

SCANORMANDE

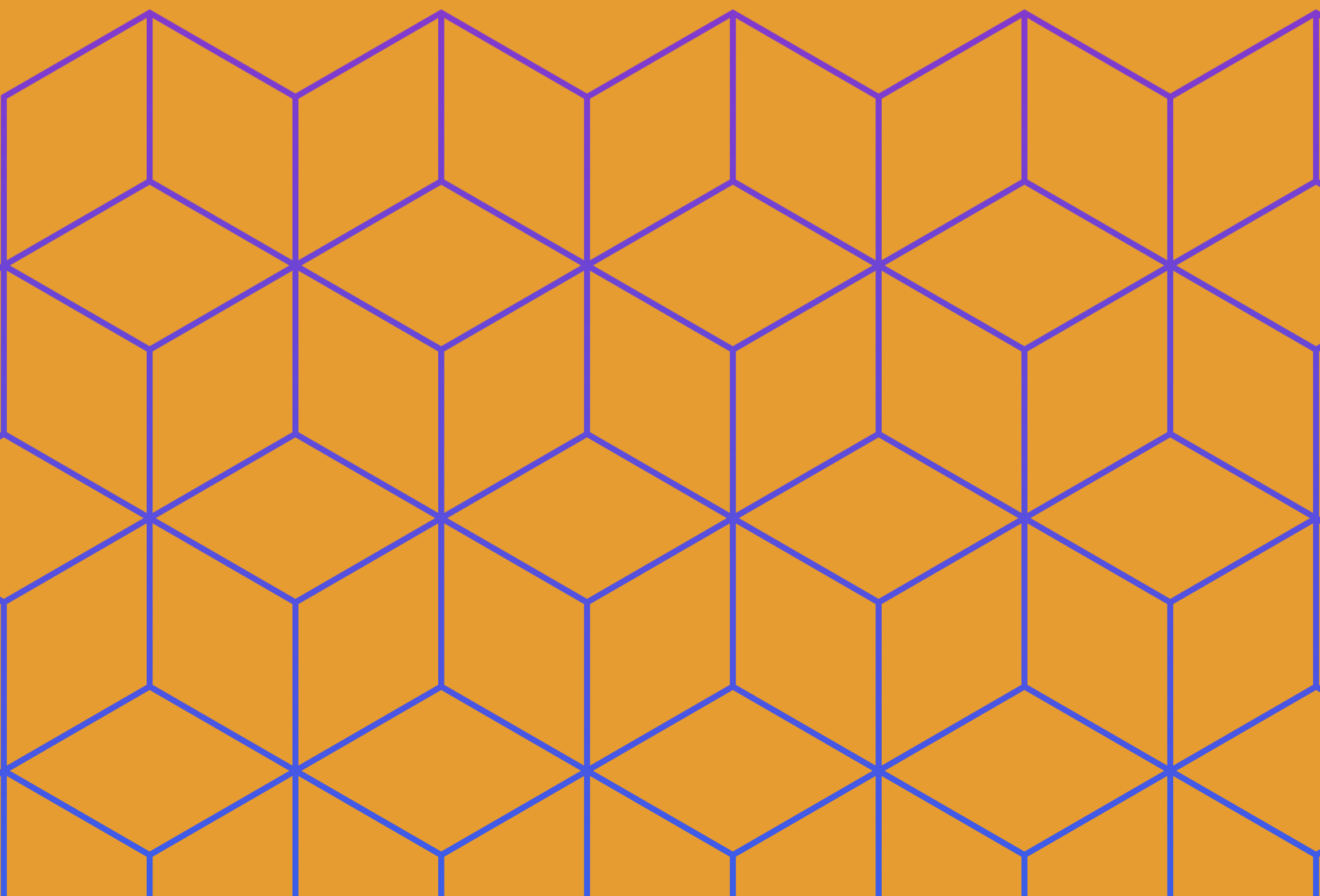
E.Leclerc



**DÉCLARATION DE
PERFORMANCE
EXTRAFINANCIERE**



2024



LE MOT DU PRESIDENT



La rédaction, pour la deuxième année consécutive, de notre Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) est une opportunité d'exprimer notre engagement continu envers la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Cette démarche, qui devient de plus en plus essentielle, tant pour nos consommateurs que pour l'Enseigne E.Leclerc, nous rappelle l'importance de concilier développement durable et performance économique pour une entreprise durable.

Aujourd'hui, plus que jamais, le consommateur se soucie des pratiques RSE. De ce fait, ce sont nos magasins qui sont les vitrines de l'Enseigne et qui jouent un rôle actif dans la mise en œuvre des initiatives RSE.

Parmi ces initiatives, nous pouvons citer : la mise en place de la consigne, les solutions de réduction du gaspillage alimentaire et l'obtention du label anti-gaspi, ainsi que le grand changement opéré en septembre 2023 avec la fin de la distribution des prospectus dans les boîtes aux lettres.

Parallèlement à ces attentes, la réglementation elle aussi se renforce, en particulier dans le domaine de l'énergie, et nous oblige à faire d'importants investissements (production d'énergie renouvelable, réduction des consommations, équipements).

Cependant, il est essentiel que cela ne se fasse pas au détriment de notre promesse : garantir le meilleur rapport qualité-prix à nos clients, surtout en cette période d'inflation où le pouvoir d'achat est une préoccupation majeure pour les français.

Je vous invite à parcourir notre DPEF pour découvrir en détail nos actions et nos engagements qui nous permettent de construire une entreprise performante, respectueuse et engagée dans son environnement.

Pascal Pottier
Président, SCA Normande
Adhérent, Fécamp-Saint Léonard

SOMMAIRE

1. LE MOUVEMENT E.LECLERC....	P.1
2. LA SCANORMANDE	P.18
3. NOTE METHODOLOGIQUE	P.28
4. MATRICE DE MATÉRIALITÉ.....	P.30
5. RISQUES	
A. ENVIRONNEMENTAUX.....	P.31
B. SOCIAUX	P.38
C. SOCIÉTAUX	P.47
6. TABLEAUX DE MATÉRIALITÉ..	P.59

1 - LE MOUVEMENT LECLERC

Depuis sa création en 1949 le Mouvement E. Leclerc a un objectif : **favoriser le pouvoir d'achat des consommateurs et la libre concurrence.**



Passé d'un seul magasin E. Leclerc en 1949, à Landerneau, à **plus de 730 hypermarchés** aujourd'hui, E.Leclerc est devenue l'une des enseignes préférées des français en 2023 (voir l'étude réalisée par EY-Parthénon). **Le Mouvement** a su s'adapter et se développer au fil des années au regard des enjeux **économiques, environnementaux, sociaux** et **sociétaux**.

Aujourd'hui, l'Enseigne est basée sur un modèle coopératif de **612 adhérents indépendants** (propriétaires de magasin) mais prône également l'initiative individuelle au service du projet de l'Enseigne.



L'organisation

Derrière les **magasins** et **drives** connus du grand public, il existe toute une organisation afin qu'un produit arrive dans le «panier» du consommateur à un tarif toujours plus compétitif.



Pour atteindre cet objectif, le Mouvement E.Leclerc se structure autour d'**entités indépendantes** les unes des autres :

1- Au niveau National

L'ACDLEC (*Association des Centres Distributeurs E.Leclerc*) :

- Attribue l'enseigne E.Leclerc aux adhérents,
- Contrôle le respect de la charte de l'adhérent,
- Définit les grandes orientations stratégiques de l'Enseigne,

Le GALEC (*Groupement d'Achat E.Leclerc*) :

- Gère le référencement produit des marques nationales et internationales,
- Assure une coordination commerciale,
- Accompagne les centrales et magasins sur les services supports.

le mouvement
E.Leclerc 

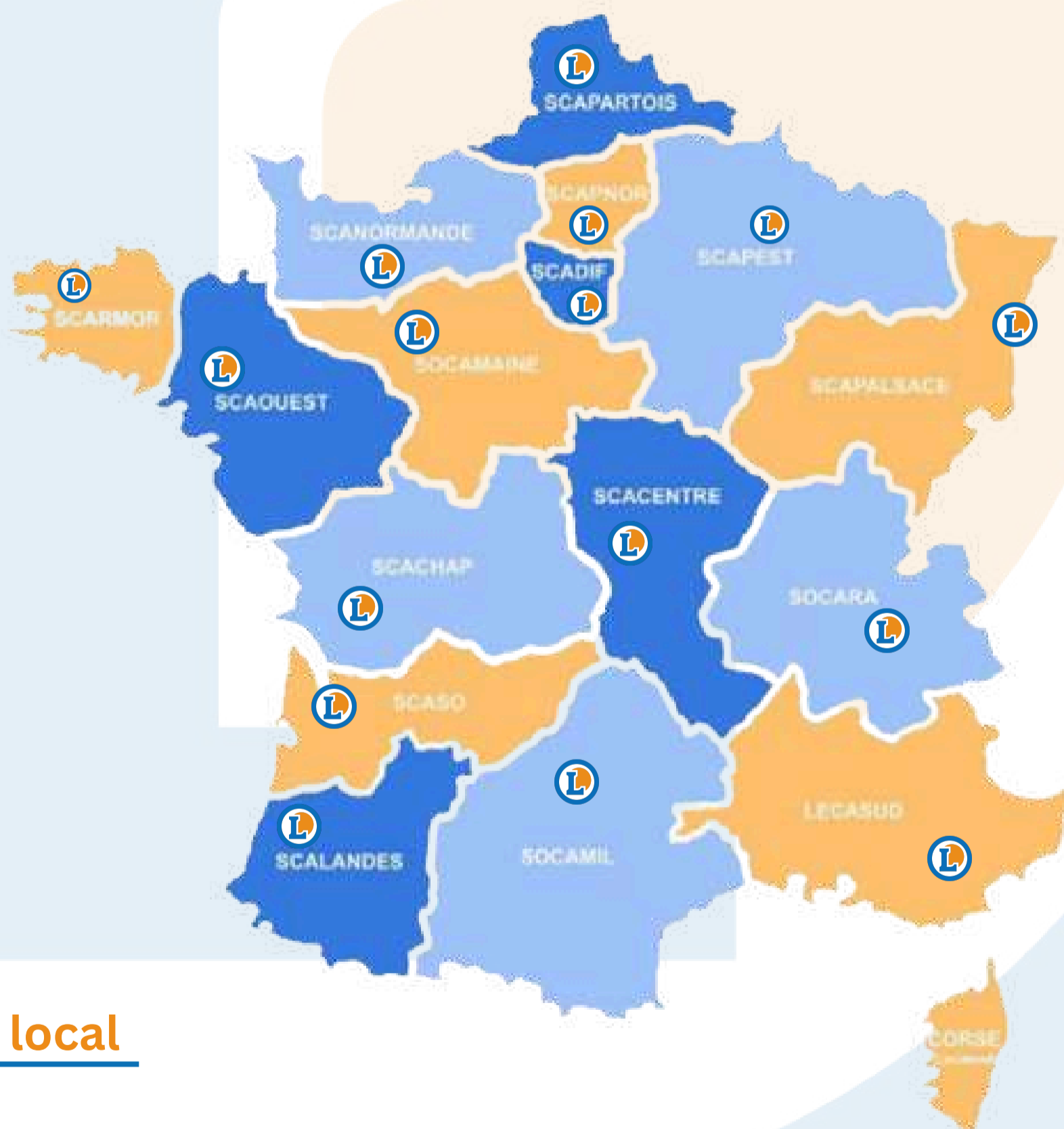
GALEC

Groupement d'Achat
des centres E.Leclerc

2- Au niveau régional

Les SCA (*Société Coopératives d'Approvisionnement*) :

- 16 SCA implantées en France,
- Achètent, stockent et acheminent les marchandises pour l'ensemble des magasins de leur périmètre dans les meilleures conditions qui soient : coût, qualité et délai,
- Négocient et adaptent les conditions commerciales en fonction des particularités locales,
- Assurent diverses fonctions auprès des magasins :
 - Support : marketing, communication, etc
 - Service : formations, SAV, qualité, RSE, etc



3- Au niveau local

Les magasins et drives

- 654 magasins et 760 drives implantés en France
- Proposent et vendent des produits et services aux consommateurs

Pour **développer l'accessibilité de l'offre** des Magasins E.Leclerc, le Mouvement s'est **diversifié** :

Les entités spécifiques

- **22 Sociétés** du Mouvement E. Leclerc sont **spécialisées** chacune dans une activité dont :



scamark

développe et commercialise les marques distributeurs E.Leclerc sur 4 grandes familles produits : épicerie, liquides, produits frais et droguerie-parfumerie-hygiène



Siplec

gère des produits et services dans le domaine de l'énergie, également en charge des achats de produits manufacturés (Bazar, Textile)



SCAPMARÉE

est la centrale d'achat des produits de la mer E.Leclerc



VOYAGES
E.Leclerc

démocratise le voyage et rend les vacances accessibles à tous.



UNILEC-SOFILEC

accompagnent le développement du Mouvement dans l'implantation de nouveaux magasins à l'international



BTLeC

est la centrale d'achat des produits électroménagers E.Leclerc



banque edel

contribue au développement de l'enseigne E.Leclerc à travers son cœur de métier : la monétique et les solutions de placement/financement



Kermené

est l'entreprise agroalimentaire E.Leclerc spécialisée dans la transformation de produits carnés.



E.Leclerc
LOGILEC

imagine et met en œuvre des solutions logistiques innovantes au service du Mouvement E.Leclerc



veralec
E.Leclerc

est la centrale d'achat nationale E.Leclerc spécialisée dans les Arts de la Table



E.Leclerc
SAV

est le service après-vente du Mouvement E.Leclerc réparant les appareils des consommateurs.



Le Manège à Bijoux

est géré par Devinlec qui élabore et commercialise les bijoux

Les Concepts

- 18 concepts distincts
- + de 3000 points de vente



Grâce au travail quotidien des 160 000 collaborateurs et à la bonne synchronisation de l'ensemble du Mouvement, les consommateurs se voient proposer des services et produits de qualité aux meilleurs prix.

Les chiffres clés du Mouvement

création
en
1949

160 000
collaborateurs

101
magasins à
l'international

26 %
parts de
marché
en France

+ 45 Md €
de chiffre
d'affaires

16
SCAs

654
magasins

612
adhérents

760
drives
France

La démarche RSE[®]

Depuis plusieurs années, le Mouvement Leclerc décline sa démarche RSE par de **forts engagements** environnementaux, sociaux et sociétaux afin de se diriger vers un **modèle** toujours plus durable.



Au niveau environnemental, les principaux chantiers sont sur les sujets de l'énergie, la réduction plastique et l'anti-gaspillage. L'Enseigne est précurseur dans la réduction du plastique, ce combat est présent depuis plus de 20 ans (1996 : suppression des sacs plastiques à usage unique en caisse). Aujourd'hui, cet engagement est toujours plus présent au sein de l'Enseigne avec la rédaction de sa propre politique plastique, l'adhésion au Pacte National sur les emballages et sur le terrain avec, en août 2023, un test sur la suppression des films plastiques entourant les packs d'eau de l'entité E.Leclerc Aquamark.

Nombreuses sont les autres actions dans le Mouvement pour réduire les déchets :

- 1997 : lancement de l'opération « Nettoyons la nature »



+9 000 000 bénévoles

13 000 t de déchets ramassés

- 2018 : Lancement du concept "occasion E.Leclerc"



+3M de produits de seconde main vendus depuis 2018

- 2020 : remplacement des sacs plastiques en caisse par des sacs en toile de jute



7000 t / an de plastique évitées

ON PEUT FAIRE LE PLEIN DE PROMOS SANS FAIRE LE PLEIN DE PROSPECTUS !



09/2023



**FIN DES
PROSPECTUS
EN BOÎTE
AUX LETTRES**

**REJOIGNEZ LE
MOUVEMENT**

Au niveau **sociétal**, là aussi, un grand nombre d'actions sont mises en place pour consommer responsable.

L'Enseigne encourage, depuis plusieurs années, une consommation **plus responsable** tout en soutenant l'amélioration des **pratiques agricoles**.

Ces engagements se matérialisent par **Les Alliances Locales** (soutient des producteurs locaux à moins de 100km des magasins) ainsi que des gammes « Marque Repère » pour soutenir les agriculteurs :

- **Récoltons l'Avenir** qui soutient les agriculteurs dans leur conversion au BIO,
- **Soutenons nos agriculteurs** qui rémunère plus justement des agriculteurs français.



LES ALLIANCES LOCALES

VALORISONS NOS PRODUCTIONS LOCALES

+15 000 producteurs locaux

Pour la **pêche durable**, l'Enseigne **collabore avec des associations** : chaque année, une **liste des espèces et zones de pêche proscrites** est rédigée, afin d'interdire leur commercialisation dans les magasins.



Le mécénat et le soutien aux associations, est une valeur ancrée dans le Mouvement E. Leclerc. Aujourd'hui, 6 thématiques expriment les **valeurs d'engagement et de solidarité** de l'Enseigne : la **santé**, la **lutte contre la précarité**, la **protection de l'environnement**, la **protection civile**, l'**éducation et la formation** ainsi que la **culture**.

Au niveau national, **4 partenariats** annuels avec des associations sont mis en place. Les associations soutenues par l'enseigne sont la **Fondation Recherche Alzheimer**, la **Ligue Contre le Cancer**, les **Banques Alimentaires** et les **Sauveteurs en mer**.



6

Opérations Solidaires
programmées au niveau
national en 2023

TOUS UNIS CONTRE LE CANCER

20 ANS TOUT ROND



DE MOBILISATION CONTRE LE CANCER

DU 10 AU 26 MARS 2023,

Depuis 20 ans, grâce à votre mobilisation exceptionnelle,
+ de 150 projets ont été financés au profit de la recherche sur
les cancers des plus jeunes et leur accompagnement spécifique

E.Leclerc 

LA LIQUE
TOUS UNIS CONTRE LE CANCER

Au niveau **social**, **E.Leclerc** n'est pas en reste. En effet, selon une enquête de Capital et de l'institut Statista, **E.Leclerc** est **l'entreprise préférée des salariés** du secteur de la distribution alimentaire.

Cette distinction vient renforcer la volonté de l'Enseigne de **valoriser chacun de ses collaborateurs** à travers différentes convictions :

- Une politique de **formation interne** favorisant **l'évolution interne**.
- La redistribution des richesses : **25% des bénéfices des magasins** reviennent aux collaborateurs.
- Au sein de **E.Leclerc**, il existe peu de niveau hiérarchique ce qui **favorise la proximité** avec ses collègues et les **prises de décisions**.
- La **responsabilisation**, **l'autonomie** et la **prise d'initiatives** des collaborateurs sont encouragés.

Pour vous aider à trouver le **métier** qui **vous plaît** parmi une **centaine de disponibles** chez **E.Leclerc**, l'Enseigne a développé un "quiz métier" permettant de trouver celui qui correspond le mieux à **votre personnalité**.

Pour les moins expérimentés, l'Enseigne **recrute**, sur certains métiers, des profils **sans expérience** pour les former.

En 2021, **4300 alternants** évoluaient au sein de l'Enseigne.

L'Enseigne **ouvre ses portes** durant les "Duos Days" pour **faire découvrir** des métiers ou tout simplement des offres d'emplois à des **personnes en situation de handicap**. De plus, l'Enseigne s'est engagé avec l'Agefiph pour une **meilleure inclusion** des travailleurs handicapés.

L'accessibilité

Dans son histoire, le **Mouvement E.Leclerc**, a livré de nombreuses **batailles contre les monopoles**, pour le **droit à la libre concurrence** et le **pouvoir d'achat des français**.

Alors qu'aujourd'hui il est normal d'acheter des produits pharmaceutiques et de culture avant d'aller faire le plein de sa voiture, cela n'était pas le cas avant.

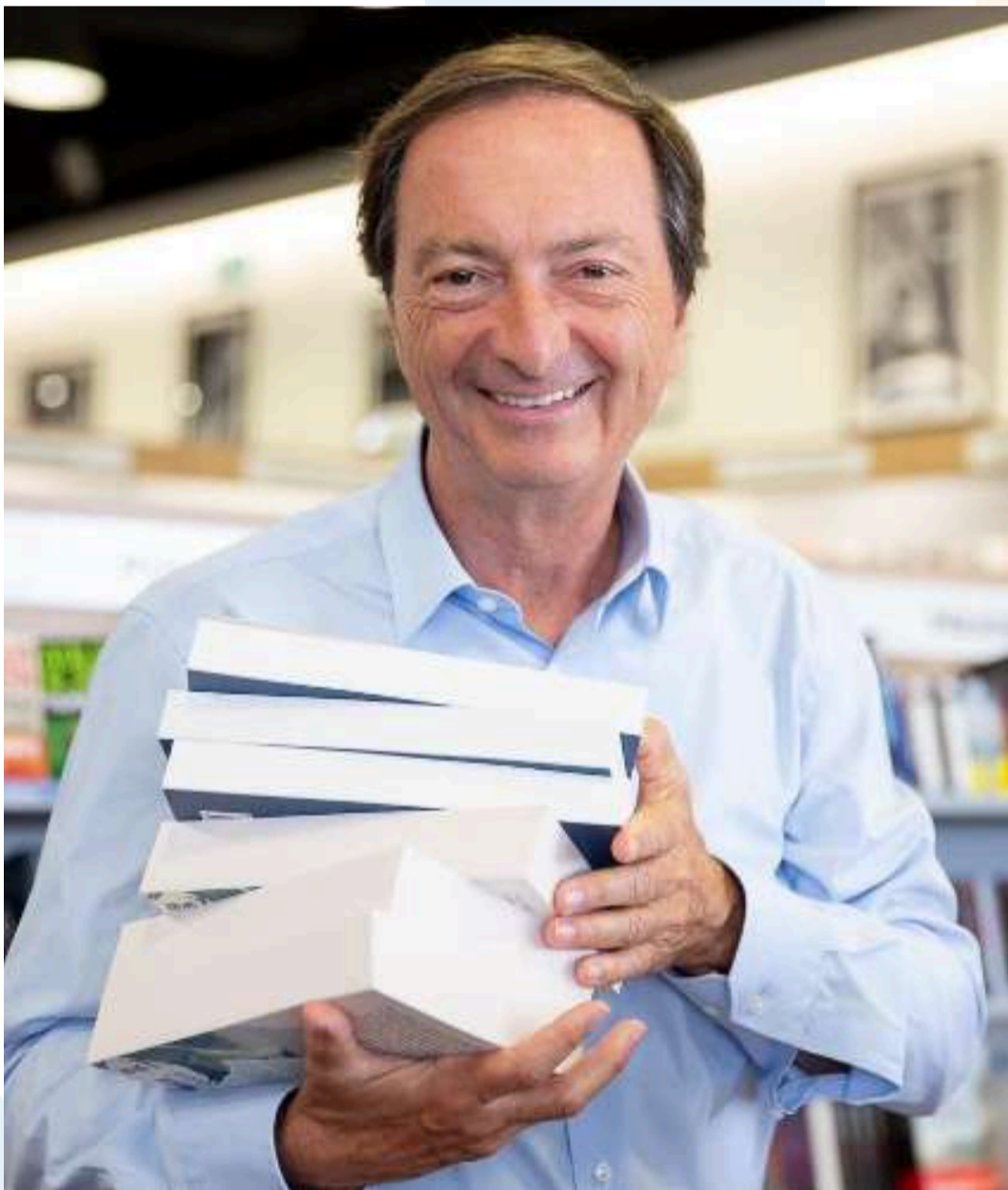


L'accès à la culture

1960



En 1960 les premiers livres apparaissent dans les magasins E.Leclerc. Quant au premier rayon dédié aux livres, il voit le jour à Tarbes (65) en 1973.



1981

E.Leclerc se lance en 1981 dans une bataille face à la « loi Lang » (prix unique du livre et plafond des remises à hauteur de 5%). Malheureusement ce combat n'a pas été gagné et perdure encore aujourd'hui.

225
Espaces
culturels
E.Leclerc

L'accès au carburant



1970

Dès 1970, la première station-service est installée dans le centre E.Leclerc de Gouesnou (29). Le carburant qui y est vendu est à prix coutant soit 5c€ / L en dessous de la valeur autorisée par l'Etat.

1985

Après 15 ans de combat et plus de 470 procès intentés contre les centres E.Leclerc, la Cour Européenne de Justice donne raison en 1985 à l'Enseigne : dorénavant, le prix des carburants peut être fixé librement.



**700 stations-
services
E.Leclerc**

L'accès à la santé

1984

Dès 1984 l'Enseigne souhaite proposer des produits pharmaceutiques dans ses rayons. A cette fin, elle fait appel à la libre concurrence et commence son combat face au monopole des officines.



1989

Après de multiples procès, E.Leclerc obtient finalement en 1989 l'interdiction des fabricants à réserver leurs ventes de produits cosmétiques et d'hygiène aux seules officines.

Suite à cette victoire, la première parapharmacie E.Leclerc s'ouvre à Poitiers (86).

293
parapharmacies
E.Leclerc

2.1- LA SCA NORMANDE

La **Société Coopérative d'Approvisionnement Normande** (SCANORMANDE) est une coopérative regroupant des adhérents E.Leclerc, au service de leurs magasins.

Basée à **Lisieux** depuis ses débuts en **1981**, elle est une émanation de la Socamaine (basée près du Mans) et a débuté en livrant 14 magasins. Sa mission est d'assurer les achats, le stockage et l'acheminement des marchandises vers les points de vente de son périmètre et de négocier selon les spécificités régionales.



Aujourd'hui, la Scanormande emploie **plus de 680** collaborateurs répartis sur **2 sites** d'exploitation.



Lisieux



Courtonne-la-Meurdrac & Glos
(Z.A. des Hauts de Glos)

Elle dispose d'un **périmètre spécifique**, comparé à toutes les autres SCA, puisqu'en plus de **points de vente** en Normandie, viennent s'ajouter ceux de l'Île de la Réunion et des Antilles.

Au total, cela représente en Normandie : **35 Hypermarchés**, **54 drives**, **1 E. Leclerc Express** et **1 station-service** sur autoroute ainsi que **24 points de vente** dans les DROM.

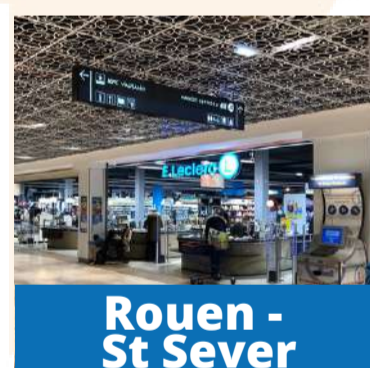
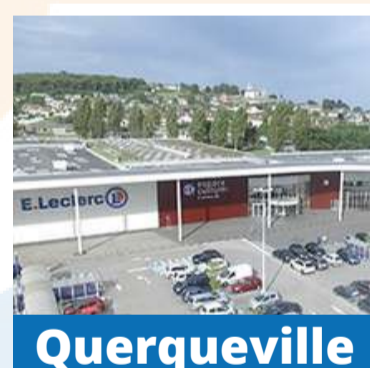
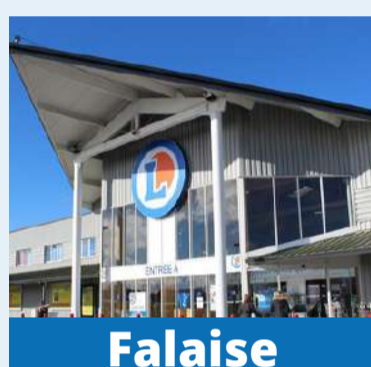


+ 100
points de vente

+ 100 000 m²
de bâtiments

103 388 418
colis envoyés
en 2023

Les 35 magasins Normands



2.2 - L'histoire

Création de la SCA Normande,
sur le site de la ZAC de la Vallée,
Rue Paul Cornu à Lisieux

1981

Création de Verte Vallée 1,
+12 600m² d'entrepôt,
côté rue Nadar à Lisieux

1986

1986-90

Création de la tour 1,
tour de stockage de + 5 000 m²

Création de Verte Vallée 2,
+ 7 800 m²

2005

Création de la tour 2,
+ 5 000 m²

1996

1990

Création de Petit Lieu,
+ 8600 m² d'entrepôts frigorifiques
(fruits & légumes, surgelés, produits frais)

**Intégration de
l'île de la Réunion**

2009

- Extension aux Hauts de Glos :**
- Entrepôt frais de + 12000 m²
 - Entrepôt automatisé de + 22000 m²
 - Stockage à la palette et au colis
 - Préparation automatisée au colis

2011

2020

Création de TA4,
+ 6 000 m² sur le site historique
Réhabilitation d'un ancien chenil

2.3 - La gouvernance

La SCA Normande est une coopérative de 34 adhérents et de 2 affiliés (statut particulier pour les DROM) dont 8 adhérents sont élus au conseil d'administration pour 6 ans. Elle est dirigée par un adhérent, président du conseil d'administration (M. Pascal Pottier) qui est élu par ses pairs au cours d'une Assemblée Générale et par un directeur non-adhérent (M. François Raffray), salarié de la centrale. Cette gouvernance est la spécificité des SCA : les adhérents sont à la fois propriétaires et clients, ils collaborent avec des salariés permanents de la centrale.

Le conseil d'administration est constitué de :

- Pascal POTTIER, Président, adhérent du centre E.Leclerc de Fécamp-Saint Léonard
- Jean-François GRUAU, adhérent du centre E.Leclerc de Ifs
- Christophe HEMERY, adhérent du centre E.Leclerc de Yvetôt
- Sophie MAHLER, adhérente du centre E.Leclerc de Saint Hilaire du Harcouet
- Jérôme MARTIN, adhérent du centre E.Leclerc de Louviers-Incarville
- Philippe MICHAUD, adhérent du centre E.Leclerc du Neubourg
- Philippe MORIN, adhérent du centre E.Leclerc de Querqueville
- Pascal ROBERT, adhérent du centre E.Leclerc de Tournelaville

La charte de l'adhérent établit l'engagement de chaque membre à contribuer activement au **travail collectif**, tant au niveau de la centrale régionale que dans les diverses entités du Mouvement E.Leclerc à l'échelle nationale.

Par conséquent, chaque adhérent joue un **rôle dynamique** au sein du collectif, en œuvrant à faire progresser à la fois le Mouvement dans son ensemble et les magasins, aussi bien à l'échelle nationale qu'au sein de sa propre centrale.

De plus, **chaque Président** de centrale fait partie du **Comité Stratégique du Mouvement E.Leclerc** où les **grandes décisions stratégiques nationales** sont prises.

Concernant les grandes décisions au niveau régional, elles sont prises en **Assemblée Générale** où **chaque adhérent possède une voix**, peu importe son ancienneté ou la taille de son magasin.

Lorsque les adhérents assurent leur fonction en centrale, ils prennent des **décisions**, partagent de l'information et **travaillent avec les collaborateurs "permanents"** afin de mettre en place, créer, suivre des actions **qui serviront le collectif** (négociations commerciales, formations des salariés, lancement de projets en tout genre...).

2.4 - Le rôle

La mission de la SCA Normande

La centrale est organisée afin d'offrir le **meilleur des services aux magasins**. Son rôle principal est d'acheter, stocker et acheminer de la marchandise vers les points de vente aux **meilleurs coûts et délais** tout en garantissant une **qualité optimale**.

Les activités

La centrale possède aussi d'**autres activités** :

- Négocier des conditions commerciales adaptées à l'échelle locale,
- Relayer les informations nécessaires à l'activité des magasins,
- Tenir une fonction support sur des sujets spécifiques (SAV, formation, communication, marketing, qualité, RSE).

Pour le transport en aval (vers les magasins), la SCA Normande l'externalise. La SCA Normande est associée à 4 entreprises locales spécialisées.

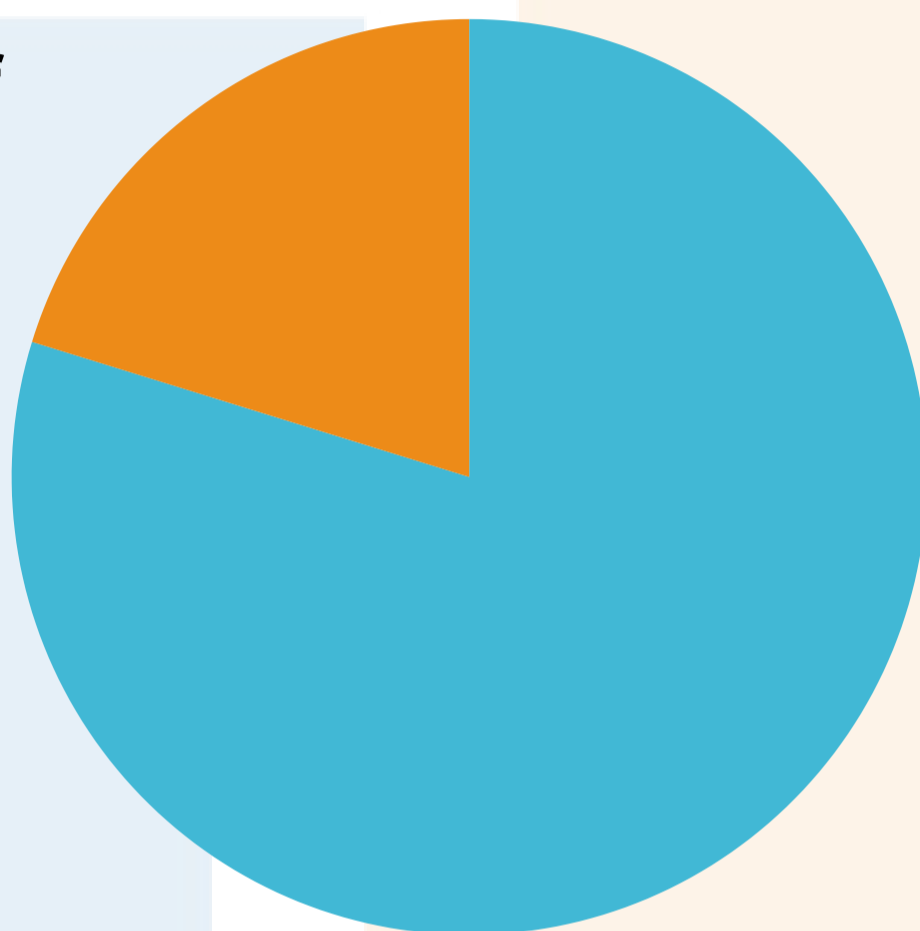


2.5 - la répartition des collaborateurs par service

De part son activité, les **métiers de la SCA Normande** se décomposent en deux catégories : les métiers relatifs à la **logistique** et les métiers en rapport avec des missions **administratives**. Avec plus de 3/4 des collaborateurs, la logistique est le cœur de l'entreprise. En effet, avec **plus de 100 millions de colis préparés et expédiés en 2023**, la préparation de colis doit aussi bien être **qualitative** que **quantitative**.

Administratif

20.2%

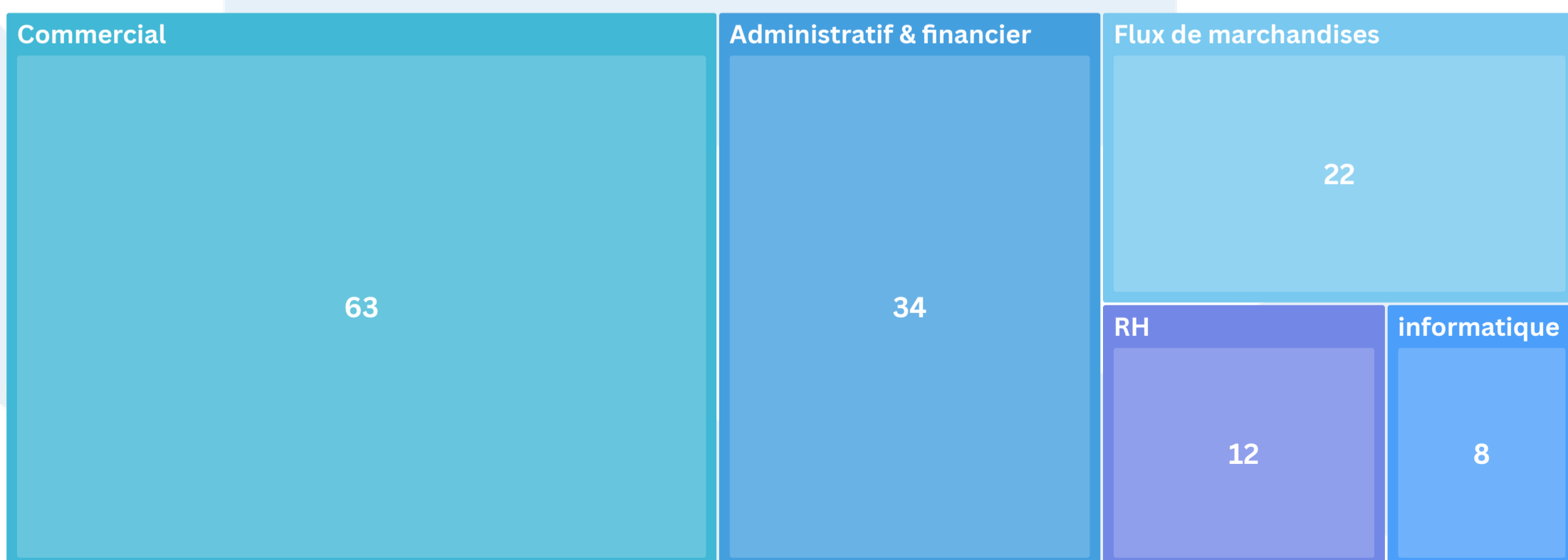


Logistique

79.8%

La SCA Normande porte également une attention et une importance toute particulière aux autres services. L'entreprise est le résultat d'une combinaison réfléchie entre les différents métiers de la logistique et de l'administratif.

Répartition des collaborateurs par service (hors logistique et technique)



2.6 - Les chiffres clés de la SCA Normande

création en
1981

+ 680
collaborateurs

24
magasins
dans les
DROM

1.6 Md €
chiffre
d'affaires

35
magasins

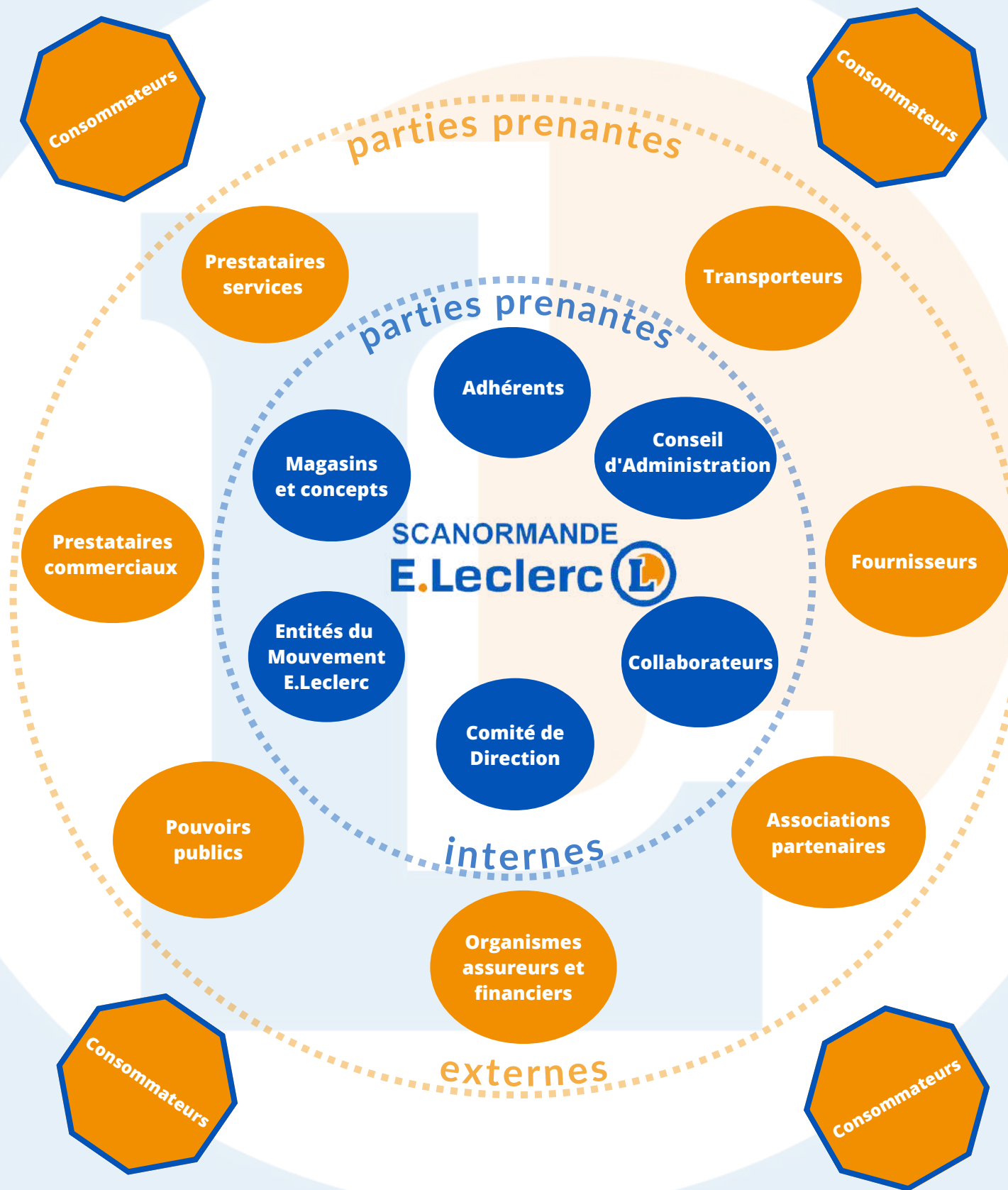
+100 M
colis
expédiés

54
drives

105 257 m²
de
bâtiments

34
adhérents

2.7 - Cartographie des parties prenantes



3 - NOTE METHODOLOGIQUE

Présentation

La SCA Normande réalise sa deuxième Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). Celle-ci répond à la demande des diverses parties prenantes en matière de transparence des informations extra-financière et des obligations légales.

Cette DPEF présente le modèle d'affaires de la SCA Normande et ses enjeux extra-financiers.

Chaque enjeu est abordé de la même manière : une présentation de la politique et des actions associées, puis une illustration par des indicateurs clés de performance.

Périmètre et année de reporting

La rédaction de cette DPEF reprend les principes de la nouvelle stratégie de la SCA Normande, également présente dans notre précédente DPEF. Concernant les données chiffrées, elles sont le reflet de la période du 1er janvier au 31 décembre 2023.

Le périmètre de cette DPEF contient l'ensemble des activités de la centrale d'approvisionnement normande sur ses deux sites d'exploitation.



3 - NOTE METHODOLOGIQUE

Méthode de construction de la matrice de matérialité

La matrice de matérialité n'a pas évolué par rapport à la précédente DPEF.

Pour construire la matrice de matérialité, une démarche en interne a été mise en place.

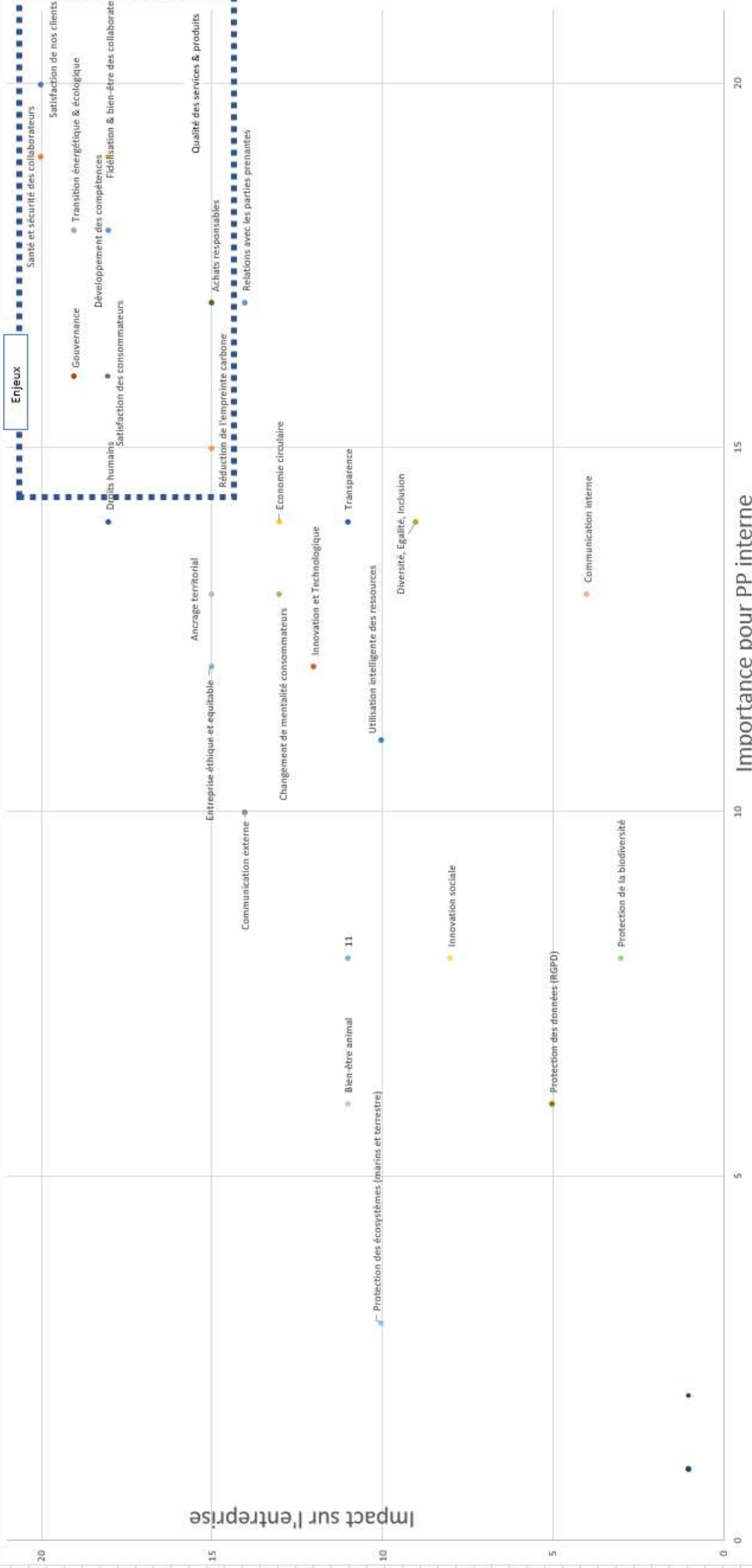
Trois étapes nous ont permis de recueillir et d'évaluer les risques afin d'identifier les enjeux RSE liés aux activités de la Scanormande :

- Etape 1 : Le service RSE a identifié 33 critères répartis en 3 thèmes (social, sociétal et environnemental) et procédé à une notation provisoire. Chaque risque est noté selon deux axes allant de 1 à 20 :
 - Importance pour les parties prenantes internes
 - Impact sur l'activité

Pour qu'un risque devienne un enjeu, il faut que celui dispose d'une note d'au moins 15/20 dans les 2 critères.

- Etape 2 : Ce projet de matrice de matérialité a été présentée aux membres du conseil d'administration et du Comité de Direction. Après plusieurs échanges, chaque instance a pu proposer son évaluation. Le Comité de Direction représentant ainsi les collaborateurs et le conseil d'administration les adhérents.
- Etape 3 : Récupération et fusion des deux matrices de matérialité afin de proposer une version finale. Très peu d'écarts entre les 2 propositions ont été relevés. Une moyenne a été faite sur les deux notations.
- Etape 4 : Validation de la version finale

Les résultats obtenus sont disponibles ci-après sous la forme d'une matrice de matérialité (p.30) et d'un tableau (p.75). Pour chaque enjeu identifié, une partie lui est dédiée.



Environnement

Les individus et les entreprises doivent évoluer vers un **modèle plus durable** afin de répondre aux enjeux environnementaux de notre époque et de demain.

La **transition écologique** est aujourd'hui **une nécessité**. Elle nous invite tous à réfléchir à la façon dont nous vivons, principalement sur nos consommations et productions.



Le **Mouvement E. Leclerc** et de ce fait la **SCA Normande**, réfléchissent à des solutions permettant de **diminuer l'impact** de leurs activités mais aussi celle des consommateurs, tout en assurant la **longévité** du modèle **E. Leclerc** et de notre **planète**.

Participer à la Transition énergétique

Présentation

La transition énergétique nous force à repenser nos modes de consommation pour une meilleure gestion de notre énergie. Le suivi des consommations, la sensibilisation, la réduction et l'optimisation ne sont pas aussi séduisants que le développement des nouvelles énergies mais sont les fondamentaux de ce changement.

En effet, la meilleure énergie c'est celle que l'on ne consomme pas.

Politique

Dès aujourd'hui, il est important d'apporter des solutions pour améliorer la performance énergétique de l'entreprise. La SCA Normande dans sa politique "énergie" met en oeuvre des changements et des actions suite à sa prise de conscience sur sa dépendance énergétique. Cela passe, en premier lieu, par le respect de la réglementation et par la compréhension de nos consommations. De ce fait, la réalisation d'un audit énergétique durant le 1er semestre 2023, a permis de définir sa politique à court, moyen et long terme.

Cette politique est basée sur les résultats de l'audit, les objectifs du décret tertiaire et l'anticipation de la réglementation. Suite à l'audit, la SCA Normande souhaite investir autour de deux axes principaux :

- une meilleure gestion de l'énergie
- une réduction des consommations à travers une amélioration de la performance énergétique de nos bâtiments et machines.

Bien entendu, pour que cette politique soit une réussite, elle doit impliquer l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise dont la sensibilisation est essentielle.

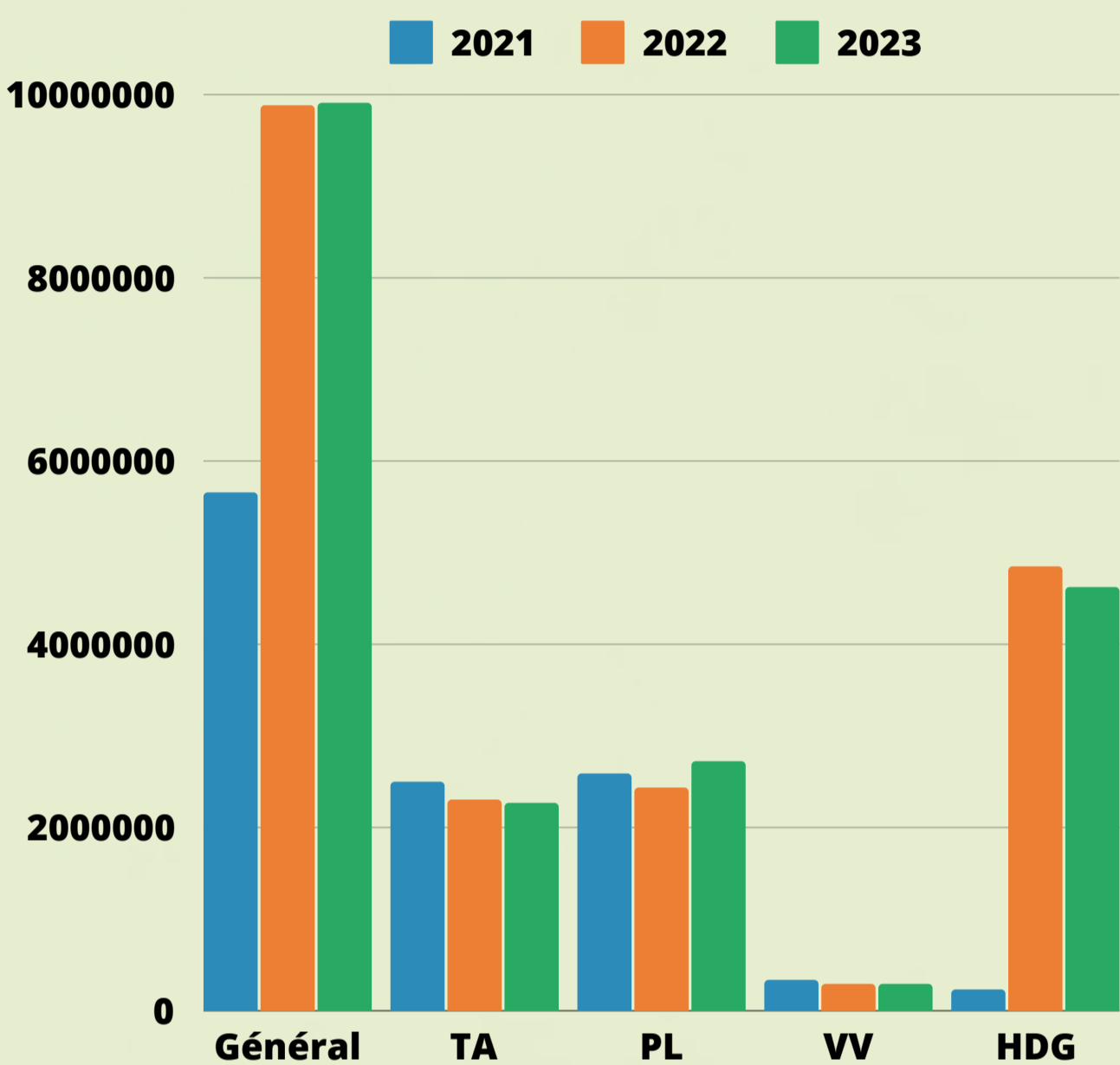
Actions

- Mise en place d'un audit énergétique
- Organisation d'un salon RSE pour les magasins avec la présence de solutions énergétiques (bornes électriques, accompagnement, toiture blanche, ...)

Participer à la Transition énergétique

KPIs

Consommation électrique par entrepôt (en kWh)



- la forte augmentation s'explique par la construction de HDG en 2019 et le développement de son activité.

Consommation annuelle de la Scanormande en eau

- o 2023 : 4 269 m3
- o 2022 : 4 787 m3
- o 2021 : 4 727 m3

ZOOM



Fin d'année 2022, en collaboration avec l'un de nos partenaires de transport, le tracteur gazole a été remplacé par un 100% électrique.

8700 L de gazole évités par an

Gestion Des déchets

Présentation

Nombreux sont les produits et leurs emballages qui transitent dans les centrales de distribution et les magasins. Par conséquent, l'ensemble du Mouvement E. Leclerc possède un rôle important sur le devenir des déchets et leur réduction. La SCA Normande est un producteur de déchets, essentiellement par son activité de dépalettisation et palettisation des produits qu'elle reçoit et envoie dans les magasins. Ces déchets, il faut les réduire au plus proche de leurs créations.

Politique

Depuis de nombreuses années, la SCA Normande supporte et s'engage dans les actions menées par le Mouvement E. Leclerc sur le sujet des déchets. Dès 1996, la SCA Normande était la partie prenante dans la suppression des sacs plastiques à usage unique en caisse. En 2020 elle l'était également dans la mise en place des sacs en toile de jute (revalorisés par la centrale). Pour ce faire, la SCA Normande met en place des projets de réduction d'emballages à usage unique et travaille continuellement pour améliorer la performance du tri. L'objectif étant de réduire au maximum ce que l'on ne peut pas réutiliser ou recycler dans les 5 principaux flux (carton, plastique, biodéchets, bois et déchets résiduels).

Le Mouvement et la SCA Normande basent leur politique déchets sur la démarche 3R (réduction, réutilisation, revalorisation).

La politique est simple :

1. Réduire les emballages inutiles et non recyclables,
2. Favoriser le réemploi
3. Valoriser au maximum les déchets

Au niveau de la revalorisation, la SCA Normande recherche continuellement des nouvelles filières de tri, s'ajoutant aux 17 filières déjà existantes, ainsi que des projets de réduction de déchets.

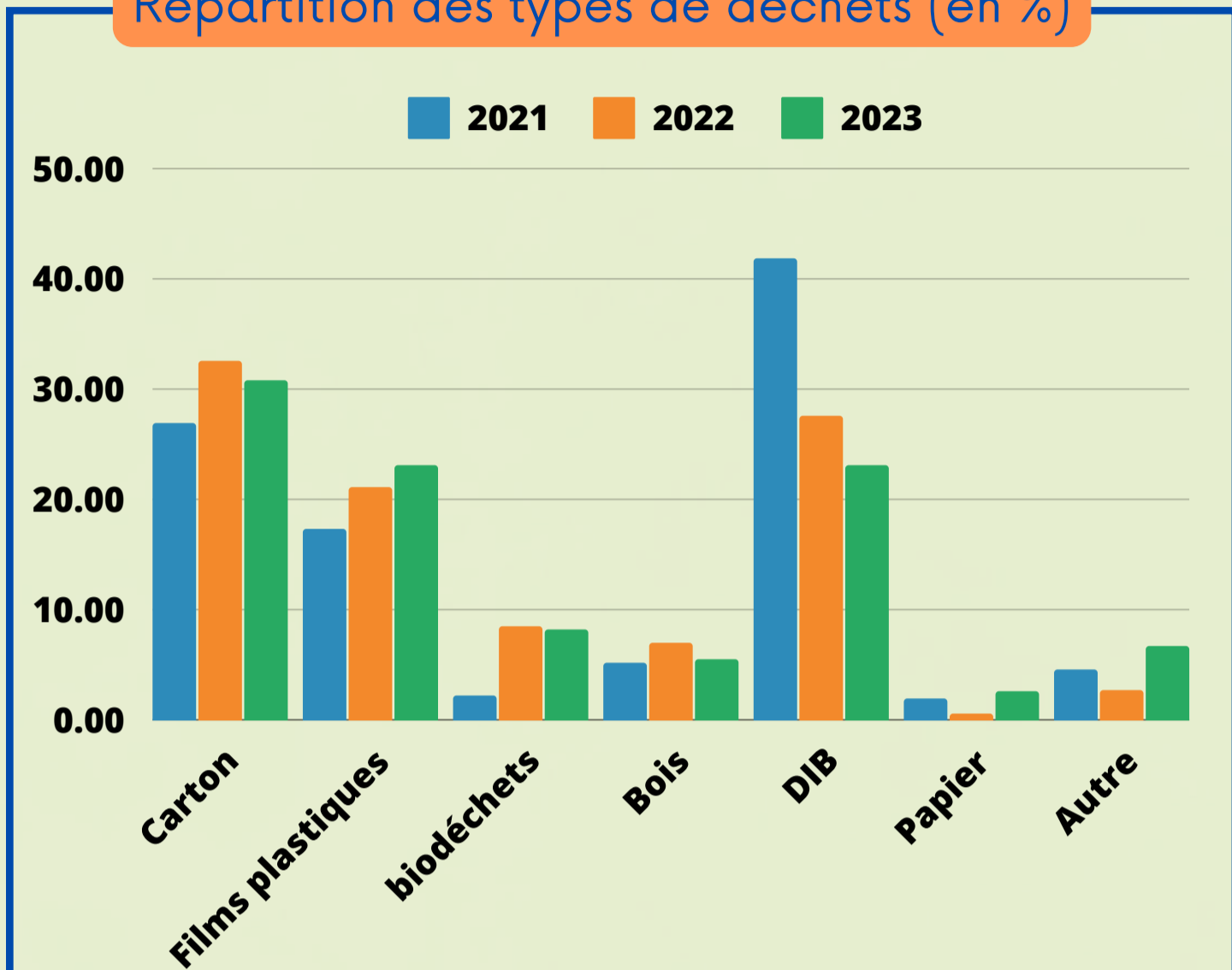
Actions

- Forte réduction de l'utilisation du film plastique dans l'entrepôt frais.
- Arrêt de la distribution des prospectus dans les boîtes aux lettres
- Organisation d'un salon RSE pour les magasins avec la présence de solutions de réduction de déchets (anti-gaspillage, compostage, réemploi, ...)
- Dons aux associations pour réduire le gaspillage venant de la casse.

Gestion Des déchets

KPIs

Répartition des types de déchets (en %)



- Fin 2021 à début 2022, des actions ont été mises en place afin d'améliorer notre tri. C'est pourquoi nous observons une grosse différence entre 2021 et 2022.

Quantité de déchets annuel pour la SCA Normande

- o 2023 : 1173 tonnes
- o 2022 : 965 tonnes
- o 2021 : 1011 tonnes

L'augmentation entre 2022 et 2023 s'explique du fait de la montée en charge de notre entrepôt frais ainsi qu'un élargissement du périmètre des déchets

Quantité de produits donnée en 2023 aux associations

102 410

Taux de recyclage en 2023

70%

ZOOM



En 2023, 19 magasins possédaient des machines "Bbot" récupérant ainsi les bouteilles plastiques vides de leurs clients. Ces bouteilles sont broyées en paillettes afin d'être revalorisées.

7 109 048

Bouteilles plastiques revalorisées en 2023

Réduction de L'empreinte carbone

Présentation

Le bilan GES (ou bilan carbone), répertorie et évalue les émissions carbone des organisations selon 3 familles :

- Le SCOPE 1 représente les émissions directes, c'est-à-dire les produits et les services contrôlés ou possédés par l'entreprise.
- Le SCOPE 2 représente les émissions indirectes liées à l'énergie, c'est-à-dire les énergies consommées et achetées par l'entreprise.
- Le SCOPE 3 représente les émissions indirectes, c'est-à-dire les activités en amont ou en aval non contrôlées ou possédées par l'entreprise.

Politique

L'objectif général de la SCA Normande est le même que celui du Mouvement E. Leclerc : réduire dès maintenant son empreinte carbone.

Pour les activités du SCOPE 3, le plus émetteur en SCA Normande, les actions sont plus complexes à mettre en place.

En 2022, la réalisation d'un bilan carbone, orienté sur l'activité logistique et transport de la SCA Normande, a permis d'identifier les axes d'émission et d'amélioration afin d'orienter la politique de la centrale.

En effet, ces projets nécessitent des décisions qui ne relèvent pas exclusivement de la SCA Normande. Ils mettent aussi en jeu des moyens techniques, financiers et humains.

Ainsi, suite aux résultats du bilan carbone, la SCA Normande s'est fixée des objectifs de réduction d'ici 2030, visant au moins une baisse de 15 % des émissions dans le secteur du transport et de la logistique, ainsi qu'une réduction d'au moins 40 % des émissions liées à la consommation énergétique des bâtiments.

En 2022, la réalisation d'un bilan carbone, orienté sur l'activité logistique et transport de la SCA Normande, a permis d'identifier les axes d'émission et d'amélioration afin d'orienter la politique de la centrale.

Ainsi, suite aux résultats du bilan carbone, la SCA Normande s'est fixée des objectifs de réduction d'ici 2030, visant au moins une baisse de 15 % des émissions dans le secteur du transport et de la logistique, ainsi qu'une réduction d'au moins 40 % des émissions liées à la consommation énergétique des bâtiments.

En effet, ces projets nécessitent des décisions qui ne relèvent pas exclusivement de la SCA Normande. Ils mettent aussi en jeu des moyens techniques, financiers et humains.

Ainsi, suite aux résultats du bilan carbone, la SCA Normande s'est fixée des objectifs de réduction d'ici 2030, visant au moins une baisse de 15 % des émissions dans le secteur du transport et de la logistique, ainsi qu'une réduction d'au moins 40 % des émissions liées à la consommation énergétique des bâtiments.

En 2022, la réalisation d'un bilan carbone, orienté sur l'activité logistique et transport de la SCA Normande, a permis d'identifier les axes d'émission et d'amélioration afin d'orienter la politique de la centrale.

Ainsi, suite aux résultats du bilan carbone, la SCA Normande s'est fixée des objectifs de réduction d'ici 2030, visant au moins une baisse de 15 % des émissions dans le secteur du transport et de la logistique, ainsi qu'une réduction d'au moins 40 % des émissions liées à la consommation énergétique des bâtiments.

En effet, ces projets nécessitent des décisions qui ne relèvent pas exclusivement de la SCA Normande. Ils mettent aussi en jeu des moyens techniques, financiers et humains.

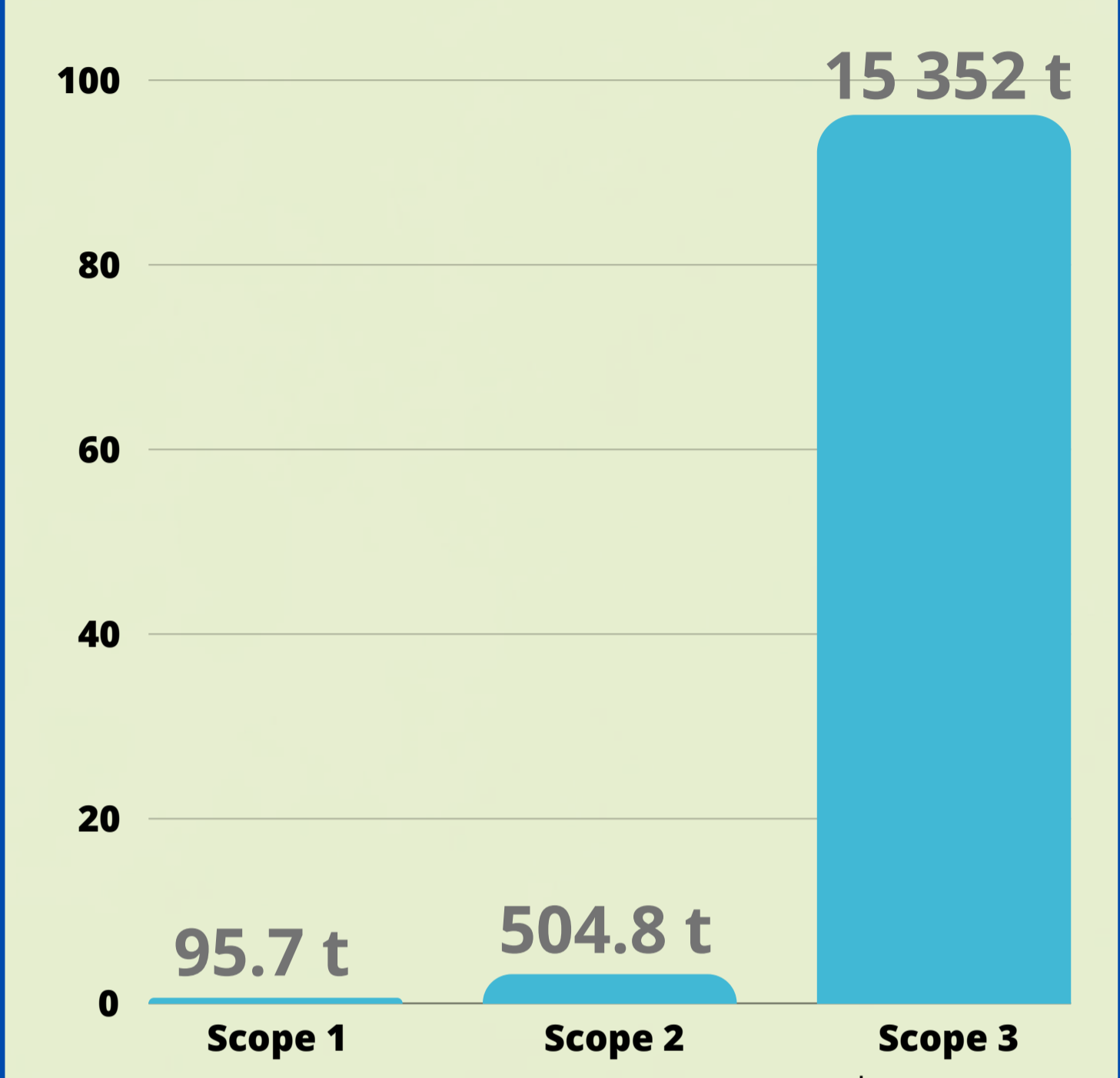
Actions

- Mise en place du projet de ceintures plastiques réemployables sur l'entrepôt frais permettant principalement de réduire le nombre de tournées.
- Mise en place d'ateliers "La Fresque du Climat" pour les adhérents, le COMEX et l'encadrement de la SCA.

Réduction de L'empreinte carbone

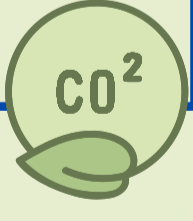
KPIs

Répartition des émissions de GES en 2022 par SCOPE



- Le transport en amont émet 14 090 tonnes de GES
- Les achats de cartons et films plastiques sont responsables de 688 tonnes de GES
- Attention, les achats de biens et de services ne sont pas pris en compte dans le SCOPE 3. Celui-ci serait alors bien plus élevé.

Vous pouvez trouver notre Bilan GES sur le [site de l'ADEME](#)



ZOOM



Remplacement sur les palettes des films plastiques par des ceintures plastiques réemployables sur l'entrepôt frais "TEDI".

400T de CO2 économisées sur le transport par an

Social

Comment les magasins E.Leclerc arrivent-ils à proposer des prix bas sans rogner la qualité de leurs produits ? Ce que l'on peut vous dire, c'est que cela n'est pas au détriment de leurs collaborateurs ...

En 2023 E. Leclerc est, selon une étude menée par Capital et l'institut Statista, l'enseigne préférée des salariés de la distribution en France. Cette étude vient récompenser la démarche sociale du Mouvement E.Leclerc où le collaborateur occupe une place centrale.



Dans un monde du travail où les rapports de force ont, aujourd'hui, tendance à s'inverser, la **SCA Normande** doit se **réinventer**. En travaillant sur la **qualité de vie au travail**, l'organisation du temps de travail, **les formations** et la **sécurisation de ses lieux de travail**, la SCA Normande a fait de sa **performance sociale** une de ses priorités.

Santé & sécurité des collaborateurs

Présentation

La santé et la sécurité des collaborateurs est un enjeu prioritaire pour la direction de la SCA Normande. En plus de l'enjeu évident lié à l'humain, celui-ci influe fortement sur l'activité de l'entreprise.

Un manque de considération en la matière peut engendrer des situations dangereuses et accidentogènes, créant ainsi un climat d'insécurité pour les collaborateurs.

La SCA Normande ne peut concevoir une détérioration de la santé de ses collaborateurs et être responsable d'accidents graves.

Politique

Pour maîtriser les risques liés à la sécurité et à la santé de ses collaborateurs, la SCA Normande possède dans ses rangs : une coordinatrice et deux référents en sécurité ainsi qu'une infirmière en santé au travail. Ces 4 personnes sont les principaux acteurs de la démarche santé & sécurité de l'entreprise.

Le programme AQS "Acteurs au Quotidien de la Sécurité" est un outil mis en place par la SCA Normande pour développer son système de management. A travers ce programme, 6 objectifs sont visés :

- Diminuer les accidents du travail
- Veiller à la santé et la sécurité des travailleurs
- Améliorer les conditions de travail de l'entreprise
- Développer la culture sécurité
- Impliquer l'ensemble des équipes dans la gestion de la sécurité
- Répondre à nos obligations en matière de sécurité

Avec une Direction qui place la santé et la sécurité des collaborateurs comme un axe stratégique majeur, cet enjeu ne fera que de se développer dans les prochaines années.

Les actions

- Partages réguliers d'informations et de rappels sur la sécurité via les "flash sécu" et les "com sécu".
- Mise en place des rapports de presque-accident
- Installation de miroirs pour améliorer la visibilité dans les entrepôts
- Révision des plans de circulation de 2 entrepôts avec rénovation des marquages
- Rédaction d'une politique sécurité
- Mise en place d'une journée sécurité

Dans ce programme, la Direction est impliquée au même titre que l'ensemble des collaborateurs. Tous les collaborateurs de la SCA Normande s'engagent à :

- Être responsable de leur sécurité et de celle de leurs collègues.
- Respecter l'ensemble des consignes de sécurité et conseils de prévention.
- Informer la hiérarchie de toutes situations dangereuses rencontrées lors de l'activité.
- Participer à l'amélioration des conditions de travail.

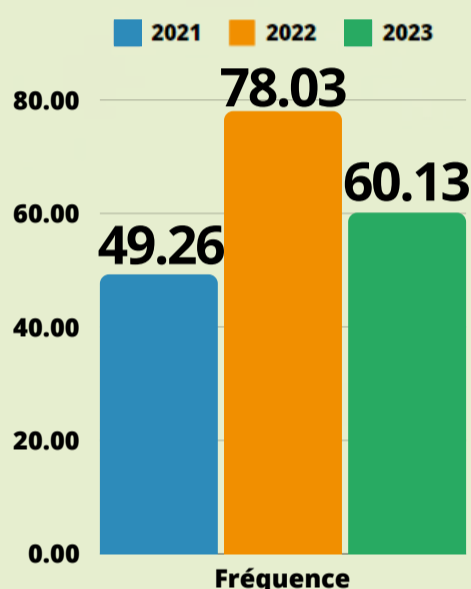
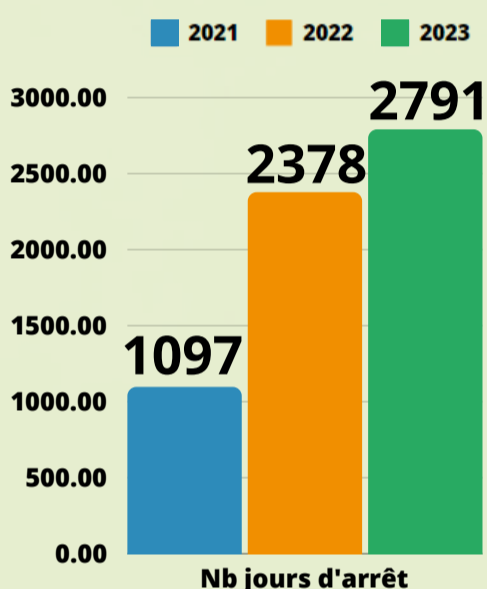
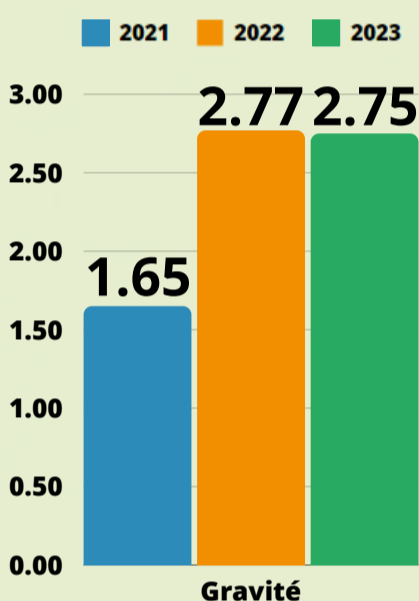
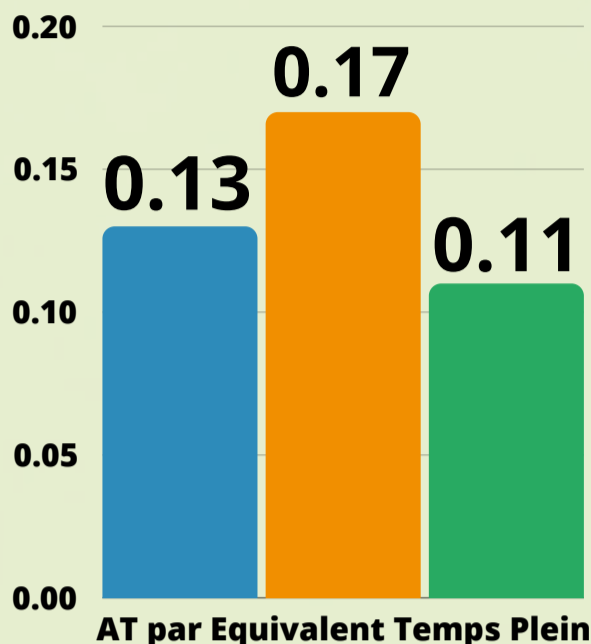
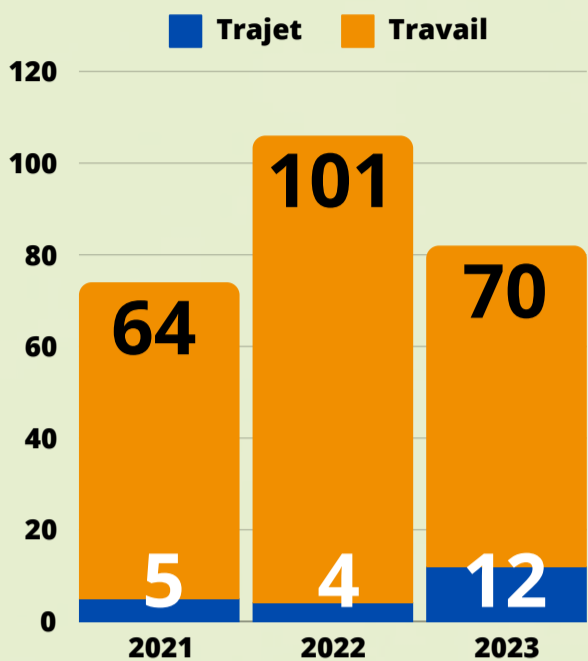
C'est notamment à travers la définition d'une politique sécurité, de règles d'or et la mise en place d'outils opérationnels que le programme vit au quotidien :

- Enquêtes et analyses en cas d'accidents
- Déclarations de presque-accident
- Briefs et débriefs des équipes
- Audit terrain
- Renouvellement des EPI

Santé & sécurité des collaborateurs

KPIs

Quantité AT



Contrairement à la diminution du nombre d'accidents du travail, la quantité de jours d'arrêt a augmenté. Cela s'explique par la présence de certains arrêts de travail commencés les années précédentes et toujours en cours.

Répartition des AT

Port de charge
20%

Chute, Glissade & trébuchement
16.3%

posture contraignante
1.3%

Blessure par un outil / équipement
6.3%

Choc contre un objet
6.3%

Blessure liée à l'utilisation d'un engin
20%

Autre
2.5%

Trajet
15%

Blessure liée à l'utilisation d'un engin par un tiers
7.5%

ZOOM



En 2023, dans le cadre de son programme AQS, le service sécurité a mis en place un outil de remontée des "presqu'accidents". L'outil a pour objectif de permettre à l'ensemble des collaborateurs de remonter les situations dangereuses pouvant être identifiées sur leur poste et environnement de travail. Le but étant de prévenir et sécuriser les opérations/activités afin d'éviter les accidents.

60 presqu'accidents en 2023

Fidélisation & bien-être des collaborateurs

Présentation

La fidélisation des collaborateurs est essentielle pour les entreprises. En effet, fidéliser ses collaborateurs apportent beaucoup d'avantages : cela évite les campagnes de recrutement massives, la longue formation des nouveaux arrivants, la perte de compétences et cela instaure également un sentiment d'appartenance et d'attachement à l'entreprise.

Pour garder leurs talents, les entreprises doivent investir dans le bien-être au travail qui, aujourd'hui, est un facteur déterminant dans la rétention d'un collaborateur.

Politique

La SCA Normande souhaite fidéliser un maximum de ses collaborateurs. Pour ce faire, elle mise en premier lieu sur la communication et la transparence. En effet, la Direction s'attache à définir clairement la stratégie de l'entreprise et ses objectifs auprès de son encadrement et de ses équipes.

De ce fait, la communication interne est un enjeu essentiel pour la centrale. L'entreprise multiplie ses canaux de communication :

- basés sur l'échange : réunion d'encadrement, de CSE et de service
- basés sur l'information : partage d'informations sur Steeple, vœux de la direction, lettres d'information,...

Fidéliser un collaborateur, commence dès les premiers instants de son intégration. En effet, la première impression sur l'entreprise et ses collègues est décisive, une bonne intégration est alors primordiale. C'est la raison pour laquelle la SCA Normande s'est investie dans le développement de son parcours d'intégration adapté à chaque nouvel arrivant (connaissance de l'entreprise, visites, rencontre avec ses collègues, formations aux postes et risques métiers, accompagnement).

De plus, la centrale aspire à valoriser chaque collaborateur et à donner du sens à leur travail, en leur faisant prendre conscience de leur importance au sein de la société. Sur ce point, la SCA Normande s'appuie sur 2 politiques :

- Une politique de pérennisation des emplois en limitant le recours à l'intérim et en mettant à jour les fiches de poste et les salaires. L'objectif étant de reconnaître à sa juste valeur le travail de chacun et d'accroître la sécurité de l'emploi pour nos collaborateurs.
- Une politique de promotion interne, qui est le principal moteur de fidélisation et d'évolution en SCA Normande, existe de longue date.

Ainsi, pour fidéliser ses collaborateurs, la SCA Normande s'engage dans leur bien-être à travers l'amélioration de la qualité de vie au travail et l'organisation d'événements communs fédérateurs.

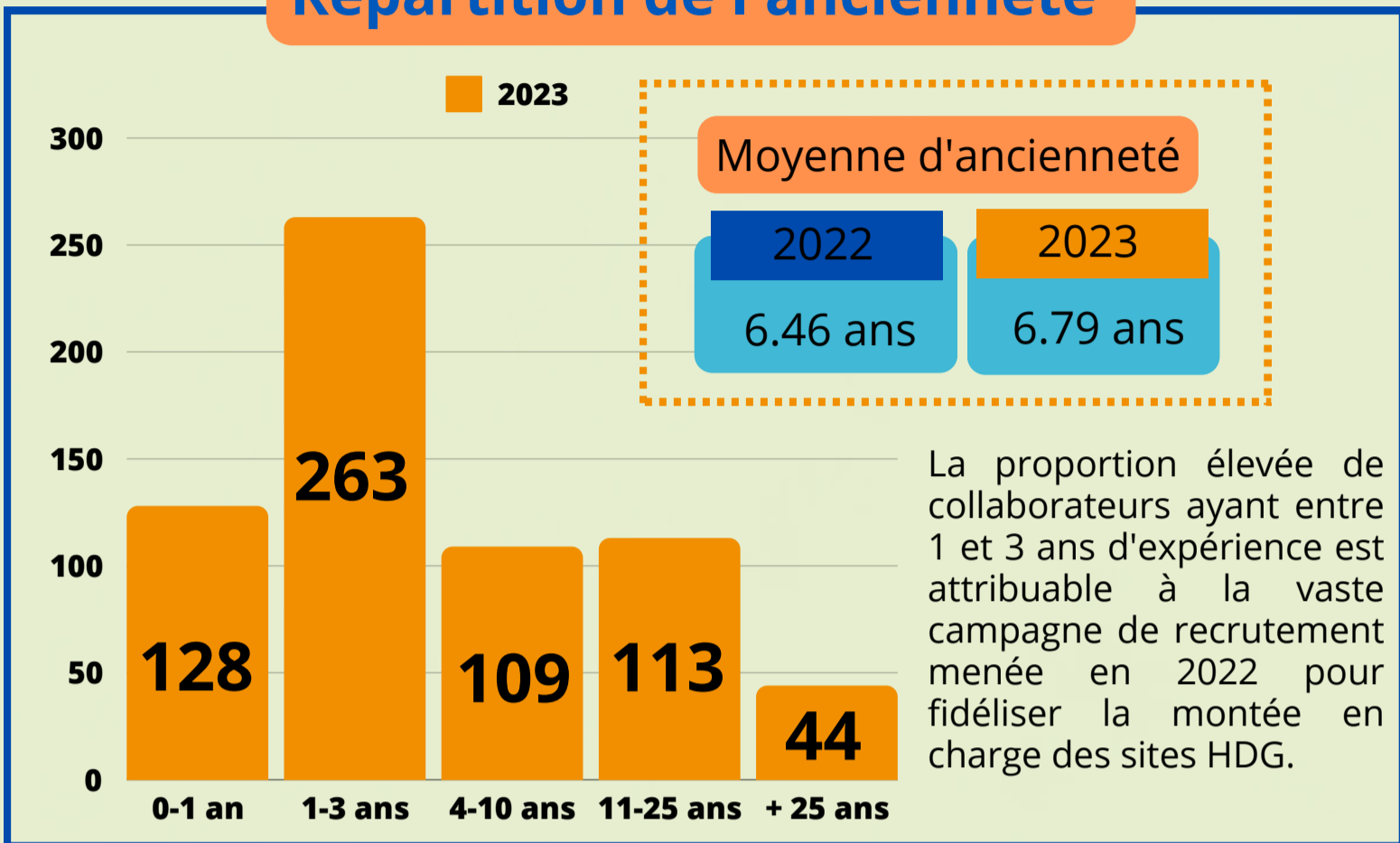
Les actions

- Communications internes régulières sur Steeple
- Ouverture de créneaux de massage et d'assistance sociale pour les collaborateurs, financés par l'entreprise
- Evènements d'entreprise (vœux de la Direction, galettes des rois, remises des médailles, loto de Noël, pot de départ en retraite, ...)
- Organisation des semaines de 4 jours pour certaines équipes et adaptation des rythmes de travail
- Rénovation progressive des bureaux
- Mise en place, sur une période, d'un food truck
- Déploiement des forfaits jours pour les cadres
- Déploiement des horaires variables pour les agents de maîtrise

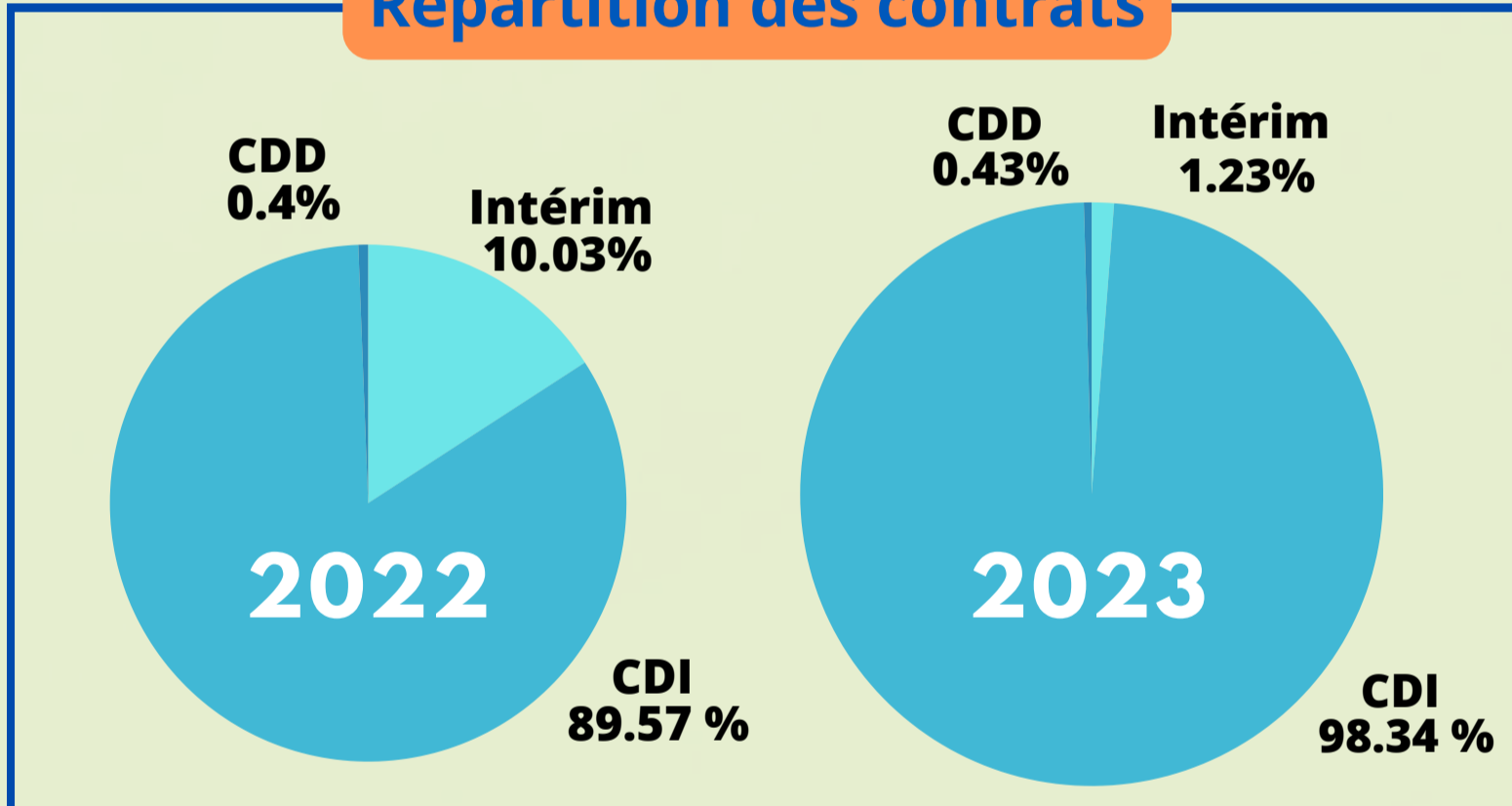
Fidélisation & bien-être des collaborateurs

KPIs

Répartition de l'ancienneté



Répartition des contrats



Nombre de promotion interne en 2023

81

Taux de Turn-Over en 2023

26.61%

vs

43.64% en 2022

ZOOM



En 2023, les heures variables, pour les agents de maîtrise, et le forfait jour, pour les cadres, font leur apparition. Ce fort engagement de la Direction démontre la confiance envers ses collaborateurs et son souhait d'améliorer l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle.

Développement des compétences

Présentation

Le développement des compétences est un élément continu et indispensable autant pour les collaborateurs durant leur carrière que pour l'entreprise. En effet, une entreprise a besoin que les compétences de ses collaborateurs évoluent en parallèle avec les nouvelles pratiques, méthodes et outils. La formation assure ainsi pérennité et développement pour l'entreprise.

Politique

Pour perfectionner le développement de ses collaborateurs, la SCA Normande a mis en place un cycle annuel RH. Ce cycle, est constitué d'un entretien professionnel, d'un entretien annuel d'évaluation et d'une actualisation ou régularisation des fiches de poste. Grâce à ceci, la centrale est aujourd'hui en mesure de déployer un plan de formations adapté ainsi que des programmes de développement individuel.

L'objectif poursuivi est le développement du collaborateur au travers d'actions cohérentes avec la stratégie de l'entreprise.

En centrale, trois types de développement ont été identifiés :

- La formation qu'elle soit en salle, à distance ou sur le terrain, la SCA Normande fait appel à des organismes extérieurs, à ses formateurs internes ou à des outils dédiés (plateforme de formation en ligne) pour former sur des sujets bien précis.

Actions

- Mise en place d'un plan de développement des compétences en lien avec la stratégie de l'entreprise
- Création de parcours individualisés de montée en compétences
- Continuité du cycle annuel RH : Entretien annuel et entretien professionnelle tous les 2 ans

- L'immersion elle est dans bien des situations une source d'apprentissage essentielle.

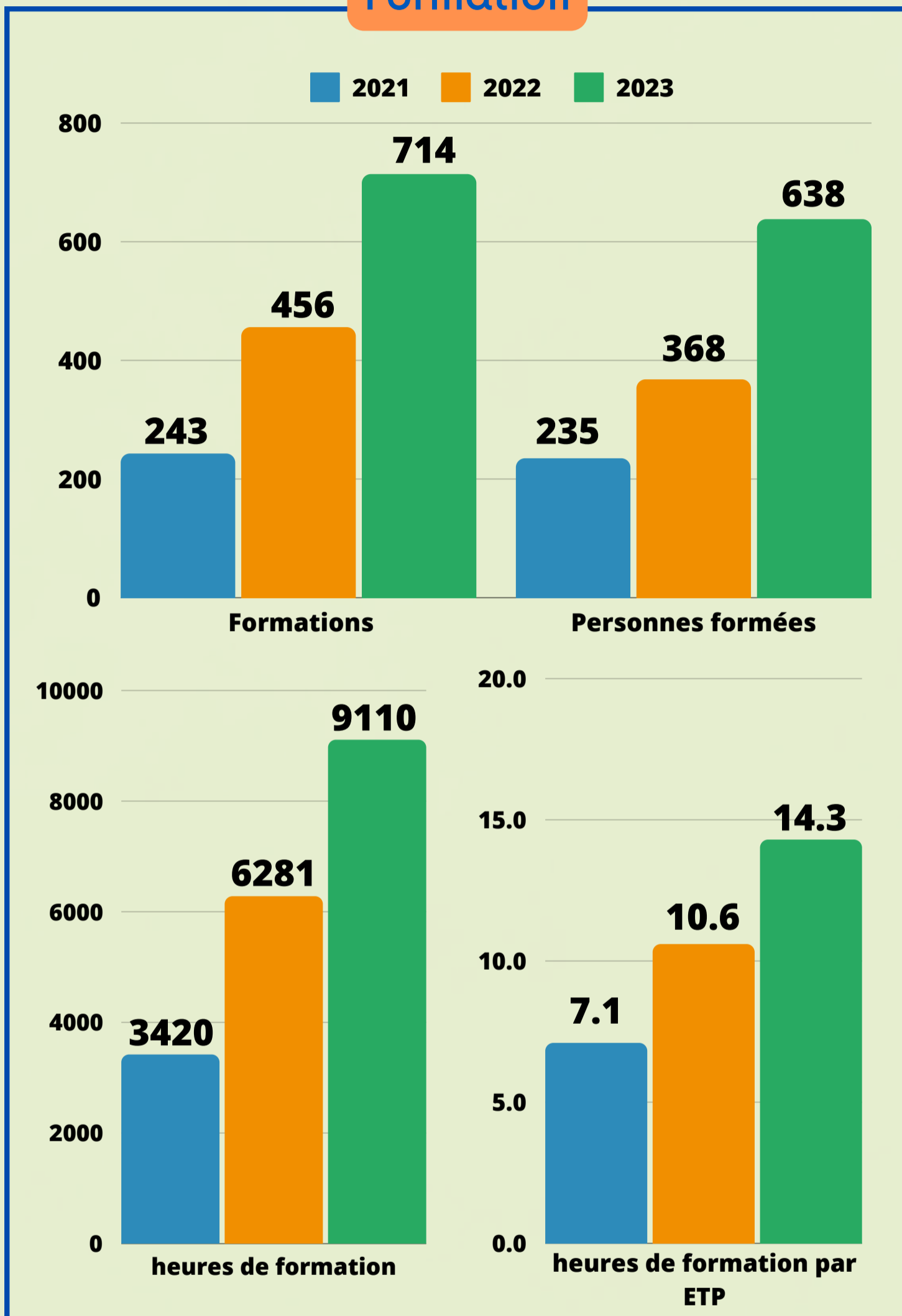
- L'accompagnement managérial il s'agit d'un engagement fort de la part d'un manager envers les membres de son équipe.

La SCA Normande croit en l'intelligence collective et au développement des compétences par le collectif. En plus des formations mises à disposition des collaborateurs, ceux-ci se forment entre-eux à travers le partage des compétences, des connaissances et de leurs expériences. En effet, c'est sur le terrain, que l'on apprend le plus. C'est pourquoi la centrale n'hésite pas à recruter des profils inexpérimentés pour les former et à proposer des parcours de professionnalisation à certains collaborateurs.

Développement des compétences

KPIs

Formation



ZOOM



En accueillant des alternants et des stagiaires, la SCA Normande leur offre une expérience professionnelle enrichissante, venant compléter leur formation. Elle veille à leur épanouissement favorisant ainsi le développement optimal de leurs compétences. Cette démarche offre également à la SCA Normande la possibilité d'attirer une nouvelle génération de talents dotés de compétences et de perspectives nouvelles.

10 alternants en 2023

15 stagiaires en 2023

Attractivité de l'entreprise

Présentation

L'attractivité est un enjeu de plus en plus important pour toutes les entreprises. Elle reflète leur notoriété et leur capacité à attirer de nouveaux collaborateurs.

Depuis la crise sanitaire liée au COVID-19, les critères d'attractivité ont changé. En effet, le salaire et la popularité ne sont plus les seuls critères recherchés par les postulants qui sont désormais en quête de bien-être social.

Pour développer son attractivité, la SCA Normande a déployé, en plus de ses politiques sociales précédemment exposées, sa politique de communication externe. L'objectif est de faire connaître son activité, ses métiers et ses actions pour la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.

Politique

Afin d'augmenter son attractivité, la SCA Normande développe son dynamisme au sein de son territoire afin de participer activement au tissu économique local. Pour ce faire, elle cherche à créer des liens forts avec des partenaires, des écoles ou des administrations locales.

A cet effet, elle ouvre régulièrement ses portes à des demandeurs d'emploi ou à des étudiants afin de se faire connaître ou d'apporter une vision concrète de l'entreprise et de l'activité. Cela permet également à l'entreprise de faire valoir sa marque employeur et de renforcer son nombre de candidatures spontanées, de demandes d'alternance ou de stages.

De plus, elle participe à des salons de recrutement externes et en organise également en interne au même titre que pour la formation ou le développement commercial.

En parallèle, la SCA Normande s'engage dans la création de son identité numérique à travers un site internet et une page LinkedIn. Ceci permet aux personnes extérieures de s'informer sur l'entreprise : pour un projet d'étude, pour une prospection commerciale ou tout simplement par simple curiosité. Cette identité numérique constitue une partie stratégique de la politique de communication externe de l'entreprise pour bonifier son attractivité.

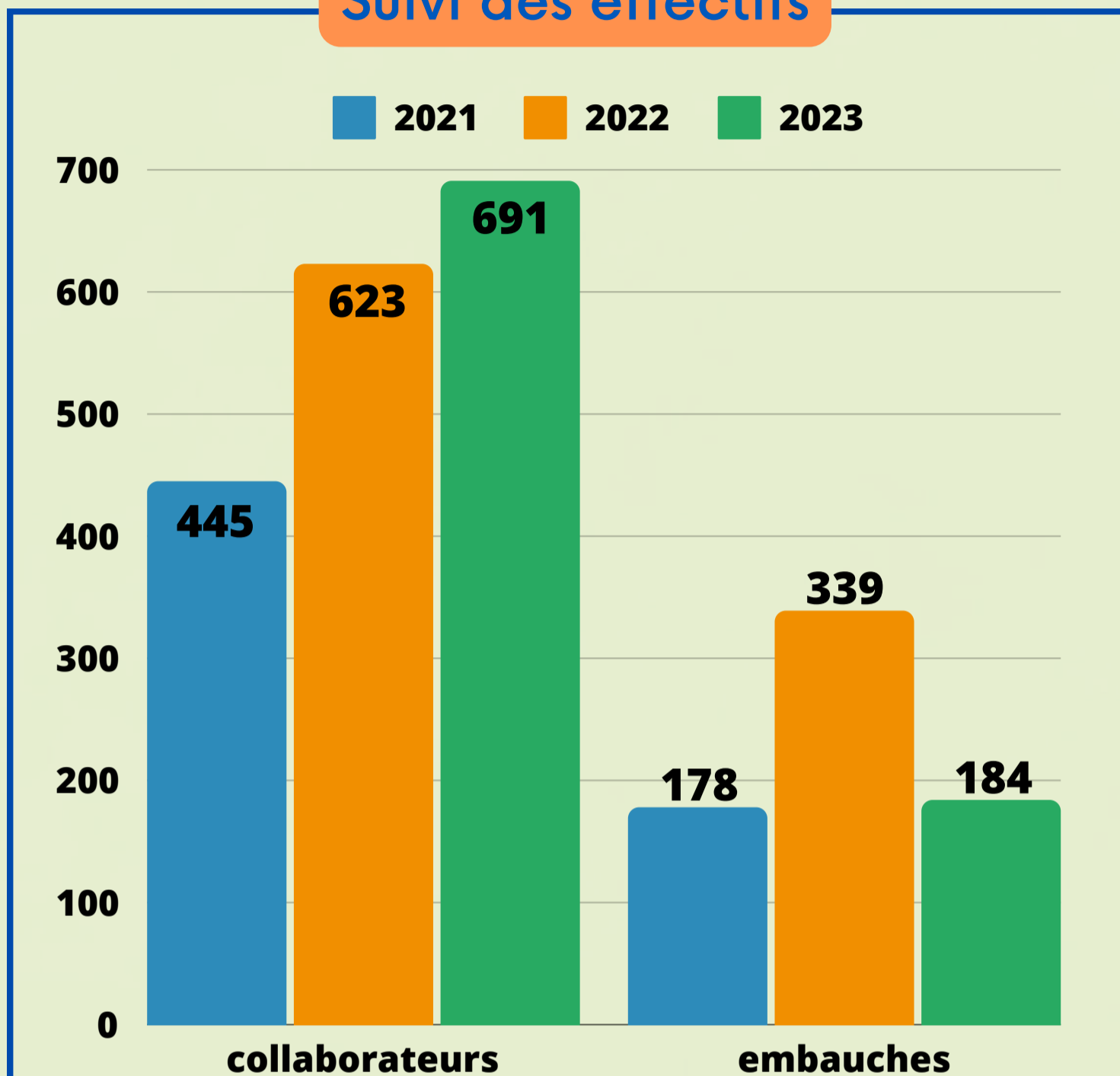
Actions

- Participation à des salons emplois
- Organisation de sessions de recrutement en interne avec visite d'entrepôt
- Visites de la SCA Normande auprès des écoles.
- Collaboration avec des acteurs de l'emploi locaux (Pôle Emploi, Mission Locale, Associations)

Attractivité de l'entreprise

KPIs

Suivi des effectifs



En 2023, la SCA Normande continue sa croissance en recrutant pour répondre aux besoins actuels et préparer son futur.

Index f/h en 2023

88

Visites de l'entreprise - 2023

Visites d'écoles

11

Visites des magasins

11

Session de recrutement

19

ZOOM



La SCA Normande a mis en place une démarche afin d'attirer plus de femmes pour l'ensemble de ses métiers. En 2023, 37.34% des collaborateurs sont des femmes.

+69.95%

Evolution du taux de femmes entre 2020 et 2023.

Sociétal

Depuis les débuts, l'enjeu sociétal est **central** au sein du Mouvement E. Leclerc. M. Edouard Leclerc a **construit** le Mouvement sur des **valeurs** qui sont encore aujourd'hui fortement **ancrées au sein de tout le Mouvement**. La défense du **pouvoir d'achat des consommateurs** est au **cœur** du Mouvement et place ainsi les enjeux sociétaux au centre du projet.



La SCA Normande s'engage à étendre les enjeux sociétaux, nationaux et régionaux, au sein de sa centrale et de ses magasins à travers le lien centrale-magasins que forment les adhérents.

Satisfaction des consommateurs

Présentation

La SCA Normande, bien qu'elle ne soit pas directement en contact avec les consommateurs, joue un rôle crucial en assurant et garantissant la livraison à ses magasins de produits de consommation divers, de qualité irréprochable et à des prix abordables.

En ce qui concerne la qualité, les différentes entités du Mouvement, y compris les SCA, disposent d'un service dédié pour protéger les consommateurs afin de garantir :

- La sécurité sanitaire
- La sécurité des produits non alimentaires
- Le respect des exigences de l'Enseigne
- Le respect des exigences réglementaires
- La satisfaction des attentes des clients vis-à-vis des produits et services commercialisés au-delà des exigences sanitaires

De plus, le Mouvement E.Leclerc s'efforce de fournir une expérience optimale aux clients en développant des magasins, des concepts et des services supplémentaires pour répondre à leurs besoins et attentes. Ils offrent ainsi des services accessibles répondant aux besoins essentiels du plus grand nombre de personnes.

En ce qui concerne le critère principal de satisfaction qu'est le prix, E.Leclerc est régulièrement classé comme étant le moins cher par rapport à ses concurrents. En 2008, le Mouvement E.Leclerc a même lancé son propre comparateur de prix "Qui est le moins cher ?" pour permettre aux consommateurs de choisir où faire leurs courses.

Dans cette optique, le Mouvement développe constamment ses marques de distributeur à des prix toujours plus compétitifs, proposant ainsi des produits "à prix E.Leclerc".



Satisfaction des consommateurs

Politique

La satisfaction des consommateurs est un enjeu prioritaire pour les magasins, et au sein de la SCA Normande, elle repose sur la collaboration étroite entre la centrale et les magasins, ainsi que sur l'innovation, la qualité et la performance commerciale.

La proximité et l'organisation de groupes de travail hebdomadaires entre la centrale et les magasins permettent d'étudier régulièrement des solutions innovantes pour satisfaire les consommateurs.

La sécurité des consommateurs est garantie grâce à un service qualité composé de 4 personnes au sein de la centrale. Leur mission consiste à assurer la qualité des produits, de la chaîne d'approvisionnement jusqu'au consommateur, en anticipant, vérifiant, sécurisant et contrôlant l'ensemble du processus afin de réduire les risques. Ce service joue également un rôle de relais régional en transmettant les informations et en accompagnant les magasins dans la mise en œuvre des politiques nationales.

La SCA Normande a adopté une politique commerciale axée sur la qualité, le prix et l'assortiment. L'objectif est de proposer une gamme de produits évolutive, innovante et complète. Dans cette optique, l'entreprise organise régulièrement des opérations exceptionnelles ou promotionnelles, telles que la foire au vin, Pâques, Noël, etc.

Certaines de ces solutions sont préalablement expérimentées dans quelques magasins avant d'être étendues à la SCA Normande, voire au niveau national, uniquement si elles répondent aux attentes des consommateurs. Le Mouvement E. Leclerc et la SCA Normande aiment se positionner en précurseurs, que ce soit en matière de santé, de produits locaux, de services ou d'environnement.

Afin de garantir la disponibilité de ces produits en rayon, un service d'approvisionnement composé de 6 personnes est en place au sein de la centrale. Leur mission est de gérer les stocks de manière à ce que chaque produit soit disponible en quantité suffisante lors des commandes passées par les magasins auprès de la SCA Normande. Pour ce faire, les approvisionneurs s'adaptent, anticipent et maîtrisent les risques. Face aux ruptures mondiales, le service ne dispose pas encore de solution miracle...

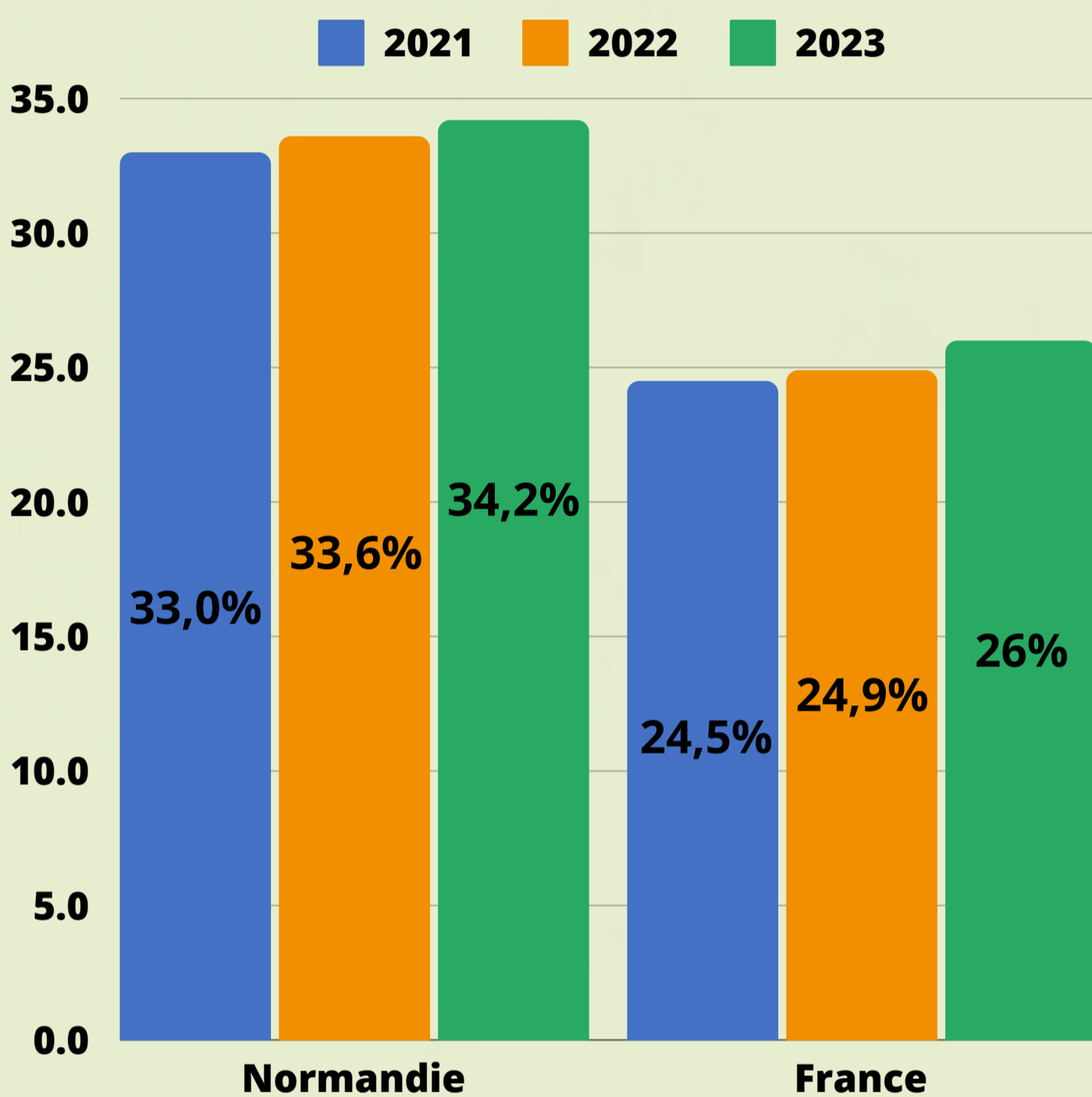
Actions

- Reprise de produits non utilisés par les consommateurs (poêles, sac à dos, machine à boisson gazeuse, matelas,...) durant des opérations exceptionnelles
- Expérimentations des consignes dans des magasins
- Participation à des opérations solidaires pour des causes humanitaires (cancer, précarité menstruelle, SNSM, ...)
- Mise en place des opérations promotionnelles et création des catalogues associés
- Négociations commerciales régionales
- Mise en place d'opérations exceptionnelles

Satisfaction des consommateurs

KPIs

Part de marché tous produits E.Leclerc (HM/SM/Drive)



La forte part de marché que possède les magasins E.Leclerc en Normandie montre réciproquement la satisfaction des consommateurs normands pour ces magasins.

ZOOM



L'Enseigne a déployé en 2019 un référentiel qualité (basé sur la grille du "Food Store Quality Standard") pour lequel l'ensemble des magasins sont obligés de se faire auditer : le Qualiscoring.

Satisfaction des magasins

Présentation

Les magasins desservis par la SCA Normande sont une double partie prenante : ils sont à la fois clients et adhérents de la coopérative. Leur satisfaction est la préoccupation de la centrale étant donné qu'elle est étroitement reliée à la satisfaction des consommateurs. Ainsi, la SCA Normande met en place des services et des groupes de travail dédiés pour répondre aux besoins et aux attentes des magasins. Forts de plus de 40 ans d'expérience et grâce à la présence régulière des adhérents au sein de la coopérative, les critères de satisfaction sont bien connus et font l'objet d'un suivi attentif.

La satisfaction des magasins se définit principalement selon les critères suivants :

- Le coût du service
- La qualité de la marchandise et des services proposés
- Le délai d'acheminement des produits

En mettant l'accent sur ces critères de satisfaction, la SCA Normande s'efforce de fournir aux magasins des solutions adaptées, fiables et performantes pour soutenir leur activité et contribuer à leur réussite.

Politique

La SCA Normande, avec une typologie de client unique, met en place une politique précise pour satisfaire ses magasins. Cette politique est basée sur un service ordonné et de qualité tout au long de la chaîne de valeur, et elle est grandement menée par les magasins eux-mêmes à travers leurs adhérents.

Pour garantir un niveau élevé de performance, la SCA Normande s'engage à fournir les ressources nécessaires. Différents services au sein de la coopérative contribuent à assurer cette performance d'approvisionnement :

Le service commercial, garantit aux magasins un catalogue produit évolutif et des prix bas respectant les valeurs de E.Leclerc.

Les services informatique et approvisionnement, assurent la possibilité aux magasins de commander les produits voulus en temps et en heure.

Le service flux de marchandises assure la disponibilité des produits commandés par les magasins.

Le service logistique travaille quotidiennement pour recevoir, préparer et expédier les commandes dans les délais impartis

La SCA Normande accompagne aussi les magasins :

- Le service formation assure la montée en compétences des collaborateurs des magasins aux outils du Mouvement, aux techniques métiers, aux évolutions informatiques, etc. La coopérative est également un organisme de formation pour les magasins.
- Les services marketing, qualité, communication, ressources humaines et RSE jouent un rôle de support. Ils accompagnent les magasins et font le lien entre le niveau national et les magasins pour le déploiement de nouvelles stratégies, de nouveaux projets, ainsi que pour la transmission d'informations.

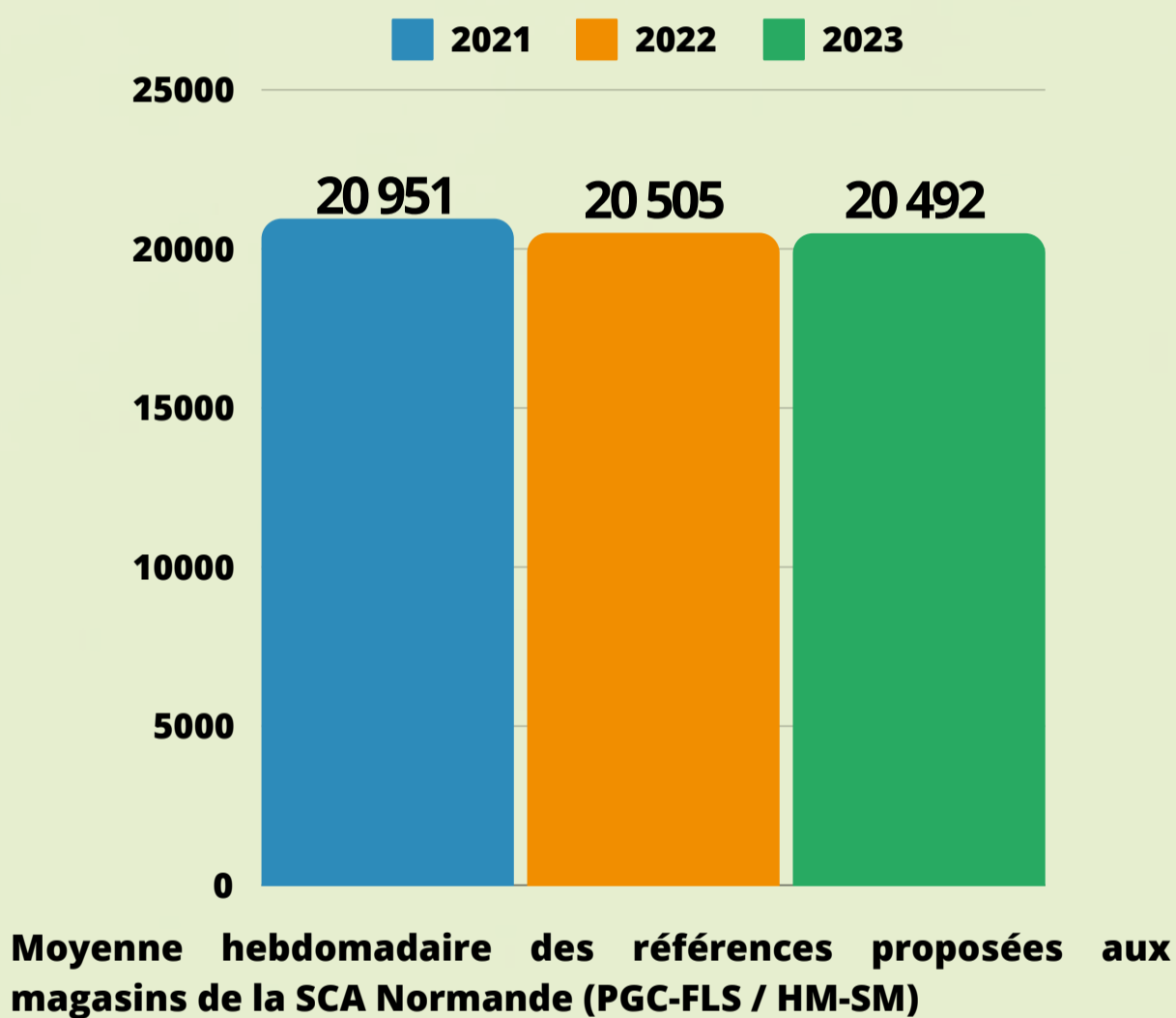
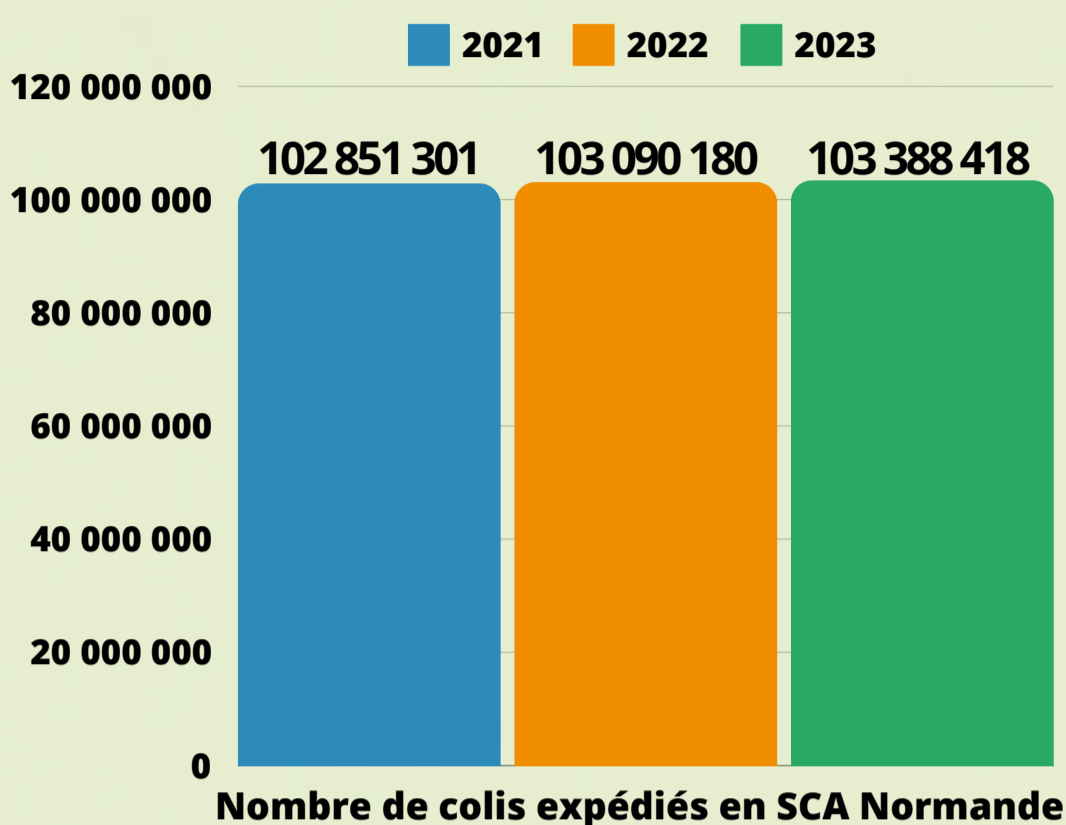
Ainsi chaque service au sein de la SCA Normande contribue à la satisfaction continue des magasins, et par conséquent, à la satisfaction des consommateurs.

Actions

- Organisation de salons (rencontre fournisseurs/prestataires-magasins)
- Organisation d'opérations commerciales (foire aux vins, Pâques, Noël, ..)
- Visite de nos installations pour les collaborateurs en magasin
- Présence de services supports pour les magasins
- Présence d'un service export dédié (Antilles et Ile de la Réunion)

Satisfaction des magasins

KPIs



Taux de service en 2023

88.3%

ZOOM

Salon de la SCANORMANDE

La SCA Normande met en place des salons pour que les magasins puissent rencontrer et échanger avec les fournisseurs sur leurs produits pour adopter l'offre à la demande.

18 Salons organisés en 2023

Gouvernance de la SCA Normande

Présentation

Le mode de gouvernance du Mouvement E.Leclerc, fondé sur "l'indépendance au service du collectif", est l'une des clés de sa réussite. Les adhérents du réseau E.Leclerc consolident le lien qui unit toutes les entités grâce à leur engagement et à leurs actions.

La SCA Normande ne fait pas exception à cette approche. Les adhérents constituent un "groupement d'indépendants" égalitaire et coopératif au sein de la centrale, où chacun détient des responsabilités et participe au développement et aux décisions de l'entreprise. Cette forme de gouvernance permet d'avoir une vision globale et un contrôle complet de l'ensemble du processus, ainsi qu'une rapidité de décision et d'exécution.

Grâce à cette gouvernance participative, la SCA Normande peut prendre des décisions en tenant compte des besoins et des spécificités des magasins et des adhérents. Cela favorise la flexibilité et l'adaptabilité de l'entreprise face aux évolutions du marché et permet d'agir rapidement pour répondre aux attentes des consommateurs.



Gouvernance de la SCA Normande

Politique

Tout comme le Mouvement, la politique de gouvernance au sein de la SCA Normande repose sur la coopération. Celle-ci se construit à différentes échelles entre différents acteurs.

La collaboration entre les adhérents :

Deux fois par mois, le conseil La "Mensuelle" est une d'administration se réunit afin réunion organisée une fois de superviser les activités de la par mois le jeudi en SCA Normande et de décider des centrale à laquelle tous les orientations stratégiques. adhérents sont conviés. Constitué de 8 adhérents élus L'objectif de ce moment pour 6 ans par leurs pairs, lors d'échange est de partager d'une assemblée générale, le les informations conseil d'administration descendantes du Comité incorpore la stratégie nationale Stratégique national ainsi de l'Enseigne dans la stratégie que les actualités régionale de la centrale et des commerciales, ressources points de vente. humaines, RSE et L'assemblée générale, informatique concernant réunissant l'ensemble des les magasins et la centrale. adhérents, offre également l'occasion de voter les comptes annuels et de débattre certains projets de manière égalitaire, avec une voix par adhérent.

La collaboration adhérents-permanents :

Chaque adhérent en centrale Ces petits groupes de travaille en étroite collaboration travail (GT) permettent avec un ou plusieurs permanents également de répartir (salariés de la SCA Normande) efficacement les sur des sujets spécifiques, ressources afin de traiter relevant de leur métier au un maximum de sujets. quotidien.

Ces collaborations se Cette collaboration matérialisent par des rendez- apporte souplesse, vous tous les jeudis et flexibilité, réactivité et concourent à proposer des efficacité dans les projets projets, des services, des tout en stimulant les produits et des améliorations prises d'initiatives. pour les magasins et la centrale.

Gouvernance de la SCA Normande

Politique (suite)

La collaboration Direction-collaborateurs :

Les décisions prises par le conseil d'administration sont déclinées par la Direction à travers le comité de direction de la centrale, qui se charge également de la construction et du suivi du budget. La mise en œuvre opérationnelle de ces décisions, au sein des différents services, est coordonnée quant à elle par le comité exécutif.

La Direction de la SCA Normande souhaite impliquer ses collaborateurs dans la construction de l'avenir de l'entreprise. Elle souhaite replacer le management au cœur de la stratégie et du développement économique de l'entreprise en misant sur l'accompagnement, la formation, la communication, la responsabilisation et la confiance.

Pour fluidifier les échanges et recueillir les feedbacks de ses collaborateurs, la Direction a développé des outils et des moyens de communication.

Une réunion d'encadrement est organisée chaque trimestre pour tenir les collaborateurs informés et échanger sur l'actualité économique et sociale de la centrale.

De plus, des réunions de droits d'expression permettant d'aborder tous les sujets à l'initiative des collaborateurs, des réunions de service pour traiter des sujets opérationnels (dont la fréquence varie de une fois par semaine à une fois par mois, selon les services) et des séminaires de travail (Direction, chef d'équipe) ont été mis en place.

La collaboration Direction-Représentants du Personnel :

La Direction reconnaît l'importance du comité social et économique (CSE) et lui donne une place essentielle dans le dialogue social et le développement de l'entreprise, notamment en ce qui concerne les conditions de travail et la politique salariale. Quatre commissions sont mises en place pour échanger sur des thèmes précis : CSSCT, égalité femme/homme, Aide au logement et formations. Parmi ces thèmes, voici quatre sujets importants pour lesquels des interlocuteurs privilégiés ont été identifiés parmi les membres du CSE et de la Direction : sécurité et prévention, handicap, droit d'alerte et harcèlement. La Direction souhaite favoriser les échanges avec les élus du CSE, tout en les responsabilisant dans leur rôle et leurs fonctions. En retour, l'entreprise leur fournit les moyens nécessaires pour mener à bien leurs missions.

Les actions

- Réunion d'encadrement pour informer les managers

Gouvernance de la SCA Normande

KPIs

Chiffres CSE



Représentants du personnel	Titulaires	Suppléants
Employés	12	12
Agents de maîtrise	1	1
Cadres	1	1

Collaborateurs dans l'encadrement

74

Adhérents en 2023

34

ZOOM



La SCA Normande organise des réunions d'encadrement afin d'échanger avec ses encadrants et de leur communiquer les informations, les objectifs et la stratégie. L'objectif étant que tous aient les mêmes informations.

12

heures de réunion d'encadrement en 2023

Achats responsables

Présentation

Les “achats responsables” sont une démarche privilégiant le critère “responsable” d’un produit ou service plutôt que son prix lors de la sélection. Un produit ou service est considéré comme “responsable” lorsqu’il limite son impact environnemental et sociétal tout en favorisant les bonnes pratiques en termes d’éthique et de droits humains.

Dans les magasins, une sélection de produits plus responsables que les autres est proposée aux clients. Ainsi, les rayons sont amplement fournis de produits provenant de producteurs locaux, de fournisseurs engagés en faveur du bien-être animal, de pratiques agricoles durables et respectueuses de l’environnement et bien d’autres critères similaires.

Ces valeurs de “mieux consommer” sont fortement présentes à travers les marques propres du Mouvement (Bio Village, Nat & Vie, chaque jour sans gluten, ...) et des 15 engagements dans lesquelles elles s’inscrivent.

Politique

Avec un chiffre d'affaires de plus de 1,4 milliard d'euros et avec un assortiment de plus de 1700 fournisseurs en 2022, la SCA Normande est impliquée dans de nombreuses transactions et contacts commerciaux. Cependant, l'entreprise est consciente des risques de corruption, qu'ils soient intentionnels ou non. En plus des dispositions mentionnées dans le règlement intérieur concernant la lutte contre la corruption, les responsables rappellent aux collaborateurs les bonnes pratiques et les règles à suivre pour éviter toute forme de corruption.

Les contrats cadres commerciaux intègrent des clauses visant à proscrire la corruption et le travail illégal, notamment des enfants.

A travers son catalogue de produits, chaque SCA se crée une identité régionale. Pour la SCA Normande, cette identité se traduit par des marques telles que "Vachement Normand!" ou la gamme "Alliances Locales" dont les producteurs sont situés à moins de 100 km des magasins. Quant à eux, le vrac, le bio, le sans gluten, le vegan, les produits labellisés et autres produits responsables sont également disponibles dans les rayons pour offrir la possibilité aux consommateurs normands d'effectuer des achats responsables.

Dans le processus de sélection de ses prestataires et fournisseurs, la SCA Normande accorde une attention toute particulière à ces risques.

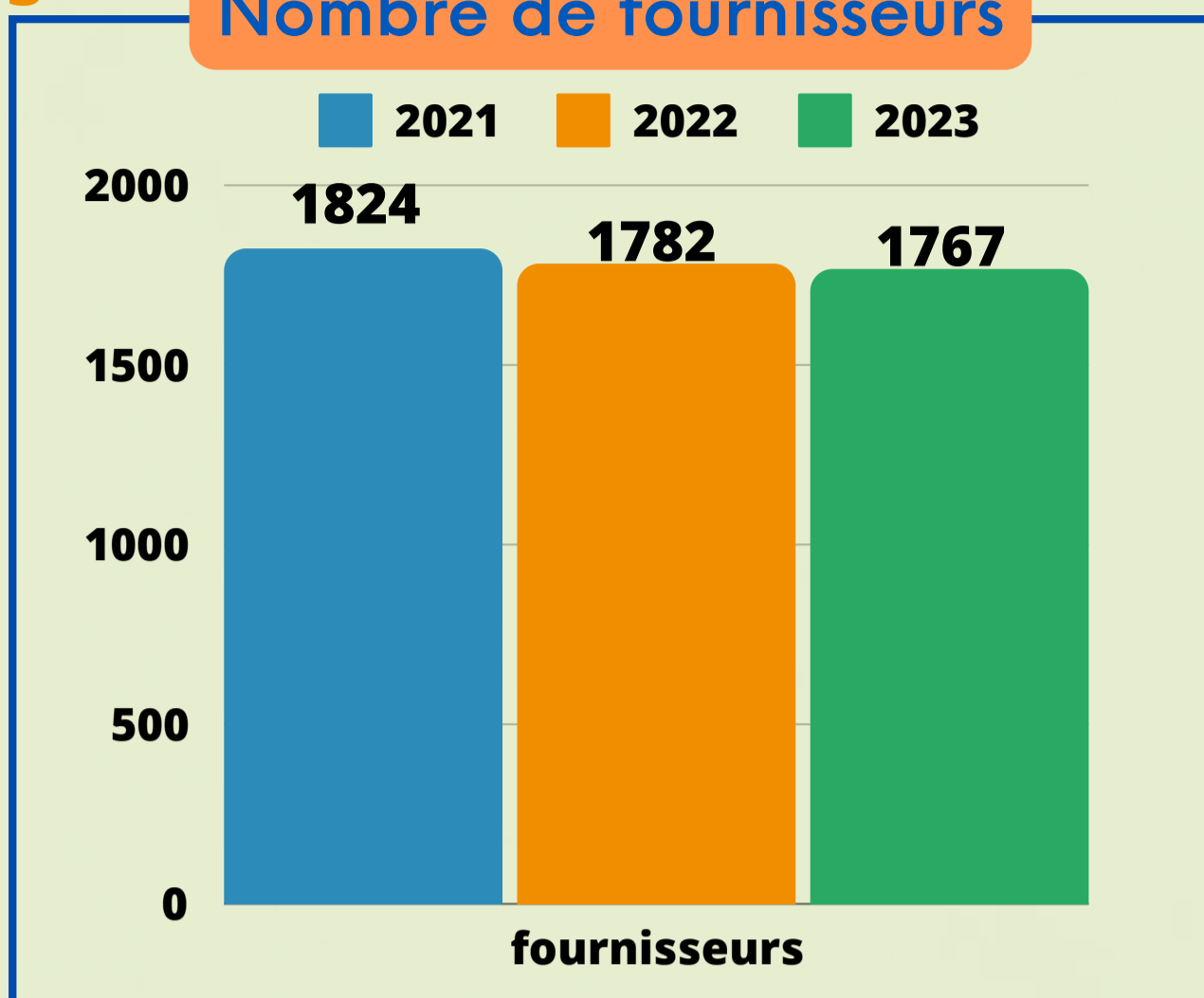
Les actions

- Produits locaux, alliances locales, vachement normand
- Texte éthique dans les contrats

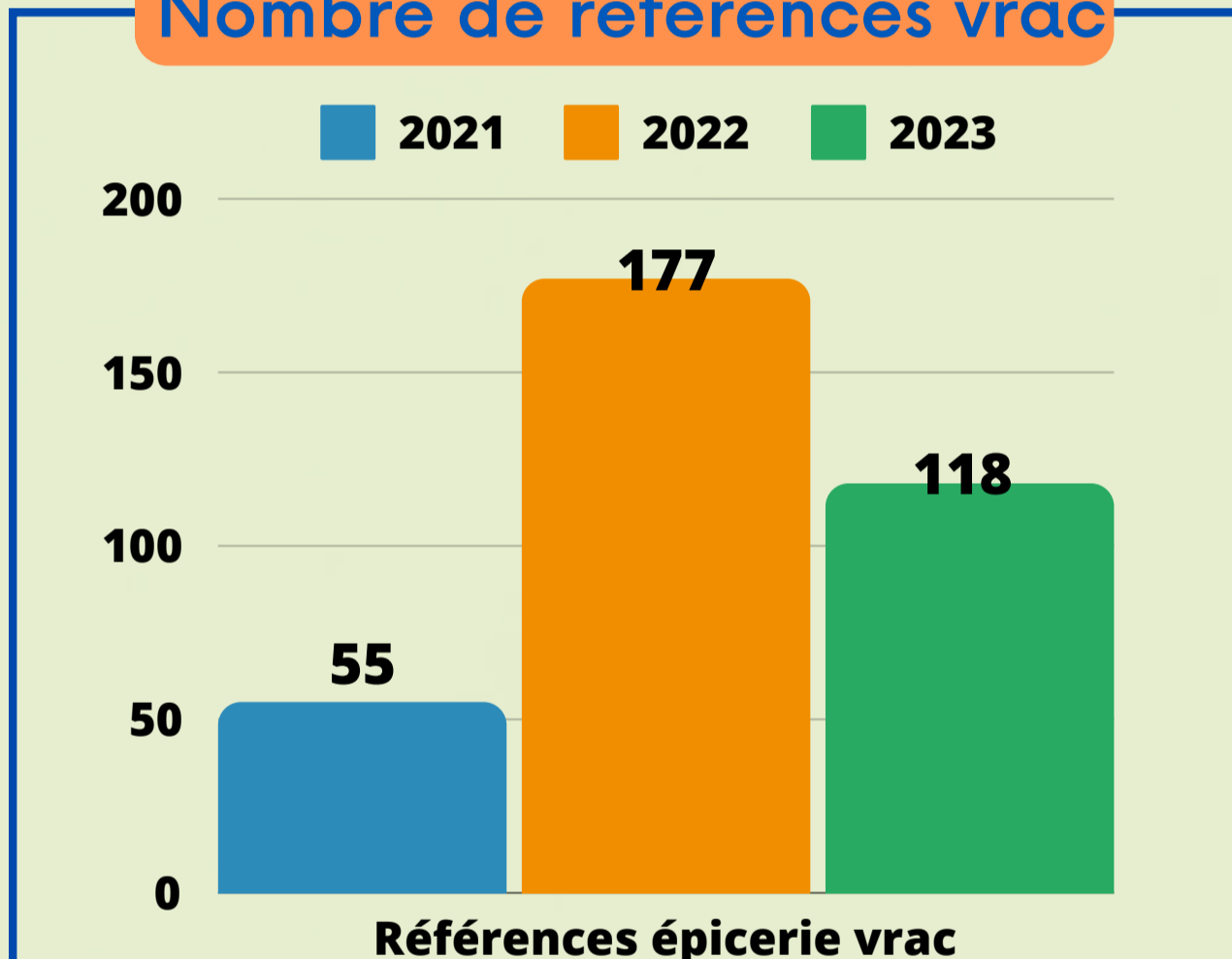
Achats responsables

KPIs

Nombre de fournisseurs



Nombre de références vrac



La quantité de références en vrac proposée au rayon épicerie a diminué en raison de la baisse de la demande des magasins et des consommateurs.

ZOOM



La marque "Vachement Normand!" appartient à la SCA Normande. Elle garantit des produits 100% normands aux consommateurs.

20

références produits en 2023

- 7 crèmeries (lait, œufs, fromage, crème fraîche)
- 11 viandes
- 1 épicerie (farine)
- 1 surgelé (steak haché)

Sujets	Risques	Importance pour les parties prenantes internes	Impact sur l'entreprise
Environnement	Transition énergétique	18/20	19/20
Environnement	Gestion des déchets	16/20	16/20
Environnement	Réduction de l'empreinte carbone	15/20	15/20
Environnement	Economie circulaire	14/20	13/20
Environnement	Utilisation intelligente des ressources	11/20	10/11
Environnement	Adaptation au changement climatique	8/20	11/20
Environnement	Protection des écosystèmes (marins et terrestre)	3/20	10/20
Environnement	Protection de la biodiversité	8/20	3/20

Sujets	Risques	Importance pour les parties prenantes internes	Impact sur l'entreprise
Sociétal	Satisfaction des magasins	20/20	20/20
Sociétal	Gouvernance	16/20	19/20
Sociétal	Satisfaction des consommateurs	16/20	18/20
Sociétal	Achats responsables	17/20	15/20
Sociétal	Ancrage territorial	13/20	15/20
Sociétal	Changement de mentalité consommateurs	13/20	13/20
Sociétal	Innovation et Technologique	12/20	12/20

Sujets	Risques	Importance pour les parties prenantes internes	Impact sur l'entreprise
Sociétal	Communication externe	10/20	14/20
Sociétal	Bien-être animal	6/20	11/20
Sociétal	Protection des données (RGPD)	6/20	5/20
Sociétal	Promotion de l'éducation, du sport et de la culture	2/20	1/20

Sujets	Risques	Importance pour les parties prenantes internes	Impact sur l'entreprise
Social	Santé et sécurité des collaborateurs	19/20	20/20
Social	Fidélisation des collaborateurs	19/20	18/20
Social	Développement des compétences	18/20	18/20
Social	Bien-être des collaborateurs	18/20	17/20
Social	Attractivité de l'entreprise	17/20	17/20
Social	Droits humains	14/20	18/20
Social	Relations avec les parties prenantes	17/20	14/20
Social	Entreprise éthique et équitable	12/20	15/20

Sujets	Risques	Importance pour les parties prenantes internes	Impact sur l'entreprise
Social	Transparence	14/20	11/20
Social	Diversité, Egalité, Inclusion	14/20	9/20
Social	Communication interne	13/20	4/20
Social	Innovation sociale	8/20	8/20