 jours	28 jours
Nbre de procédures judiciaires en cours concernant des retards de paiement	0	0

Actions dans le cadre de la représentation d'intérêts

En tant qu'acteur responsable, le **Groupe STERNE** contribue aux réflexions de son secteur afin, notamment, de contribuer à l'élaboration d'un cadre législatif et règlementaire favorable au développement de ses activités, tout en soutenant son action en faveur du développement durable. L'action du Groupe dans ce domaine s'inscrit dans le respect des dispositions sur la représentation d'intérêt dans les pays où il intervient. À ce titre, le Groupe est un membre actif des instances de réflexion suivantes :

- le **CLECAT**, Comité de liaison européen des commissionnaires et auxiliaires de transport du marché commun, association qui réunit les commissionnaires de transport, les professionnels du service douanier et les acteurs de la logistique ;
- le **TLF**, union des entreprises transport et logistique de France ;
- l'**ANC**, Autorité des normes comptables, sur le sujet des normes sectorielles ESRS ;
- les **Chambres de commerce** ;
- **Global Compact France**.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Bases de préparation [ESRS2.BP-1 & BP-2]

2.7

Le **Groupe STERNE** a élaboré sa Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) dans le but d'assurer un niveau élevé de rigueur dans le reporting extra-financier en se conformant strictement aux obligations réglementaires. Cette approche vise à anticiper les futures exigences réglementaires européennes (CSRD).

La DPEF répond aux obligations définies aux articles R.225-105-2 et suivants, ainsi qu'à l'article L225-102-1 du Code de Commerce. Elle expose comment le Groupe intègre les implications sociales et environnementales de son activité. Une table de concordance détaillée est disponible à la ***section 2.8***.

Périmètre des risques matériels couverts

La déclaration pour l'exercice 2023 repose sur une analyse de risques, conforme aux obligations réglementaires, et reflète les attentes majeures des principales parties prenantes en matière d'évaluation et de gestion des risques et opportunités en RSE. Les détails de cette analyse sont présentés en profondeur dans la ***section 2.2***.

Dans le cadre de la cartographie des risques, certaines thématiques n'ont pas été jugées pertinentes ni matérielles, en considération des activités spécifiques du Groupe. En effet, en raison de sa nature d'activité, le Groupe STERNE n'est pas directement impliqué dans les enjeux liés à :

- **La lutte contre le gaspillage alimentaire,**
- **La lutte contre la précarité alimentaire,**
- **Le respect du bien-être animal,**
- **Le respect d'une alimentation responsable, équitable et durable**
- **Les actions visant à promouvoir le lien Nation-Armées et à soutenir l'engagement dans les réserves**

La définition de court terme, moyen terme et long terme correspond à la définition qui en est donnée dans la norme ESRS 2 (respectivement inférieur à 1 an, entre 1 et 5 ans, plus de 5 ans).

Période et fréquence de reporting

Les données collectées englobent la période du 01/01/2023 au 31/12/2023, correspondant à l'exercice fiscal du **Groupe STERNE**. Sauf indication contraire, les indicateurs sociétaux, sociaux et environnementaux sont basés sur des données consolidées au 31 décembre 2023.

Périmètre de reporting

Le périmètre englobe le **Groupe STERNE** et ses filiales détenues à plus de 50 %, à l'exception des activités de l'Autriche, de la Belgique et des Pays-Bas. Les sociétés non retenues pour cette campagne font l'objet d'un processus d'intégration dédié et non achevé au 31 décembre 2023. Ce périmètre représente 92,1% de l'effectif total et 88,1% du chiffre d'affaires du Groupe au 31 décembre 2023.

Dans le cadre de sa politique active de croissance externe, le **Groupe STERNE** s'engage à intégrer dans les deux ans les nouvelles filiales et activités dans le reporting extra-financier lors d'acquisitions.

Il est important de noter que, de manière générale, les indicateurs sociaux et environnementaux peuvent présenter des limites méthodologiques en raison de l'absence d'harmonisation des définitions et législations nationales et internationales pour certaines données. Dans ce cadre, les indicateurs relatifs au salaire médian, à la part de salariés au salaire minimum légal, à la consommation de chauffage urbain, à la parité des salaires et au nombre de salariés formés au RGPD ont évolué pour l'exercice 2023 en raison de l'évolution du périmètre ainsi que pour faire preuve de plus de pertinence.

Consolidation et contrôle interne

Le protocole de reporting RSE des filiales du **Groupe STERNE** a été instauré en 2022, concomitamment à la formalisation de la démarche RSE. Il fait l'objet de mises à jour régulières afin de mieux répondre aux attentes des parties prenantes du Groupe.

Ce protocole permet l'application de définitions homogènes, ainsi que de règles uniformes de collecte, validation et consolidation au sein de toutes les entités du Groupe. Il détaille la méthodologie de calcul et de collecte des indicateurs, ainsi que des informations qualitatives relatives à la RSE, en définissant clairement le périmètre concerné par le reporting.

Les données environnementales sont remontées et consolidées grâce à un système informatique dédié, le logiciel Reporting 21, qui intègre l'ensemble des définitions des éléments à documenter. Des contrôles de cohérence automatiques sont intégrés à l'outil lors de la saisie.

Les données sociales sont collectées et consolidées aux niveaux local et central à l'aide des outils du système d'information des Ressources Humaines et consolidées dans la plateforme Reporting 21 par la Direction RSE Groupe et le pôle RSE **nox**.

Les autres données (données financières, typologie du parc de véhicules, déchets, achats responsables, alertes éthiques) sont directement collectées auprès des contributeurs locaux et centraux.

Pour chaque indicateur, une première vérification est réalisée au niveau de chaque filiale. Ces indicateurs sont ensuite agrégés et soumis à un contrôle effectué par le siège du Groupe. Une deuxième validation intervient lors du processus de consolidation. Enfin, une revue analytique et un contrôle global sont mis en place pour assurer la cohérence globale des données sociales et environnementales.

Contrôle externe

L'Organisme Tiers Indépendant (OTI) du **Groupe STERNE** pour l'année 2023 est le cabinet Rouxel-Tanguy & Associés, sous sa dénomination commerciale ACTHEOS Rouxel-Tanguy & Associés, organisme tiers indépendant accrédité COFRAC Inspection n° 3-1908, portée disponible sur www.cofrac.fr.

Ce cabinet assume la mission d'audit définie par les articles L.225-102-1 et R.225-105-2 du Code de commerce, qui consiste à vérifier la conformité et la sincérité de la Déclaration de Performance Extra-financière (DPEF).

2.8 SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Indicateur de performance	2023 nouveau périmètre	2023 à périmètre constant	2022	2021	Variation 2023/2022 à périmètre constant*	STERNE FRANCE	STERNE TIME CRITICAL	STERNE nox	Définition
Environnement									
Scopes 1, 2 et 3	136 841	76 985	85 867	80 104	**-10,34 %**	48 059	28 925	59 856	*Scope 1 : Regroupe la consommation de carburant aval et de gaz aval*
Scope 1	6 884	5 551	5 778	7 704	**-3,9 %**	4 181	1 370	1 333	*Scope 2 : Regroupe la consommation d'électricité*
Scope 2	168	74	67	68	**+10,45 %**	63.4	10.2	94.7	*Scope 3 : Regroupe toutes les autres émissions indirectes de gaz à effet de serre liées à l'activité du groupe*
Scope 3	129 788	71 360	80 022	72 332	**-10,8 %**	43 815	27 545	58 824	
Part des énergies renouvelables	53,03 %	28,6 %	23,8 %	21 %	-	28,6 %	0 %	70 %	*Part des énergies renouvelables consommées par le groupe (correspond à la part d'énergies renouvelables française)*
Consommation énergétique	11 129 737	2 905 023	2 209 883	1 295 408	**31,45 %**	2 122 523	782 500	8 224 714	*Consommation d'électricité et de gaz du groupe en KWh sur l'année 2021, 2022 et 2023 via un reporting des factures*
Dont électricité	4 492 618	2 180 530	1 758 953	862 713	**23,96 %**	1 878 053	302 477	2 312 088	
Dont gaz	5 810 171	724 493	450 930	432 695	**60,66 %**	244 470	480 023	5 085 678	
Dont chauffage urbain	826 948	-	-	-	**ND**			826 948	
Tonnes de déchets	2 800	1 033	1 194	1 344	**-13,48 %**	882	147	1 927	*Tonnes de déchets du groupe sur l'année 2023*
Taux de recyclage des DEEE	100 %	100 %	100 %	50 %	-	100 %	100 %	100 %	*Taux de recyclage des DEEE sur l'année 2021, 2022 et 2023*
Nombre de sites situés dans une zone Natura 2000, zones protégées ou zones clés pour la biodiversité	-	-	-	-	-	0	0	0	*Nombre de sites situés dans une zone Natura 2000, zones protégées ou zones clés pour la biodiversité*
Social									
Effectifs totaux	2 017	1 123	1 053	1 138	**+6,65 %**	917	206	894	*Effectifs totaux du groupe sur l'année 2023*
Répartition femmes-hommes	27,96 % de femmes 72,04 % d'hommes	29,03 % de femmes 70,97 % d'hommes	29 % de femmes 71 % d'hommes	23 % de femmes 77 % d'hommes	-	28,15 % de femmes 71,85 % d'hommes	38,54 % de femme, 61,46 % d'hommes	26,62 % de femme, 73,38 % d'hommes	*Part des femmes et des hommes dans l'entreprise par rapport à l'effectif total*
Répartition femmes-hommes dans l'encadrement	21,19 % de femmes 78,81 % d'hommes	22,53 % de femmes 77,47 % d'hommes	29 % de femmes 71 % d'hommes	25,1 % de femmes 74,9 % d'hommes	-	20,9 % de femmes 79,1 % d'hommes	33,33 % de femmes 66,67 % d'hommes	19,49 % de femmes 80,51 % d'hommes	*Part des femmes cadres et des hommes cadres dans l'entreprise par rapport à l'ensemble des cadres de l'entreprise*
Répartition géographique	France : 52,55 % Étranger : 47,45 %	France : 94,39 % Étranger : 5,61 %	France : 93,8 % Étranger : 6,2 %		-	-	-	-	*Répartition des effectifs en fonction de leur région géographique*
Répartition par âges	< 30 ans : 18,3 % 30-50 ans : 49,3 % > 50 ans : 32,40 %	< 30 ans : 19,9 % 30-50 ans : 48,5 % > 50 ans : 31,6 %	< 30 ans : 16,7 % 30-50 ans : 50,1 % > 50 ans : 33,2 %	< 30 ans : 19,2 % 30-50 ans : 53 % > 50 ans : 27,8 %	-	< 30 ans : 18,42 % 30-50 ans : 52,29 % > 50 ans : 29,29 %	< 30 ans : 19,58 % 30-50 ans : 48,95 % > 50 ans : 31,47 %	< 30 ans : 18,90 % 30-50 ans : 48,77 % > 50 ans : 32,33 %	*Répartition des effectifs par tranches d'âges (-30 ans, entre 30 et 50 ans et +50 ans)*
Taux de salariés en situation de handicap	5,06 %	5,16 %	3 %*	3 %*	-	5 %	3%	5%	*Rapport entre le nombre de salariés en situation de handicap et l'effectif total du groupe sur l'année 2021, 2022 et 2023**
Parité des salaires	7,83 %	-	-	-	-	-	-	-	*Écart de rémunération non-ajustée par genre (100**(salaire annuel moyen homme – salaire annuel moyen femme)/salaire annuel moyen homme)*
Embauches	231	130	204	NA	**-36,27 %**	114	16	101	*Nombre d'embauches et de départs en CDI*
Départs	265	103	218		**-52,75 %**	77	26	162	

** = données modifiées suite à un recalcul.*
***Le taux de variation n'est pas calculé pour les valeurs en pourcentage.*

2.8 SYNTHÈSE DES INDICATEURS (SUITE)

Indicateur de performance	2023 nouveau périmètre	2023 à périmètre constant	2022	2021	Variation 2023/22 à périmètre constant	STERNE FRANCE	STERNE TIME CRITICAL	STERNE nox	Définition
Social									
Turnover	13 %	9 %	19 %	-	-	8,8 %	13 %	18 %	*Renouvellement des effectifs d'une entreprise suite à des départs (licenciement, fin de contrat, démission, retraite) et des recrutements de collaborateurs.*
Nombre d'alternants et d'apprentis	58	37	30	21	**+23,33 %**	25	12	21	*Nombre d'alternant et d'apprentis au niveau groupe sur l'année 2021, 2022 et 2023.*
Taux de fréquence d'accidents du travail	40,1	35,7	34,6	30,97	-	38,4	17,56	45,11	*Formule : 1000 000*"nombre d'accidents du travail non mortels"/"nombre d'heures théoriques travaillées"*
Taux de gravité d'accidents du travail	1,74	2,85	1,75	1,76	-	3,07	1,68	0,48	*Formule : 1000*"Nombre de jours d'arrêt suite à un accident du travail"/"nombre d'heures théoriques travaillées"*
Taux d'absentéisme	8,50	5,77	7,7	4,7	-	6,66	5,1	11,58	*Formule : 100*Nombre d'heures d'absence totales"/"Nombre d'heures théoriques travaillées"*
Nombre de salariés formés à la sécurité routière	37	5	373	7	**-98,66%**	0	5	32	*Nombre de salariés formés à la sécurité routière au niveau groupe pour l'année 2021, 2022 et 2023*
Nombre d'heures de formation	6 576	4 444	4 216	4 593	**+5,41%**	4 059,74	384	2 132	*Nombre d'heures de formation globales au niveau groupe*
Part des employés formés	34,71%	39 %	71,3 %	33,6 %	-	47,24 %	16,08 %	29,53 %	*Rapport entre l'effectif total du groupe et l'effectif formé*
Nombre moyen d'heures de formation par employés formés	9,4	10,2	5,6	12	**+83,93 %**	9,83	16,7	8,08	*Rapport entre le nombre d'heures de formations et le nombre d'employés formé*
Part des employés ayant reçu une formation certifiante	7,4 %	0	50 %	34,7 %	-	0 %	0 %	16,67 %	*Rapport entre l'effectif total et le nombre de salarié ayant reçu une formation certifiante*
Cas de harcèlement et/ou de discrimination	1	1	-	1	**+100 %**	1	0	0	-
Part des employés couverts par des représentants du personnel	100 %	100 %	79 %	74 %	-	100 %	100 %	100 %	*Rapport entre l'effectif total et le nombre d'employés couverts par des représentants du personnel*
Part des employés couverts par des accords collectifs	100 %	100 %	94 %	NA	-	100 %	100 %	100 %	*Rapport entre l'effectif total et le nombre d'employés couvert par des accords collectifs*
Nombre de salariés actionnaires	72	72	85	-	**-15,29 %**	72	-	-	-
Part du capital détenu par des salariés	9,27 %	9,27 %	12 %	-	-	9,27 %	-	-	
Taux de salariés couverts par une mutuelle	87 %	75,78 %	86,4	-		80,04 %	82 %	100 %	*Rapport entre l'effectif total et le nombre de salariés couverts par une mutuelle*
Sociétal									
Code d'éthique des affaires	-	-	Révisions en 2020 et en janvier 2023	-	-	-	-	-	-
% des prestataires de transport ayant signé la charte des achats responsables	100 %	100 %	41%	-	-	100 %	100 %	100 %	*Rapport entre le nombre de prestataires de transport total et le nombre de prestataires de transport ayant signé la charte des achats responsables*
Nbre de salariés ayant suivi la formation RGPD	142	142	-	-	-	142	0	0	-

2.9 TABLE DE CORRESPONDANCE AVEC LES TEXTES RÉGLEMENTAIRES

Afin de faciliter la lecture du document, la table de concordance ci-après permet d'identifier les informations qui constituent la Déclaration de performance extra-financière selon les dispositions des articles L.225-102-1 et R225-105 du Code de commerce.

Thèmes	Sections	Pages
Modèle d'affaires	**1.6**	20/21
Description des principaux risques liés à l'activité de la Société	**2.2.2**	35/37
Description des politiques appliquées par la société pour prévenir, identifier, et atténuer la survenance des risques extra-financiers.	**2.2.2**	35/37
Informations sur la manière dont la Société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité, et les effets de cette activité quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption	**2.2.1**	33
Résultats des politiques appliquées par la Société, incluant des indicateurs clés de performance	**2.8**	84
Informations sociales		
• Engagements	**2.4**	59
• Organisation du travail	**2.4.10**	73
• Santé et sécurité	**2.4.9**	70
• Relations sociales	**2.4.5**	63
• Formation	**2.4.7**	65
• Égalité de traitement	**2.4.8/2.4.11**	68/74
Informations environnementales		
• Biodiversité et écosystèmes	**2.3.3**	22
• Pollutions	**2.3.2**	53/54
• Économie circulaire	**2.3.4**	56/58
• Changement climatique	**2.3.1**	38/53
Informations sociétales		
• Sécurité des clients, consommateurs et riverains	**2.5.2**	78/79
• Achats responsables	**2.5.1**	76/78
• Loyauté des pratiques	**2.6**	80/81
Informations relatives à la lutte contre la corruption	**2.6**	80
Informations relatives aux actions en faveur des droits de l'homme	**2.4.6**	64/65
Accords collectifs conclus dans l'entreprise et leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés	**2.4.5**	63/64
Attestation de l'organisme tiers indépendant sur les informations présentes dans la DPEF	**2.10**	89/90

Déclaration sur la diligence raisonnable [ESRS2.GOV-4]

GOV-4	Sections dans le rapport de durabilité
	Éditorial Laurent de Rosnay
a. Intégrer la diligence raisonnable dans la gouvernance, la stratégie et le modèle économique	**1.6** **1.7** **1.8** **1.9** **2.1**
b. Collaborer avec les parties prenantes intéressées concernées à toutes les étapes de la diligence raisonnable	**1.5** **2.2**
c. Identifier et évaluer les incidences négatives	**2.2**
d. Prendre des mesures pour remédier à ces incidences négatives	**2.3** **2.4** **2.5** **2.6**
e. Suivre l'efficacité de ces efforts et communiquer	**2.3** **2.4** **2.5** **2.6**

2.10 RAPPORT DE L'OTI

A l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant («tierce partie»), de votre société (ci-après «entité»), accrédité par le COFRAC validation/vérification (Comité Français d'Accréditation)* pour la vérification d'informations sociales, environnementales et sociétales sous le numéro 3-1908 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le «Référentiel»), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 (ci-après respectivement les «Informations» et la «Déclaration»), présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L.225 102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en oeuvre, telles que décrites dans la partie «Nature et étendue des travaux», et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- Nous attirons l'attention du lecteur sur le périmètre des données présentées dans la déclaration. En effet, tel que présenté dans la partie «Périmètre de Reporting» du rapport, les entités d'Autriche, des Pays Bas et de Belgique n'apparaissent pas dans la déclaration de performance extra financière.
- Du fait du nouveau périmètre, le Groupe a fait évoluer ses «indicateurs de performance». Les indicateurs «salaire médian des salariés permanents» et la «part des salariés au salaire minimum légal» qui étaient suivis l'an dernier ont été supprimés. En revanche, trois autres indicateurs clés de performance ont été ajoutés; la «consommation de chauffage urbain», la «parité des salaires» et «le nombre de salariés ayant suivis la formation RGPD». Cette évolution est présentée dans la note méthodologique du rapport.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.
Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la Direction,

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) le cas échéant;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.
- La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur:

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.
- Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale);
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte);
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

** Les règles générales d'utilisation de la marque COFRAC validation / vérification sont définies dans le document GEN REF 11 disponible sur le site www.cofrac.fr*

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce et à la doctrine professionnelle relative à cette intervention.

Programme de vérification

Notre programme de vérification (A9 Programme de vérification_5) s'appuie sur le dernier avis technique de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes «Intervention du CAC- Intervention de l'OTI DPEF» ainsi que sur le guide AFNOR FD X30-024 : 2019.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession inséré dans le décret du 30 mars 2012 relatif à l'exercice de l'activité d'expertise comptable et prend en compte 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, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre février et juillet 2024 sur une durée totale d'intervention de 4 semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 10 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, notamment le Président du Groupe Sterne, le directeur de la business unit Critical, le directeur de la business unit NOX, le directeur QSSE RSE ESG du Groupe Sterne avec le Responsable QSSE Groupe Sterne, la Chargée de mission RSE du Groupe Sterne, le chargé de mission Bilan Carbone du Groupe Sterne, la directrice des ressources humaines du Groupe Sterne, le directeur Technique du Groupe Sterne et représentant du CHSCT.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations. Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1.
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en oeuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions;
  - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices** et couvrent entre 21% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en oeuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Rennes, le 29/07/2024
L'Organisme Tiers Indépendant
ACTHEOS Rouxel-Tanguy & Associés
Géraldine BLIN, Associée

*** Notamment : site de KÖLN EIFELTOR, site de DUSSELDORF, site de WÜRZBURG, site de FRANKFURT, site de HANNOVER, site de KÖLN EIFELTOR, site de Lyon, site de Chilly Mazarin, la BU NOX, la BU REGULAR, site ATS69, société NOVEA67, société NOVEA68, société Partner Express, site de Mouen, site ATS62, site ATS76, site de TCS Bordeaux, site de TCS Marseille, site de TCS Dijon, site de Corbas, société Orange web, site de Garonor, le Groupe Sterne, la BU Sterne Critical, la BU Sterne France.*

Annexe 1 :

Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes faisant l'objet d'une revue détaillée .

Informations de la thématique «Social» :

Effectifs totaux (ICP), Répartition géographique des collaborateurs (ICP), Répartition des effectifs F/H (ICP), Répartition des effectifs F/H dans l'encadrement (ICP), Répartition par âges (ICP), Taux de salariés en situation de handicap (ICP), Parité des salaires (écart de rémunération) (ICP), Embauches et départs (ICP), Turnover (ICP), Nombre d'heures de formation (ICP), Part des employés formés (ICP), Nombre moyen d'heures de formation par employés formés (ICP), Part des employés ayant reçu une formation certifiante (ICP), Taux de fréquence des accidents du travail (ICP), Taux de gravité des accidents du travail (ICP), Taux d'absentéisme (ICP), Nombre de salariés formés à la sécurité routière (ICP), Nombre d'alternant et d'apprentis (ICP), Nombre de salariés actionnaires (ICP), Part du capital détenu par des salariés (ICP), Part des employés couverts par des représentants du personnel (ICP), Part des employés couverts par des accords collectifs (ICP), Nombre de cas harcèlement et/ou de discrimination (ICP), Taux de salariés couverts par une mutuelle (ICP), Nombre de femmes salariées permanentes, Nombre d'hommes salariés permanents, Nombre de femmes salariées à temps plein, Nombre d'hommes salariés à temps plein, Nombre de femmes salariées à temps partiel, Nombre d'hommes salariés à temps partiel, Procédures et outils de recrutement du groupe, Politique santé et sécurité, Certification ISO 45001 (Critical et Sterne France), Fourniture d'équipements de sécurité vérifiés et sécurisés, avec notamment le remplacement des équipements de protection individuelle par des marques françaises plus résistantes, Nombre de décès dus à des accidents et maladies professionnels (pour les salariés et pour les intérimaires), Nombre de jours perdus pour cause de blessures, d'accident.

Informations de la thématique «Environnement» :

Bilan de gaz à effet de serre Scope 1,2,3 du Groupe (ICP), Part des énergies renouvelables (ICP), Consommation d'électricité du Groupe (ICP), Consommation de gaz du Groupe (ICP), consommation de chauffage urbain (ICP), Tonnes de déchets (ICP), Taux de recyclage des DEEE (ICP), Nombre de sites situés dans une zone Natura 2000, zones protégées ou zones clés pour la biodiversité (ICP), Trajectoire validée par la SBTi, % du transport de marchandises effectué par la route en France, Intensité carbone (par million d'euros de CA), Part des véhicules de la flotte du Groupe et de ses prestataires est constituée aux normes EURO 6, Nombre de véhicules électriques et de vélos, Nombre de véhicules hybrides, Nombre de véhicules de fonction, Part des véhicules opérés par STERNE City qui respecte les conditions de la réglementation ZFE, Part du parc véhicules opéré par le site de Nanterre (BU CITY) équipé d'une motorisation alternative, Emissions de Co2e (tonnes d'eqCO2/an) évitées grâce aux emballages réutilisables, Prestataire de projets de compensation Carbone ayant le label Bas carbone, Projet reboisement de Sermaize les bains labelisé Bas Carbone, Quantités de déchets Bois, Quantités de déchets Papier-carton, Quantités de déchets Plastique, Quantités de déchets Ménager, Guide du tri des déchets, Collaboration avec le cabinet Waste marketplace, partenaire principal pour la valorisation des DEEE, Collaboration avec Emmaüs Connect pour la revalorisation des DEEE, Quantité de DEEE en 2023.

Informations de la thématique «Sociétal» :

Code éthique (ICP), Part des prestataires de transport du Groupe ayant adhéré à la Charte Achats Responsables (ICP), Nombre de salariés ayant suivi la formation RGPD (ICP), Guide des bonnes pratiques anti-corruption, Délais de paiement standard et en paiement en jours sur Sterne Critical et Sterne France, Le Groupe est un membre actif des instances de réflexion suivantes : le CLECAT, TLF, l'ANC, Les Chambres de commerce et de l'industrie internationale, le Global compact France, Nombre de procédures judiciaires en cours concernant des retards de paiement, Procédure du lanceur d'alerte, Formation anticorruption, Cartographie des risques éthiques.

Liste des informations que nous avons considérées comme importantes faisant l'objet d'une revue de cohérence.

Informations de la thématique «Social» :

Mesures de sensibilisation et de formation sur la traite des êtres humains, Nombre et montants des incidents graves sur les Droits humains (travail forcé et des enfants, trafic d'êtres humains), Index égalité H/F, Signature d'un accord QVT en 2022, Taux de salariés couverts par une protection sociale, Initiative sur la parentalité.

Informations de la thématique «Environnement» :

Certificats ISO 14001, Le processus groupe interdit et contrôle le déversement volontaire, Part des véhicules EURO 5 et 6 en sous-traitance, Part des véhicules EURO 5 et 6 en propre, Nombre d'incidents de pollution des eaux et des sols, kit antipollution dans chaque agence, Mise en place de refuges via le déploiement de zones humides et de haies pour favoriser l'installation d'oiseaux indigènes, Evaluation label EcoVadis par business unit.

Informations de la thématique «Sociétal» :

Politique Achats Responsables, Les partenaires de transport doivent fournir l'intégralité des documents de conformité réglementaire, tels que le Code de déontologie, la licence de transport, l'administration de travailleurs étrangers, etc. à tout moment, Charte Achats responsables fournisseurs et prestataires, Part des sites certifiés SO 27001, Part des sites certifiés ISO 9001.

CONTACTS

Loïc CHAVAROCHE
Directeur QSSE, RSE-ESG et Développement Durable
+33 (0)6 48 41 30 36
lchavaroche@sterne-group.com

David BARIBEAU
Directeur Développement et Marketing
+33 (0)6 17 41 27 95
dbaribeau@sterne-group.com

GROUPE STERNE
3 rue Joseph Bonnet - 33100 BORDEAUX
contact@sterne-group.com
www.groupe-sterne.com

STERNE
PREMIUM LOGISTICS SERVICES

Création dps Lyon - Crédits photos : Groupe STERNE - Adobe Stock - freepick.com