

▶ 2018

RAJA

DECLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIERE

RAJA
N°1 EUROPÉEN DE L'EMBALLAGE

Table des matières

Préambule	4
Editorial	5
Présentation du groupe RAJA et chiffres-clés	6
Présentation de RAJA France	8
1. Description des activités et chiffres-clés	8
2. Gouvernance du Groupe	8
3. Implication de la Présidence et de la Direction dans la RSE.....	10
4. Vision et objectifs	10
5. Parties prenantes	11
6. Description du modèle d'affaires	12
7. Enjeux RSE	14
Démarche d'achats responsables.....	18
1. Produits respectueux des réglementations en vigueur	18
2. Engagement et évaluation des fabricants.....	18
Développer et promouvoir l'offre de solutions éco-responsables.....	20
1. Réduire l'impact environnemental de nos produits	20
2. Organisation logistique responsable.....	20
3. Supports de vente responsables	21
Garantir l'excellence de qualité de la relation client et du service à nos clients.....	22
1. Qualité de la relation client.....	22
2. Qualité de service.....	24
Investir dans nos ressources humaines	25
1. Attirer et développer les talents	25
2. Développer et adapter les compétences	26
3. Intégrer et fidéliser les salariés	26
4. Dialogue social.....	28
5. Lutte contre les discriminations	28
6. RAJASport	29
7. Evènements conviviaux.....	30
Notre engagement sociétal.....	31
1. Fondation RAJA-Danièle Marcovici	31
2. Implication des collaboratrices et collaborateurs de RAJA : le programme RAJAPeople	32
3. Programme « Femmes & Environnement ».....	33
Garantir une conduite des affaires éthique et responsable	34

1. Code de Conduite	34
2. Dispositif d’alerte professionnelle	34
3. Protection des Données Personnelles.....	35
Réduire l’impact environnemental de nos activités	36
1. Prévenir les pollutions.....	36
2. Réduire les consommations d’énergie	37
3. Lutter contre le changement climatique.....	38
Assurer la sécurité sur le lieu de travail	39

PREAMBULE

En application de la transposition de la directive européenne n° 2014/95/UE sur la publication d'informations non-financières, le cadre réglementaire est constitué de l'Ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises, et du Décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'Ordonnance. La société RAJA SA (« RAJA ») est ainsi concernée par l'obligation d'établissement et de publication d'une déclaration de performance extra-financière à partir de son exercice clos au 31 décembre 2018.

Avant la transposition, RAJA publiait dans son rapport de gestion les informations sociales, sociétales et environnementales telles que demandées par l'article 225 de la loi Grenelle 2, et du Décret d'application n°2012-557 du 24 avril 2012.

Le nouveau dispositif a pour objectif de donner plus de pertinence à la publication des informations sociales, sociétales et environnementales, en insistant sur le principe de matérialité des informations publiées et sur leur comparabilité entre sociétés. Ainsi RAJA devra publier un modèle d'affaires, ses principaux risques extra-financiers, les politiques et diligences mises en œuvre au regard de ses risques, ainsi que leurs résultats et indicateurs-clés de performance (présentés en gras dans le rapport).

L'obligation réglementaire concerne uniquement la société RAJA SA au sein du groupe RAJA, seule société à remplir les conditions d'effectif supérieur à 500 salariés et de chiffre d'affaires supérieur à 100 millions d'euros. Ce rapport concerne donc uniquement l'entité RAJA SA. Cependant, dans une volonté de transparence toujours présente au sein du groupe, celui-ci s'est engagé à mettre en place les éléments du reporting qui lui permettront de publier sur l'ensemble du groupe, incluant ses 21 filiales à travers 18 pays.



« J'ai toujours considéré que le rôle de l'entreprise n'était pas seulement économique, mais aussi social et sociétal. C'est avec cette conviction que j'ai créé la Fondation RAJA-Danièle Marcovici en 2006, avec pour ambition d'agir en faveur de l'émancipation des femmes en France et dans le monde.

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) concerne nos collaboratrices et collaborateurs, nos clients, nos fournisseurs et notre environnement social. Les actions du groupe doivent être menées dans une démarche éthique, respectueuse des droits et réglementations toujours plus nombreux. Cette démarche doit devenir un avantage concurrentiel différenciant au profit de nos collaboratrices, collaborateurs, nos clients et nos fournisseurs.

Dans la continuité de l'action de la Fondation qui constitue un axe majeur de la démarche RSE du Groupe, nos engagements sont forts :

- Développer notre démarche d'achats responsables et une offre produits éco-responsable,*
- Garantir l'excellence dans la relation et dans le service au client,*
- investir dans nos ressources humaines, promouvoir la qualité de vie et la sécurité sur le lieu de travail,*
- Encourager les démarches RSE auprès de nos partenaires,*
- Garantir une conduite des affaires éthique et responsable,*
- Réduire l'impact environnemental de nos activités sur notre site de Paris Nord 2.*

J'affirme mon engagement, celui du Comité Exécutif et celui de notre Conseil d'Administration de faire de la responsabilité sociétale des entreprises un enjeu stratégique des prochaines années pour notre Groupe. »

Danièle Kapel-Marcovici
Présidente-Directrice Générale du Groupe RAJA

PRESENTATION DU GROUPE RAJA ET CHIFFRES-CLES

RAJA est un groupe français, leader européen de la distribution d’emballages, de fournitures et d’équipements pour les entreprises. Il propose plus de 120 000 produits adaptés à tous les besoins des entreprises, de l’emballage au stockage et à la manutention en passant par l’hygiène et l’entretien, la protection individuelle, les fournitures et équipements de bureau...

Présent dans 18 pays d’Europe, au travers de ses 21 filiales, le Groupe se différencie par un service client unique et de qualité, fondé sur la proximité et la réactivité et porté par une stratégie de vente multicanale volontariste et innovante.



RAJA

- France
- Belgique 1994
- Pays-Bas 1997
- Grande-Bretagne 1998
- Allemagne 1999
- Espagne 2003
- Autriche 2004
- Italie 2006
- République Tchèque 2007
- Suisse 2008
- Norvège 2010
- Pologne 2010
- Danemark 2012
- Suède 2013
- Portugal 2016
- Slovaquie 2016

cenpac solutions d'emballage France

Welcome Office GROUPE RAJA France

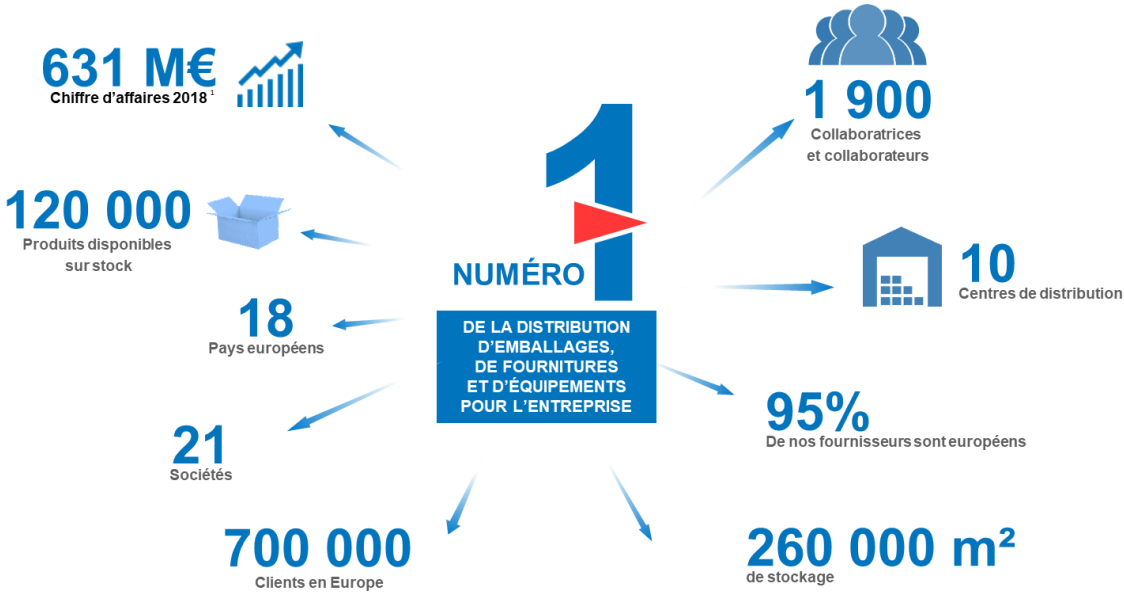
UDOBAR Qualität für Unternehmen

- Allemagne
- Suisse
- Autriche
- Pays-Bas

MORPLAN Grande-Bretagne

Welco Grande-Bretagne

En 2018, au service de ces 700 000 clients, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 631 millions d'euros¹ et compte plus de 1 900 salariés.



¹ Chiffre d'affaires marchandises et transport

PRESENTATION DE RAJA FRANCE

1. Description des activités et chiffres-clés

RAJA France est le leader en France et en Europe de la distribution de fournitures et d'équipements d'emballages pour les entreprises (boîtes et caisses, sacherie et conditionnement, films et palettisation, pochettes et enveloppes, calage et protection, étiquetage, machines et systèmes d'emballage, adhésifs et cerclage, emballages alimentaires, sacs publicitaires). Nous distribuons une gamme de produits et également des équipements complémentaires à l'emballage (stockage et manutention, équipements de sécurité, produits d'entretien et d'hygiène, fournitures de bureau). Une gamme de produits disponibles sur stock unique en France et un engagement de livraison rapide en 24/48 heures sont des éléments fondamentaux de notre modèle de distribution. Notre stratégie de vente multi-canal, la pertinence de notre offre produits et la performance de nos services ont fait notre succès et notre développement.



2. Gouvernance du Groupe

LE COMITE EXECUTIF

Le Comité Exécutif, présidé par Danièle Kapel-Marcovici, pilote les opérations et décide de la stratégie à mettre en œuvre pour développer le Groupe.

Le 26 novembre 2018, le Comité Exécutif du groupe RAJA a accueilli un nouveau membre : Camille RAINARD, Directrice des Ressources Humaines Groupe.

Le Comité Exécutif de RAJA est composé de :

- Danièle KAPEL-MARCOVICI : Présidente Directrice Générale ;
- Wido BOUREL : Directeur Général RAJAPACK Benelux ;
- Nathalie CHAPUSOT : Directrice Générale Déléguée Marketing-Ventes et e-commerce Groupe
- Emmanuel CLAIR : Directeur Général Délégué Acquisitions & SI Groupe ;
- Daniel COHEN : Directeur Général Délégué Administration et Finances Groupe ;

- Alain JOSSE : Directeur Général Délégué Produits, Achats et Supply-Chain Groupe ;
- Brice KAPELUSZ : Directeur Général CENPAC ;
- Camille RAINSARD : Directrice des Ressources Humaines Groupe ;
- Vincent TERRADOT : Directeur Général Délégué Développement international Groupe.



Le Comité Exécutif se réunit chaque semaine.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration se réunit en général deux fois par an, l'une en mai à l'occasion de l'approbation des comptes annuels, l'autre en décembre afin de passer en revue l'année écoulée et valider les objectifs et projets de l'année à venir.



LE COMITE EXECUTIF ELARGI AUX ADMINISTRATEURS

Composé des Administrateurs et des membres du Comité Exécutif, ce comité se réunit 4 à 5 fois par an.

LE COMITE DE DIRECTION FRANCE

Ce comité est composé des membres du Comité Exécutif et des Directrices et Directeurs opérationnels de RAJA. Il se réunit 1 fois par mois. En 2018, le Comité de Direction a accueilli deux nouveaux membres : Nina THORÖNEN a été nommée Directrice de la Communication Groupe en juin ; en juillet 2018, Ulrick PARFUM, a été nommé au poste de Directeur des Achats Groupe.

LE COMITE DE DIRECTION GROUPE

Ce comité est composé des membres du Comité Exécutif et des Directrices et Directeurs des filiales du groupe. Il se réunit 2 fois par an, en mars et en septembre.

3. Implication de la Présidence et de la Direction dans la RSE

Les engagements en faveur de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) sont présentés à tous les collaboratrices et collaborateurs de l'entreprise, notamment à l'occasion de la Convention Annuelle. Les orientations et décisions en lien avec la RSE sont prises lors des réunions du Comité de Direction, du Comité Exécutif, et présentées aux membres du Conseil d'Administration.

Nous avons pour ambition de renforcer notre démarche RSE en mettant en place des comités QHSE et RSE qui assisteront les différentes instances de décision. Les membres de ces comités apporteront leur expertise sur ces sujets pour identifier les enjeux, les risques et les opportunités associés.

LA CONVENTION ANNUELLE

Organisée par Danièle Kapel-Marcovici, Présidente-Directrice Générale du Groupe, la Convention Annuelle se déroule dans chaque pays dans lequel est présent une filiale du Groupe. Elle rassemble l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs pour présenter les résultats et les réalisations de l'année passée, et les objectifs et les plans d'action de l'année à venir, du Groupe et du pays. Lors de la Convention Annuelle 2019 de RAJA en France, Danièle Kapel-Marcovici a présenté à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs l'engagement du Groupe à faire de la responsabilité sociétale un enjeu stratégique.

4. Vision et objectifs

Notre mission est d'être le partenaire privilégié des entreprises pour tous leurs achats en emballages, fournitures et équipements pour l'entreprise.

Pour atteindre cet objectif, nous avons toujours placé, depuis la création de la société, la satisfaction de nos clients ainsi que la qualité des produits et des services au cœur de nos enjeux, de notre développement et donc de nos valeurs.

Dans ce cadre, 5 valeurs fondamentales sont partagées par toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de RAJA :

- La culture du client,
- La culture du service,
- Une politique d'innovation permanente,
- La recherche de l'excellence,
- L'engagement sociétal.

5. Parties prenantes



Dans le cadre de notre certification ISO 9001 obtenue en 1998 et ISO 14001 obtenue en 2011, nous avons réalisé et nous maintenons à jour la cartographie des différents acteurs qui impactent notre activité ou que nous impactons par notre activité, les parties prenantes.

Pour la première fois cette année, nous sommes allés plus loin dans cet exercice en impliquant ces acteurs dans notre démarche RSE : lors de la formalisation de la matrice de matérialité des enjeux RSE, des représentants de parties prenantes (clients, fournisseurs, transporteurs, éco-organismes et médias) ont été consultés lors d'entretiens, afin qu'ils puissent préciser quels étaient d'après eux les enjeux les plus importants pour RAJA (voir plus loin l'analyse de matérialité).

6. Description du modèle d'affaires

Ressources 2018

Capital humain :

- Effectif en fin d'exercice : 617 salariés

Capital financier :

- Capitaux en propre : 155,4 M€

Surfaces logistiques utilisées :

- 38 500 m² à Paris Nord 2
- 12 000 m² à Sorgues
- 4 500 m² à Châtres
- 10 000 m² d'entrepôts de débord en Ile-de-France

Partenaires :

- Plus de 1 200 fournisseurs dont près de 500 fournisseurs de produits destinés à la vente,
- 25 transporteurs

Produits :

- Plus de 10 000 références
- Environ 40 000 tonnes de papier/carton (60% du tonnage total de produits vendus), 20 000 tonnes de plastique (30% du tonnage total), 3 600 tonnes de bois (moins de 10% du tonnage total) et 1 000 tonnes de métal (1% du tonnage total) (source Bilan Carbone® 2019, en cours de finalisation)
- 93 200 tCO₂e pour la fabrication des produits distribués
- 86% des produits que nous vendons sont fabriqués en Union Européenne
- Taux de disponibilité des produits : 96,5%
- Valeur du stock : 18,6 M€

Activités et caractéristiques

Achats :

- Sélectionner les meilleurs fabricants et référencer les meilleurs produits répondant aux besoins des clients.
- Négocier des conditions d'achat compétitives tout en garantissant à nos clients une qualité produits et une qualité de service optimales

Commerce :

- Expertise et conseil au client : 80 conseillers commerciaux, et 70 technico-commerciaux et commerciaux disponibles pour répondre aux demandes des clients
- Prise en charge de 98,5% des appels, dont 84% avec moins de 20 secondes d'attente.

Logistique :

- Qualité de service
- Engagement de respect des délais de livraison

Bénéfices et impacts 2018

Résultats financiers :

- CA : 200 M€
- Résultat net : 21 M€

Bénéfices clients :

- 100 000 clients
- Taux de satisfaction globale : 99,2%

Bénéfices salariés :

- Adaptation des compétences et augmentation de l'employabilité : près de 5 700h de formation
- QVT : 145 inscrits à la structure RAJASport, pour environ 14 000h passées, soit un budget de 60 000 € pour RAJA

Fournisseurs :

- Evaluation sur plus de 70% du CA par famille de produits, soit 119 fournisseurs

Impact environnemental :

- 10 TWh d'énergie primaire consommés
- 26 Mt.km parcourues en amont, 1,2 Mt.km en interne et 14 Mt.km en aval
- 6 700 tCO₂ pour le transport des produits distribués
- 706 tonnes de déchets sur site dont 65% recyclés
- 64 000 tonnes de déchets chez les destinataires dont près de la moitié est recyclable

Solidarité :

- 53 projets soutenus par la Fondation dans 21 pays, pour 908 k€ versés

Mission

Être le partenaire privilégié des entreprises pour tous leurs achats en emballages, fournitures et équipements pour l'entreprise

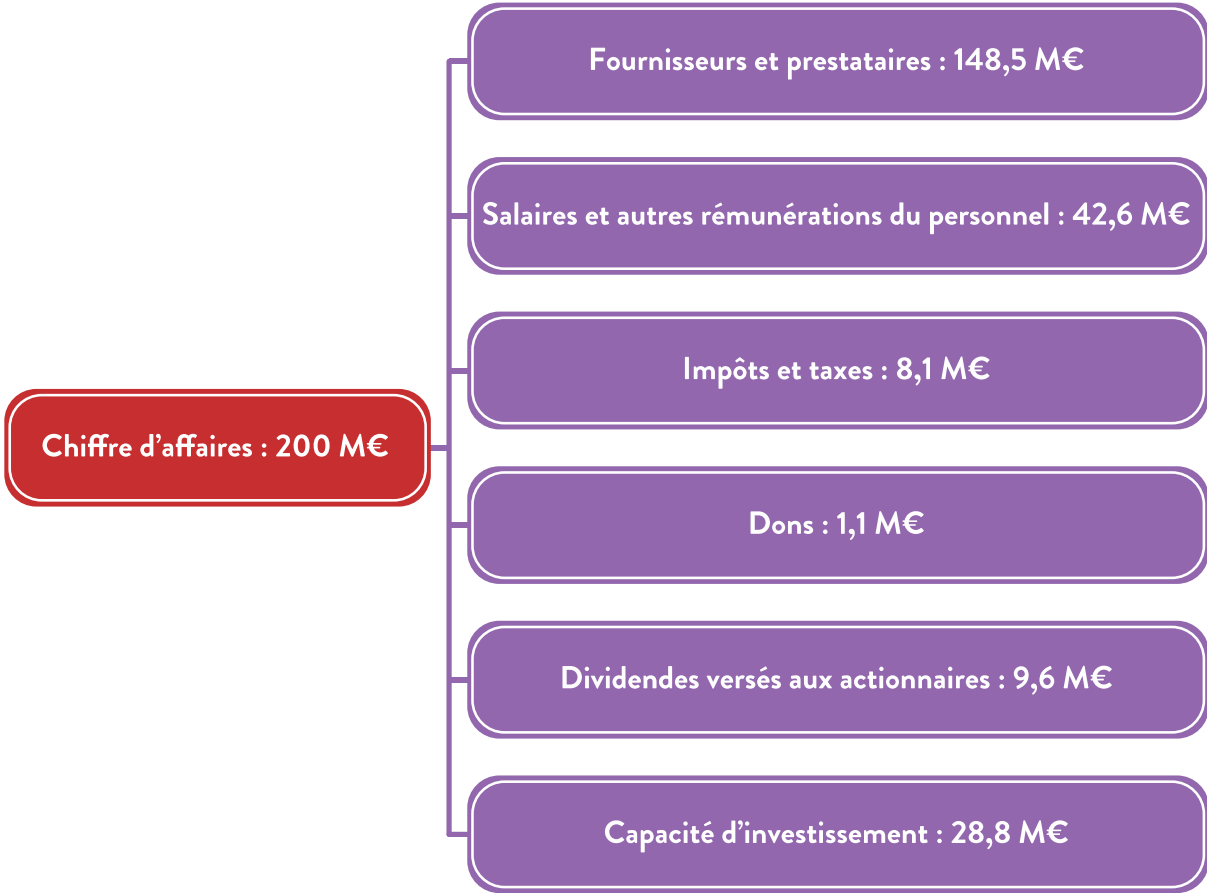
Principes

Satisfaction client et qualité irréprochable des produits et des services

Valeurs

- La culture du client,
- La culture du service,
- Une politique d'innovation permanente,
- La recherche de l'excellence,
- L'engagement sociétal.

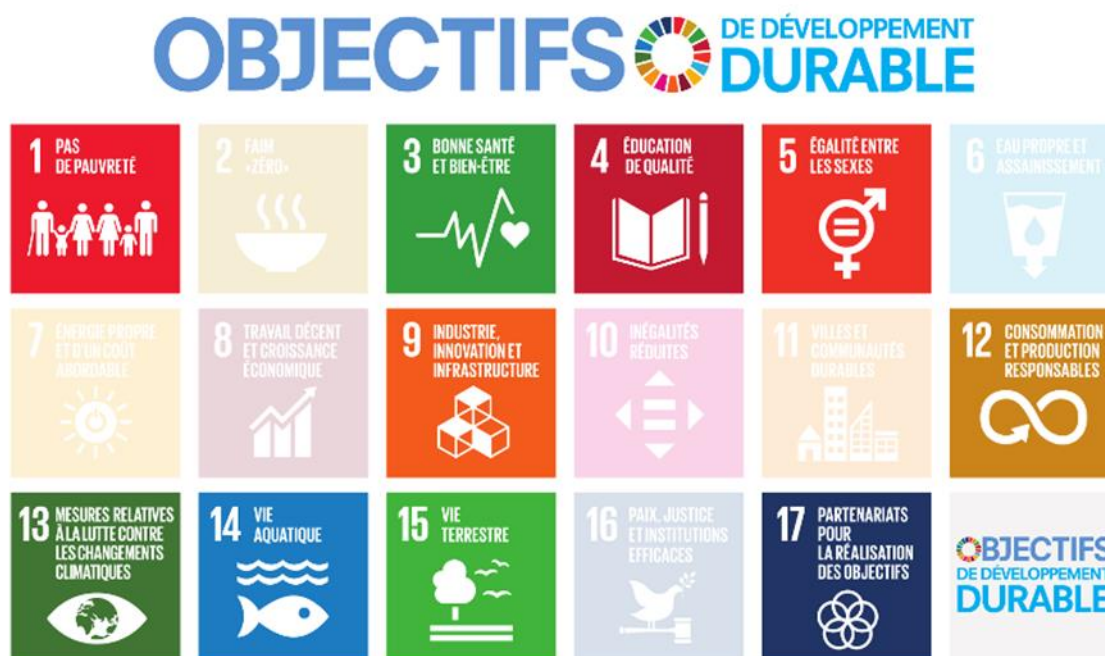
CREATION ET PARTAGE DE VALEUR



Nous avons fait l'exercice de regarder le partage de la valeur générée par notre activité en 2018, entre les différents acteurs de notre chaîne de valeur, afin de s'assurer que la répartition profite au développement économique durable de chacune d'elles.

7. Enjeux RSE

OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



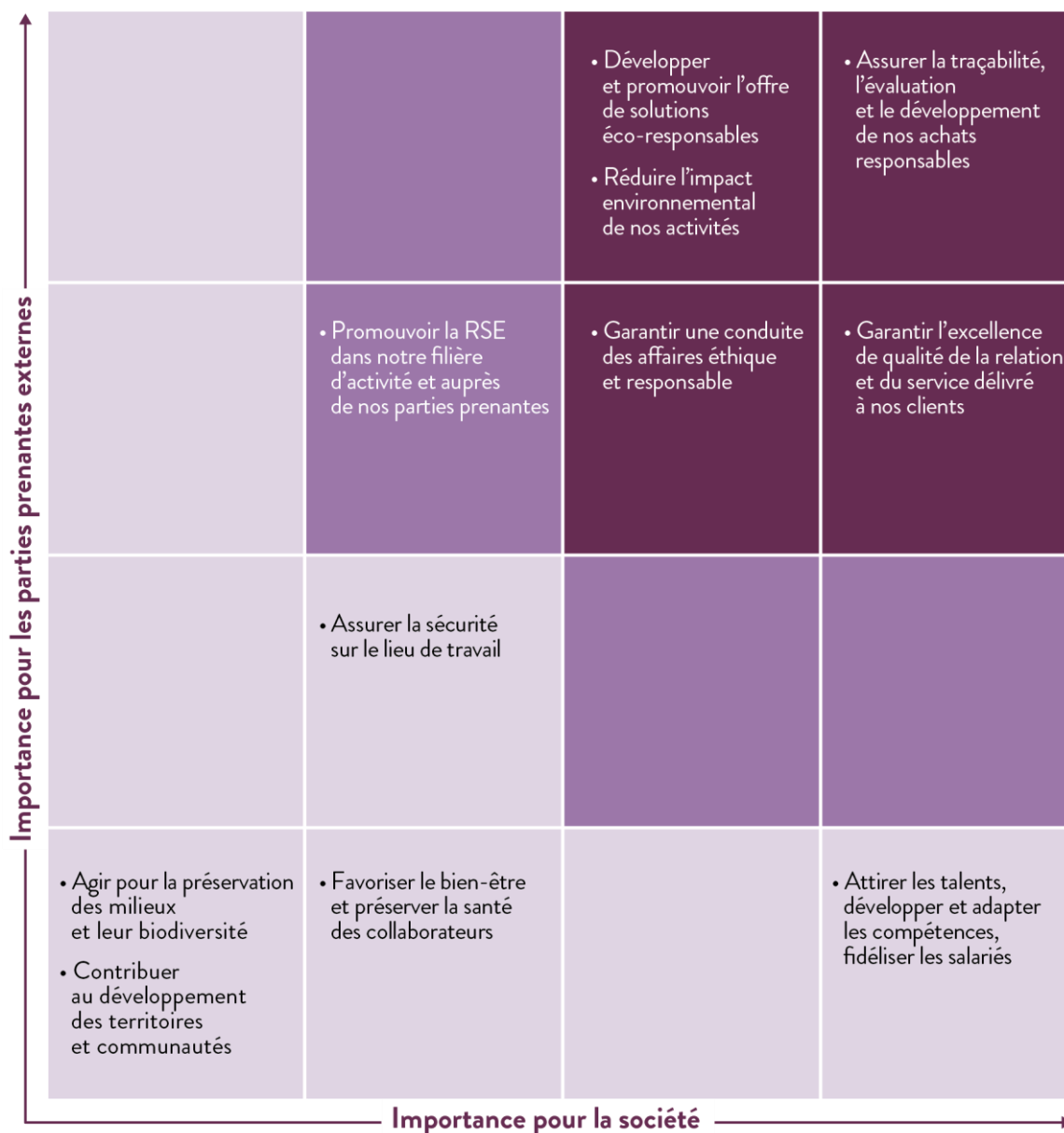
RAJA et la Fondation RAJA-Danièle Marcovici contribuent aux Objectifs de Développement Durable de l'agenda 2030.

Les actions de solidarité de la Fondation, les actions de défense des droits des femmes et la lutte contre les violences, l'éducation et l'action sociale, la formation et l'insertion professionnelle, le rôle des femmes dans la protection de l'environnement et la lutte contre les changements climatiques, et le soutien d'associations portent sur les ODD n°1, 3, 4, 5, 13 et 17.

Les actions de RAJA portent sur les ODD n°3 (santé et sécurité, avec en particulier les activités de l'association RAJASport pour les collaboratrices et collaborateurs), 5 (politique de non-discrimination), 9 (innovation dans les produits), 12 (réduction de l'impact des produits distribués), 13 (réduction de l'impact des produits distribués et du transport des produits), 14 (biodégradabilité des produits sanitaires), 15 (réduction des consommations de matières premières vierges pour les produits papier/carton/pulpe, labels FSC® et PEFC®).

ANALYSE DE MATERIALITE

L'analyse de matérialité est un exercice d'identification des enjeux pour l'entreprise.



L'analyse de matérialité est menée en trois étapes :

- L'identification des enjeux liés à l'activité de l'entreprise : le référentiel ISO 26 000 et un benchmark sectoriel ont été utilisés comme base d'enjeux, puis un atelier a été mené sur les sujets manquants ou non applicables, afin d'identifier les enjeux pertinents pour l'entreprise.
- La hiérarchisation des enjeux du point de vue de la société : des ateliers ont été organisés avec des membres du Comité de Direction.
- La hiérarchisation des enjeux du point de vue des parties prenantes externes : des entretiens ont été réalisés avec des représentants des principales parties prenantes externes (clients, fournisseurs, prestataires de transport, médias, éco-organismes).

Les enjeux prioritaires sont ceux qui ont la plus forte cotation en interne et en externe (coin supérieur droit de la matrice) :

- Achats responsables
- Solutions éco-responsables
- Qualité de la relation et de service
- Impact environnemental de nos activités et gestion des ressources
- Conduite des affaires éthique et responsable
- Promotion de la RSE auprès des parties prenantes

ANALYSE DES RISQUES

La transposition de la directive européenne n° 2014/95/UE impose d'identifier les principaux risques extra-financiers. L'analyse de matérialité a servi de données d'entrée pour réaliser une analyse de risque. La matrice des enjeux a en effet été présentée à un Comité de Direction restreint, qui a identifié les risques prioritaires suivants :

- Achats responsables : une politique d'achats insuffisamment exigeante sur des critères environnementaux, de qualité et de performance économique risquerait de remettre en cause la qualité de notre offre produits, ou le respect de la réglementation française ou européenne.
- Solutions éco-responsables : une offre de produits et de services qui ne répondrait pas aux critères d'éco-responsabilité risquerait de dégrader l'empreinte environnementale de notre activité, de perdre ou de ne pas saisir un avantage concurrentiel pour répondre aux demandes croissantes de nos clients sur les solutions alternatives écologiques et remettre en cause le développement de l'activité ;
- Qualité de la relation et du service : une dégradation de la qualité de la relation client et du service pourrait provoquer l'insatisfaction de nos clients et donc une perte de chiffre d'affaires.
- Impact environnemental de nos activités : au-delà des risques directs liés au changement climatique (phénomènes météorologiques comme des inondations, etc.), la dégradation de l'impact environnemental des entreprises françaises risquerait de les exposer à des réglementations restrictives sur les consommations d'énergie et sur les émissions de CO2 (taxe carbone), de dégrader leur image auprès de leurs partenaires notamment les clients.
- Conduite des affaires éthique et responsable : la corruption, la concurrence déloyale, le non-respect des réglementations et législations des entreprises, et autres formes d'absence d'éthique dans les affaires peuvent provoquer des conséquences judiciaires et financières, et ternir l'image de l'entreprise.
- Engagement sociétal : une insuffisance de communication sur notre engagement sociétal, nous raterions l'opportunité de valoriser l'image de l'entreprise auprès de nos partenaires, notamment nos clients et donc de faire de la RSE un avantage concurrentiel.
- Investissement dans nos ressources humaines : une mauvaise gestion des talents risquerait de provoquer une non-adéquation des compétences aux besoins de l'entreprise, un manque d'attractivité de l'entreprise, une insuffisance de fidélisation des salariés.
- Sécurité au travail : une dégradation de la sécurité dans l'entreprise exposerait à un risque d'accidents graves et de décès, donc de risque opérationnel, de risque financier et de risque de dégradation de l'image de l'entreprise.

CORRESPONDANCES ET EXCLUSIONS

Avec la transposition de la Directive Européenne 2014/95/UE par l'Ordonnance 2017-1180 du 19 juillet 2017 et le Décret 2017-1265 du 9 août 2017, les sociétés concernées par l'obligation de reporting doivent publier des « informations relatives aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit, à ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés, aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées » (article L.225-102-1 du Code de Commerce). Ces informations se doivent donc d'être des données d'entrée obligatoires de l'analyse de matérialité qui a été réalisée.

Ci-après sont présentées les correspondances avec les sujets priorités et les exclusions :

- Changement climatique : traité au sein des sujets « solutions éco-responsables » pour l'aspect produit et « impact environnemental de nos activités » pour le Bilan Carbone®.
- Engagements sociétaux en faveur du Développement Durable : traité au sein du sujet « Promotion de la RSE auprès des parties prenantes ».
- Economie circulaire : traité au sein du sujet « solutions éco-responsables ».
- Lutte contre le gaspillage alimentaire, lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable : RAJA n'ayant pas une activité agro-alimentaire et ne gérant pas de restauration d'entreprise, ce sujet n'est pas considéré comme un enjeu matériel.
- Accords collectifs conclus et impact sur la performance économique de l'entreprise et sur les conditions de travail des salariés, lutte contre les discriminations, promotion des diversités et mesures prises en faveur des personnes handicapées : traité au sein du sujet « gestion des talents ».

RAJA n'étant pas une société dont les titres sont admis aux négociations sur un marché réglementé, nous ne sommes pas soumis à l'obligation de publier des informations « quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale » (article L.225-102-1 du Code de Commerce). Nous présentons cependant des éléments au sein du sujet « gestion des affaires éthique et responsable ».

DEMARCHE D'ACHATS RESPONSABLES

En tant que société de distribution, RAJA met en œuvre sa Responsabilité Sociétale à travers sa politique d'achats. Sous la direction d'Alain Josse, Directeur Général Délégué Produits, Achats et Supply-Chain Groupe, nous avons formalisé notre volonté d'achats éco-responsables dans notre politique Environnementale. Nous avons identifié deux facteurs-clés d'une politique d'achats responsable, le respect des réglementations environnementales françaises et européennes, et l'engagement de nos fabricants et l'évaluation de leurs performances.

1. Produits respectueux des réglementations en vigueur

Nous mettons à disposition de nos clients les certificats de conformité de nos produits :

- Aux textes européens en vigueur, notamment la Directive 94/62/CE du 20 décembre 1994, et au Règlement CE 1935/2004 sur les matériaux et objets destinés à entrer en contact avec les aliments,
- Au Code de l'Environnement, notamment au Livre V Articles R543-42 à R543-52,
- A la réglementation REACH n° 1907/2006 et RoHS 3 Directive (2011/65/UE),
- Aux normes internationales, notamment la norme internationale pour les mesures phytosanitaires 15 (NIMP 15).

La plupart de nos produits à base de papier et carton (emballages carton, enveloppes papier, étiquettes, sachets kraft, ramettes de papier, etc.) portent les labels FSC® et PEFC®, garantissant ainsi que ces produits sont issus de forêts gérées durablement.

2. Engagement et évaluation des fabricants

La Centrale d'Achats doit s'assurer que les fabricants s'engagent sur les mêmes exigences de respect des réglementations.

Nous demandons à nos partenaires de signer la Charte des Achats et du Développement Durable. Celle-ci est adressée aux fournisseurs référencés et est annexée aux Conventions de référencement.

En adhérant à cette Charte, le fournisseur s'engage notamment à :

- Respecter la déclaration de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) sur les principes et les droits fondamentaux au travail ainsi que la législation internationale en matière de droits de l'homme.
- Respecter les lois et réglementations applicables dans son pays d'activité ainsi que la réglementation européenne (normes ou directives) en vigueur, et plus spécifiquement, le Fournisseur déclare respecter l'ensemble des lois et réglementations environnementales en vigueur.
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les meilleurs standards en matière de protection de l'environnement, tant pour ses produits que pour son système de management,

notamment en ce qui concerne la protection de la nature, la gestion des déchets et des substances toxiques.

En 2018, 95% des fournisseurs de RAJA ont signé la Charte des Achats et du Développement durable.

Par ailleurs, le Département Qualité Fournisseurs évalue régulièrement les fabricants sur les critères suivants : respect du délai contractuel de livraison, capacité de dépannage (délai contractuel de livraison raccourci), conformité des livraisons aux produits et aux procédures, conformité des produits, etc.

En 2018, le Département Qualité Fournisseurs a évalué 119 fabricants qui représentent plus de 70% du CA dans chaque famille de produits.

DEVELOPPER ET PROMOUVOIR L'OFFRE DE SOLUTIONS ECO-RESPONSABLES

1. Réduire l'impact environnemental de nos produits

Depuis 2016, l'évolution de la législation française et européenne tend à limiter, voire interdire, la vente de produits à usage unique. Ce contexte force les acteurs de la filière emballage à accélérer leur transition vers des solutions plus durables.

RAJA s'inscrit dans cette démarche avec des solutions concrètes, en proposant des produits nécessitant moins de matière, des produits utilisant des matières recyclées et/ou pouvant eux-mêmes être recyclés voire réutilisés.

Nous proposons des produits éco-responsables à nos clients, les conseillons et les informons au travers d'une mise en valeur de ces produits selon quatre critères :

- Produits certifiés par des écolabels comme l'écolabel Européen (EU Ecolabel®) ou NF Environnement®
- Produits issus de ressources renouvelables (labels FSC® et PEFC® : matières végétales, bois, produits fabriqués à base de bois issu de forêts gérées durablement ; Ecolabel Européen).
- Produits réduisant la production de déchets ou économisant l'énergie ou les matières premières, comme le carton fabriqué à partir de papier recyclé (signalétique sur la part de matériaux recyclés).
- Produits entrant dans le cycle de collecte sélective et de valorisation des déchets notamment des produits fabriqués en matière plastique (signalétique sur la recyclabilité).

Ainsi dans notre catalogue 2018, 51% des références proposées répondent au moins à un de ces critères.

Aussi, grâce à notre large gamme de caisses et boîtes carton, nous aidons nos clients à trouver le format le plus adapté à leurs envois. Cela permet de réduire le vide dans les colis et d'améliorer le Bilan Carbone®.

Notre engagement se traduit également par la volonté d'acheter la majorité de nos produits en Europe afin entre autres de limiter les émissions de CO2 liées au transport. **Ainsi, la vente de produits fabriqués au sein de l'Union Européenne représente 86% du chiffre d'affaires de 2018.**

2. Organisation logistique responsable

En 2017, nous avons ouvert un centre de distribution à Sorgues (Vaucluse) avec pour objectifs de livrer mieux et plus rapidement les clients du grand tiers Sud de la France et d'y stocker des produits réservés à des clients Grands Comptes.

Dans une zone géographique en fort développement commercial pour RAJA, la distribution au départ de ce centre logistique permet de réduire les distances de livraison.

De plus, de nombreuses actions ont été menées en partenariat avec nos transporteurs depuis plusieurs années :

- Mise en place de 5 camions hybrides,
- Utilisation du mode de transport combiné rail/route entre le Centre de Distribution de Paris Nord 2 et celui de sa filiale de Sorgues (Vaucluse). La remorque routière est chargée train au terminal de Valenton (Val de Marne) et transportée par train jusqu'à Avignon (Vaucluse),
- Compensation des émissions de CO₂ sur les expéditions réalisées par Chronopost dans le cadre de la politique de compensation systématique des émissions de CO₂ du fournisseur,
- Choix de transporteurs signataires de la Charte ADEME « CO₂ Transport » et disposant de véhicules aux normes Euro 5 ou 6,
- Plan de transport régionalisé permettant d'acheminer les produits avec le moins de véhicules possibles jusqu'au plus près des zones de livraison et d'assurer une distribution en « dernier kilomètre »,
- Optimisation du chargement des remorques.

3. Supports de vente responsables

Notre politique Environnement porte sur la réduction de l'impact des catalogues. Depuis 2016, nous avons décidé de diminuer :

- La diffusion de nos catalogues papier à la fois à destination des clients et des prospects (baisse de 25% en 3 ans),
- Le tonnage de papier utilisé pour les catalogues grâce à la réduction du grammage du papier (baisse de 25%).

	2016	2017	2018
Tonnage de papier	944	774	705

GARANTIR L'EXCELLENCE DE QUALITE DE LA RELATION CLIENT ET DU SERVICE A NOS CLIENTS

1. Qualité de la relation client

SATISFACTION DU CLIENT

La satisfaction client est au cœur de la mission de toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs.

Nous portons plusieurs engagements qui constituent la promesse d'un service de qualité pour tous nos clients quelle que soit leur taille, leur niveau de consommation, leur localisation géographique :

- La livraison rapide en 24h/48h partout en France
- La livraison gratuite à partir de 200€
- La disponibilité en stock de 12 000 produits
- L'assurance de produits de qualité
- La garantie des prix stables sur une durée de 6 mois
- Les remises dégressives quantitatives
- Les garanties « satisfait ou remboursé »

Sous la direction de Nathalie Chapusot, Directrice Générale Déléguée en charge des médias, des ventes et du marketing la stratégie multicanale impulse les fondamentaux de la satisfaction clients. Nos engagements et la culture du client sont diffusés par nos équipes marketing et commerciales en contact direct avec nos clients et via tous nos médias de ventes :

1- Les médias de ventes :

Nous diffusons avec nos catalogues et nos sites web, une information produits précise, riche et détaillée pour faciliter le choix des clients. Ils nous permettent de communiquer sur nos engagements et notre capacité à fournir un service de qualité unique sur notre marché. Nous avons fait le choix de réaliser tous nos médias par nos équipes internes et nous disposons d'un studio photos intégré qui nous garantit une maîtrise de la qualité de nos visuels.

- Les catalogues papier : afin de fournir une information produits complète nous utilisons le support papier sous différentes formes.

Le catalogue général présente l'exhaustivité de l'offre avec une information produits détaillée et de nombreux visuels produits en utilisation pour une meilleure compréhension. Les catalogues spécialisés permettent de faire découvrir aux clients des univers produits complémentaires à l'emballage et de les aider à regrouper leurs achats (one stop shop).

Le digital : la qualité de notre site web en termes de présentation de l'offre produits et de ses fonctionnalités permettent à notre internaute client de vivre une expérience sans couture.

Nous avons développé au fil du temps de nombreuses fonctionnalités :

- . Moteur de recherche spécifique pour les cartons et les sachets
- . Outil de personnalisation en ligne pour les adhésifs et les sacs
- . Configurateur du poste d'emballage
- . Factures en ligne
- . Historique d'achats
-

Nos prises de parole sur notre blog et les réseaux sociaux nous permettent de diffuser un contenu d'expertise et de spécialiste.

2- L'organisation commerciale de la Direction du Centre de Relation Client et de la Direction Commerciale Grands-Comptes permet une gestion qualitative de chaque client :

- Accueil
- Conseil sur les produits et services,
- Saisie des commandes et gestion spécifique des commandes des clients Grands Comptes,
- Commerciaux dédiés au téléphone et sur le terrain
- Gestion des réclamations.

Ainsi en 2018 les notes obtenues par RAJA sur ces différents médias sont très bonnes :

- Sur Ekomi (la notation via le site web), la note moyenne des avis des clients sur RAJA et sur les produits est de 4,46/5,
- **Sur le baromètre clients 2018, le taux de satisfaction globale est de 99,2%.**

La priorité de RAJA est d'être proche du client, à l'écoute de ses besoins afin de lui garantir une qualité de la relation client. Ainsi la qualité de la relation client est un objectif suivi, des écoutes des appels clients sont réalisées régulièrement et les appels sont évalués afin de détecter des éventuels besoins en formation des conseillers sur le discours ou les produits, et de bien comprendre les attentes des clients.

Un suivi du niveau de satisfaction du client, appelé « écoute client », est réalisé au travers du suivi des dossiers de réclamation, des analyses des enquêtes réalisées, du baromètre de satisfaction groupe, et également des avis clients (Ekomi, réseaux sociaux, etc.). Des actions correctives peuvent être mises en place à la suite de ces analyses.

2. Qualité de service

RAJA a toujours fait de la qualité de service et de la satisfaction client une priorité, et en 1998 la certification ISO 9001 est venue confirmer cette pratique.

La Politique Qualité de RAJA se décline de la façon suivante :

- La qualité de la relation client,
- La qualité des produits,
- L'efficacité et la performance des processus,
- La compétence des collaborateurs,
- Le respect de la réglementation,
- L'investissement pour la performance et la compétitivité.

La qualité de service est suivie, via des indicateurs de taux de service, de façon :

- Hebdomadaire lors de réunions opérationnelles Qualité, réunissant les principaux métiers (Commerce, Logistique, Marketing, DSI, Approvisionnement, Qualité Achats Fournisseurs) sur les difficultés opérationnelles rencontrées, et animées par la Qualité Clients.
- Mensuelle lors des Comités de Satisfaction Client, réunissant les directeurs et correspondants Qualité des principaux métiers autour du suivi des indicateurs Qualité de service, et animées par la Qualité Clients.
- Mensuelle lors des réunions du Comité de Direction (avec les membres du Comité Exécutif).
- Annuelle lors de la Revue de Direction en présence de la Présidente, du Comité Exécutif et du Comité de Direction, sur le bilan annuel, le plan d'actions et les objectifs de l'année à venir.

La performance des processus est suivie annuellement dans le Système de Management QHSE intégré, lors des revues de processus, avec un bilan réalisé sur l'année passée et la planification des objectifs de l'année à venir.

Comme tout système de management ISO 9001, le système Qualité de RAJA est basé sur l'amélioration continue. L'analyse des statistiques permet d'identifier les dysfonctionnements avérés ou potentiels, et de mettre en place les actions curatives, correctives et préventives nécessaires. Les plans d'actions sont pilotés par la Qualité avec l'ensemble des métiers de RAJA. **La forte implication de RAJA permet en 2018 d'obtenir un taux de réclamation de 6,4% et un taux de service de 89,4%.**

INVESTIR DANS NOS RESSOURCES HUMAINES

Le 26 novembre 2018, Camille Rainsard, nouvelle Directrice des Ressources Humaines Groupe et membre du Comité Exécutif, nous a rejoint, avec pour missions de promouvoir et mettre en œuvre une Politique Ressources Humaines Groupe au service des orientations stratégiques définies par le Comité Exécutif, de développer notre attractivité, et de développer l'agilité, la créativité, l'efficacité et la performance des équipes.

Nous avons identifié le capital humain comme un enjeu fort dans notre cartographie des enjeux RSE. En effet, pour accompagner notre croissance et pour rester un acteur leader dans notre secteur avec une qualité de service différenciante, nous devons sans cesse faire évoluer notre stratégie et anticiper l'évolution de nos métiers, de nos méthodes et de nos outils. Notre politique de Ressources Humaines est donc orientée sur l'attraction de nouvelles compétences externes, sur l'adaptation de nos compétences internes, et sur la rétention des salariés. Nous avons formalisé en septembre 2018 notre politique Ressources Humaines autour des engagements d'intégration, de gestion des compétences, de promotion et de mobilité interne et d'évaluation annuelle des performances.

1. Attirer et développer les talents

Notre politique de recrutement s'articule autour de plusieurs principes-clés :

- La culture et le respect des valeurs de RAJA : Soucieux d'inscrire dans la durée nos relations avec nos collaborateurs, nous recherchons chez les candidats, les valeurs et les aptitudes relationnelles en phase avec notre culture d'entreprise orientée sur la satisfaction du client.
- L'emploi durable : nous privilégions l'emploi en contrat à durée indéterminée là chaque fois que cela est possible, et avons recours aux contrats intérimaires lorsque les pics d'activité en logistique imposent de renforcer les équipes.
- La non-discrimination : nous mettons en place des processus de recrutement les plus objectifs possibles et sensibilisons l'ensemble des acteurs impliqués dans les recrutements, afin de garantir l'égalité de traitement et de promouvoir la diversité.
- La maîtrise du processus de recrutement : RAJA a investi dans l'outil de gestion des recrutements WeRecruit pour valoriser son image d'employeur auprès des candidats et avoir une gestion qualitative simplifiée des offres et des dossiers de candidature.

RAJA est un employeur attractif, identifié dans le TOP 10 des entreprises préférées des salariés du commerce de gros (Palmarès Capital/Statista 2018), aux côtés d'Autodistribution, Rexel, et Stanley Black et Decker par exemple.

2. Développer et adapter les compétences

FORMATION

Dans l'optique de limiter le recours à la sous-traitance et à l'externalisation, les compétences nécessaires au développement de RAJA sont d'abord recherchées en interne, et toutes les offres d'emploi sont communiquées sur l'intranet.

Cette politique de développement des compétences en interne se traduit en 2018 par un budget de près de 340 000 € pour la formation externe, représentant près de 1,25% de la masse salariale calculée hors charge.

Au total, **246 collaboratrices et collaborateurs, soit 40 % de l'effectif**, ont suivi au moins une action de formation pour un volume de 5 696 heures (8% de plus qu'en 2017).

En 2018, les orientations en matière de formation étaient les suivantes :

- Poursuivre l'accompagnement des managers,
- Accompagner les évolutions d'organisation,
- Mettre en œuvre la digitalisation de l'entreprise.

Le plan de formation est construit chaque année en soutien de la stratégie de RAJA. Les formations sont prioritairement mises en place pour les services en cours de transformation, qu'il s'agisse d'évolution des métiers ou de réorganisation de la production des catalogues en format papier et web.

ENTRETIENS INDIVIDUELS ANNUELS

Chaque année, les entretiens individuels annuels sont l'occasion pour les managers et leurs collaboratrices et collaborateurs d'avoir un temps d'échange privilégié et de faire le bilan des réalisations de l'année passée et de fixer les objectifs pour l'année à venir.

Outre les entretiens annuels, tous les outils utiles à l'évaluation des compétences et des performances sont en place dans l'entreprise : définitions de fonctions, référentiels de compétences, entretiens de fin de période d'essai qui sont autant de moyens d'assurer une mesure objective de la performance.

3. Intégrer et fidéliser les salariés

PHASE D'INTEGRATION

La phase d'intégration, indispensable à la compréhension des spécificités de nos métiers et des enjeux du poste de travail, contribue à la fidélisation de nos collaborateurs. Nous avons mis en place des dispositifs d'intégration adaptés à la catégorie d'emploi et au niveau de responsabilité de chacun.

A son arrivée, le collaborateur reçoit un « pack d'intégration » comprenant ses éléments contractuels, individuels et personnels, mais aussi ses outils de travail (ordinateur, téléphone), et son livret d'accueil.

Le parcours d'intégration comporte le temps d'immersion et d'échange afin que le nouveau collaborateur puisse découvrir tous les métiers de l'entreprise, ses différents services et rencontrer toutes les personnes avec lesquelles il sera susceptible d'avoir des contacts réguliers dans le cadre de son travail.

L'intégration est complétée pour les cadres par un rapport d'étonnement qui a pour objectif de recueillir les premières impressions du nouveau collaborateur, d'évaluer les fonctionnements internes et d'identifier des axes d'amélioration. Il permet également de mettre en valeur les bonnes pratiques de l'entreprise

Les périodes d'immersion sont quant à elles destinées à rentrer dans le quotidien des différents services, à comprendre le métier de chacun et les impératifs de chaque direction. Ainsi, un collaborateur du Centre de Relation Clientèle pourra suivre un collaborateur de la direction Logistique dans son travail de préparation des commandes, ou un collaborateur pourra suivre un conseiller commercial en double-écoute lorsqu'il est au téléphone avec un client dont il prend la commande.

PROMOTION

La promotion est un levier essentiel et prioritaire de notre politique de Ressources Humaines, les candidatures internes étant favorisées à chaque fois que cela est possible. La promotion permet de fidéliser les équipes, de développer les compétences et l'employabilité mais également de garantir la pérennisation et le transfert de nos savoir-faire. Chez RAJA 61 % des managers sont issus de la promotion interne.

REMUNERATION ET AVANTAGES

Les augmentations individuelles, qui représentent chaque année un budget de 2 % de la masse salariale, sont validées par la Direction des Ressources Humaines, qui s'assure de leur distribution avec équité. Les principes d'augmentation individuelle sont transparents et communs à l'ensemble des Directions de l'entreprise : performance individuelle, adéquation aux valeurs de l'entreprise et rémunération de référence.

En complément du salaire fixe de base, RAJA a construit au fil des années un package de rémunération qui valorise la performance, avec :

- Le versement de primes de 13ème mois et d'ancienneté,
- Un système de rémunérations variables et individualisées,
- Des contrats de mutuelle et de prévoyance,
- Un contrat de retraite supplémentaire pour les agents de maîtrise et les cadres destiné à pallier la dégradation du taux de remplacement de nos régimes de retraites.

RAJA a engagé depuis de nombreuses années une politique de redistribution des bénéfices. La direction de l'entreprise a ainsi signé pour la première fois en 1990 un accord d'intéressement avec les partenaires sociaux. En 1997 un accord a mis en place un Plan d'Épargne Entreprise complété en 2014 par la mise en place d'un Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif, renouvelé en 2016.

L'atteinte des objectifs financiers permet chaque année la redistribution d'une partie des bénéfices de l'entreprise via le versement, à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, de primes de participation et d'intéressement. Ainsi, RAJA a redistribué à ses collaboratrices et collaborateurs en 2018, au titre de l'exercice 2017, plus de deux millions d'euros sous la forme de primes de participation et d'intéressement.

L'utilisation des plans d'épargne (PEE et PERCO) est animée par des communications régulières avec, notamment, la diffusion d'un guide de l'épargne salariale et des notes d'informations destinées à

inciter les collaboratrices et collaborateurs à profiter de dispositifs avantageux tels que l'abondement ou encore le compte courant bloqué rémunéré 3 %, au-dessus du livret A.

Outre des compléments de rémunération, les collaborateurs jouissent d'avantages complémentaires, en partie pris en charge par le comité d'entreprise.

Les dépenses pour les contributions au logement et au Restaurant Inter-Entreprises sont comptabilisées à part, ainsi que le financement des activités menées dans le cadre de RAJA Sport.

La politique de Ressources Humaines est la garante de la stabilité de notre capital humain. **Notre turnover est faible et s'est élevé en 2018 à 9,9% pour les contrats CDI**, avec une ancienneté moyenne stable à 11 ans. 17 CDD ont été transformés en CDI en 2018.

La constitution de nos équipes favorise la diversité de nos profils, le renouvellement et le transfert de nos compétences. Ainsi, le nombre de salariés âgés de moins de 30 ans a augmenté de 29%, tandis que celui des salariés âgés de plus de 55 ans augmente de 20%, pour un âge moyen stable entre 41 et 42 ans : tout en maintenant l'emploi des seniors, RAJA intègre de nouvelles collaboratrices et collaborateurs plus juniors, ce qui permet l'apport de nouvelles compétences, l'évolution et la pérennité de nos métiers grâce à la transmission des savoirs et savoir-faire de l'entreprise.

4. Dialogue social

Notre dialogue social est dynamique, basé sur l'écoute, le dialogue et la confiance. Les échanges avec les partenaires sociaux ont ainsi permis en 2018 la co-construction de nombreux accords collectifs et la mise en œuvre de mesures innovantes et adaptées aux enjeux de l'entreprise :

- Avenant sur le renouvellement de l'accord sur le contrat de génération,
- Accord sur le don de jours,
- Accord de mise en place du CSE,
- Accord sur le travail de nuit,
- Avenant relatif aux objectifs d'intéressement 2018,
- Accord relatif à la journée de solidarité,
- Protocole d'accord sur la politique salariale 2018,
- Avenant relatif à la prorogation des mandats des membres du comité d'entreprise et des délégués du personnel,
- Protocole d'accord préélectoral,
- Accord sur la mise en œuvre du télétravail.

5. Lutte contre les discriminations

Nous sommes particulièrement vigilants au respect de l'égalité des chances tant dans les conditions d'accès à l'emploi et à la promotion que dans notre politique salariale, en veillant à appliquer les principes suivants :

- Définition de critères objectifs pour les processus de recrutement : élaboration de fiches de poste, analyse objective des CV et parcours avec, pour certains profils, des sessions de recrutement collectives sans consultation préalable des CV des candidats, etc.

- Définition de critères objectifs pour les processus de mobilité et de promotion à travers la généralisation des entretiens annuels et la réalisation de bilans de compétences,
- Sensibilisation des managers à la non-discrimination,
- Contrôle d'indicateurs clés et des actions prises avec les partenaires sociaux deux fois par an.

Nous sommes tout particulièrement sensibilisés à la lutte contre les discriminations femme/homme, au respect de l'égalité salariale, de l'égalité pendant le recrutement et de l'égalité de promotion. Une Commission mixte de Suivi de nos engagements en matière d'Égalité Professionnelle se réunit régulièrement.

Moyenne des rémunérations mensuelles au 31/12/2018 (13^{ème} mois compris, hors CT Pro/CAP) s'établissent comme suit :

CSP	Employé		Agent de maitrise		Cadre	
	H	F	H	F	H	F
Moyenne des rémunérations	2 202,78	2 276,30	2 867,21	2 751,38	4 231,44	3 894,56

L'analyse plus détaillée de ces moyennes prenant en compte la classification et l'ancienneté met en évidence la politique d'équité salariale entre les collaboratrices et les collaborateurs de l'entreprise.

En 2018, 52% de l'effectif sont des femmes et 48% des hommes.

Consciente de son rôle d'entreprise responsable, RAJA est attentive à favoriser l'insertion durable dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Ainsi, le Groupe embauche régulièrement des collaboratrices et collaborateurs en situation de handicap qui représentent, 17,3 ETP en 2018, et pour lesquels l'entreprise veille à adapter les conditions de travail si nécessaire. RAJA fait également appel à des établissements et services d'aide par le travail (ESAT). Les progrès réalisés dans l'insertion des personnes en situation de handicap a permis de réduire, en 2018, de 7% le montant de sa contribution financière par rapport à 2017.

6. RAJASport

Soucieux de la santé de nos collaboratrices et collaborateurs, de leur épanouissement personnel et du bien-être au travail, nous leur permettons de réaliser, dans le cadre de l'entreprise des activités sportives, de bien-être et artistiques. Nos équipes participent ainsi à des grands rendez-vous sportifs internationaux (marathons) et nous avons aménagé, dans les locaux de RAJA à Roissy, des espaces dédiés : une salle de sport et de danse ainsi qu'une salle dédiée aux ateliers de bien-être et de sophrologie.

L'association RAJASport, qui gère ces activités, a été créée en 2006 à l'initiative de Danièle Kapel-Marcovici, convaincue du bienfait de la pratique sportive et soucieuse d'en faire bénéficier ses équipes.

« Je suis depuis toujours convaincue que les valeurs véhiculées par le sport, le dépassement de soi, la solidarité et l'esprit d'équipe sont les ingrédients de la réussite et du succès en entreprise. La pratique d'un sport en entreprise améliore la qualité de vie au travail, ce qui est gage d'une meilleure gestion du

stress, d'une plus grande mobilisation et performance des équipes. » Danièle Kapel-Marcovici, Présidente-Directrice Générale du Groupe RAJA.

15 activités sportives et de bien-être sont proposées aux collaborateurs, des cours de sport (Yoga, Pilates, Cross Fit) à la photographie, ainsi que des services de détente et de bien-être sont aussi proposés par des professionnels à des tarifs avantageux : salon de coiffure, salon d'esthétique, de massage, sophrologie, soins énergétiques. En 2018, 145 collaboratrices et collaborateurs ont profité de RAJASport, pour environ 14 000 h passées. Le budget de l'année 2018 s'élève à 60 000 €.

RAJA compte également une équipe européenne d'une trentaine de marathoniennes et marathoniens, qui tous les ans porte les couleurs de RAJA en participant à des marathons en France et à l'étranger, avec la participation financière de l'entreprise.

7. Evènements conviviaux

Afin de favoriser les échanges, nous organisons également chaque année des évènements conviviaux à destination de nos collaboratrices et collaborateurs :

FETE DE L'ETE

Pour toutes les collaborateurs et collaboratrices de RAJA France, Cenpac et Welcome Office, cet évènement organisé le 21 juin pendant la pause déjeuner permet de fédérer les équipes autour d'un moment convivial avant les vacances. C'est aussi l'occasion de remettre les prix RAJAPeople, le prix des tournois Midi du Sport (organisés en juin), et de présenter le spectacle des RajaTalents (chorale, zumba...).

LES TOURNOIS MIDIS DU SPORT

Cet évènement vise à valoriser et encourager le sport en entreprise, créer du lien entre les différents services. Il est ouvert à toutes les collaboratrices et collaborateurs RAJA et Cenpac.

FETE DE NOËL

Organisé fin décembre, avant Noël, pour toutes les collaborateurs et collaboratrices de RAJA France, Cenpac et Welcome Office, c'est un moment de partage du bilan de l'activité, avec des animations et un spectacle RajaTalents.

SEMAINE DU 8 MARS (JOURNEE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES)

Afin de sensibiliser toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs du Groupe et les informer des actions de la Fondation RAJA-Danièle Marcovici, des animations et ateliers sont réalisés par les associations soutenues par la Fondation. C'est également lors de cet évènement que Danièle Kapel-Marcovici, Présidente-Directrice Générale du Groupe, offre un cadeau à toutes les femmes de l'entreprise.

NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

1. Fondation RAJA-Danièle Marcovici

Créée en 2006 à l'initiative de Danièle Kapel-Marcovici, et placée sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation RAJA-Danièle Marcovici soutient des projets associatifs en faveur de l'émancipation des femmes en France et dans le monde :

1. La Fondation soutient financièrement des projets, portés par des associations françaises, qui visent à améliorer les conditions de vie des filles et des femmes partout dans le monde selon quatre axes d'intervention :
 - Soutenir les femmes dans la défense de leurs droits et la lutte contre les violences : A travers les projets qu'elle soutient, la Fondation agit pour défendre les droits des femmes et des jeunes filles, partout où ils sont menacés, et pour lutter à leurs côtés contre les inégalités, les injustices et les violences qu'elles subissent.
 - Favoriser l'insertion socio-professionnelle et l'autonomie financière des femmes les plus fragiles : La Fondation appuie des projets qui donnent aux femmes en situation de précarité les moyens d'avoir accès à une formation professionnelle et de renforcer leurs compétences, d'accéder à un emploi, ou encore de lancer et développer des activités permettant d'améliorer leurs revenus.
 - Promouvoir l'éducation et faciliter l'insertion sociale des jeunes filles et des femmes en difficulté : la Fondation soutient des projets visant à faciliter l'accès des femmes et des filles aux services de base, à favoriser leur éducation, et toute autre action permettant de réduire les inégalités et l'exclusion dont elles sont victimes.
 - Promouvoir le rôle des femmes dans la protection de l'environnement et la lutte contre les changements climatiques : la Fondation soutient des projets de promotion de pratiques agricoles durables, d'accès à l'énergie durable, de gestion des ressources naturelles, de gestion des déchets. Elle porte une attention spécifique aux femmes porteuses d'innovations et de stratégies d'adaptation pour préserver les ressources naturelles et la biodiversité.
2. Au-delà du soutien à des projets de terrain en faveur de l'émancipation des femmes, la Fondation a pour mission d'informer, de témoigner, et de dénoncer les violences et les discriminations que subissent les femmes, en France et dans le monde. Pour cela, la Fondation développe différentes actions :
 - Informer et sensibiliser sur les droits des femmes et les actualités de la Fondation par : le site internet de la Fondation, des partenariats médias (notamment le magazine Femmes Ici et Ailleurs), d'autres fondations et des institutions ;
 - Valoriser et faire connaître des initiatives remarquables qui ont permis aux femmes d'affirmer leurs droits et obtenir davantage d'égalité.

Les prix « Fondation RAJA Women's Award » distinguent des associations françaises qui mènent des actions remarquables en faveur des femmes en France et dans le monde. Ils mettent en lumière des initiatives qui ont concrètement amélioré les conditions de vie des femmes, et encouragent la

poursuite et le développement de ces actions. En 2018, 6 prix d'une dotation totale de 80 000 € ont été décernés à des associations soutenues par la Fondation lors de la Cérémonie organisée le 20 novembre au Théâtre du Trianon (Paris), qui a rassemblé plus de 400 personnes.

En 2018, la Fondation a réalisé une étude « Transition agricole et alimentaire : axes clés d'émancipation des femmes », menée par Danièle Sexton, experte en changement social. L'étude met en évidence d'une part les obstacles et contraintes spécifiques pour les femmes, et d'autre part des pistes d'actions à partir de retours d'expériences des projets soutenus par la Fondation. Les résultats de cette étude ont été présentés à l'occasion de la cérémonie des « Fondation RAJA Women's Awards 2018 ».

La Fondation a ainsi soutenu, en 2018, 53 projets dans 21 pays, au bénéfice de plus de 20 000 femmes, pour un montant de 907 725 €.

2. Implication des collaboratrices et collaborateurs de RAJA : le programme RAJAPeople

La Fondation RAJA-Danièle Marcovici a également pour mission de sensibiliser les collaboratrices et collaborateurs de l'entreprise à son action, tout en leur proposant de s'engager à ses côtés. Lancé en 2013, le programme RAJAPeople propose différents modes d'implication leur permettant de soutenir à leur niveau des projets en faveur des femmes :

Micro-don

Grâce à un système d'arrondi sur salaire, chaque collaboratrice et collaborateur a la possibilité d'effectuer un don mensuel de quelques centimes à plusieurs euros au profit de la Fondation. Ces dons sont doublés par RAJA et réunis dans le Fonds des collaborateurs.

Une fois par an, les collaboratrices et collaborateurs donateurs sont invités à voter afin de désigner les associations qui recevront le Prix RAJAPeople et les dons collectés tout au long de l'année. En 2018, deux prix ont été remis, un prix France à l'association Gynécologie sans Frontières, et un prix international à l'association ANAK-Aide aux femmes d'Indonésie, pour un total de 13 500 €, soit 6 750 € par association.

Accompagner des associations : le bénévolat de compétences

Les collaboratrices et collaborateurs peuvent effectuer des missions de bénévolat en lien avec leurs compétences professionnelles auprès des associations soutenues par la Fondation. Pour effectuer leur mission dans les meilleures conditions, les collaboratrices et collaborateurs s'engagent à y consacrer une journée de leurs congés. En contrepartie, et pour soutenir leur engagement, RAJA leur offre une journée supplémentaire par an, à consacrer également à du bénévolat.

Porter des projets associatifs : le parrainage

Les collaboratrices et collaborateurs qui identifient une initiative intéressante en faveur des femmes peuvent la recommander à la Fondation, qu'ils soient membres ou non de l'association portant le projet. Si celui-ci répond aux critères d'éligibilité, la marraine ou le parrain est ensuite invité par la Fondation à participer au processus de sélection et au suivi du projet, si toutefois il est soutenu.

Participer aux activités organisées par la Fondation

Tout au long de l'année, la Fondation propose des événements ponctuels et variés (notamment autour de la Journée Internationale des Droits des Femmes le 8 mars, et de la Journée Internationale de Lutte contre les Violences faites aux Femmes le 25 novembre), afin de permettre aux collaboratrices et collaborateurs de découvrir ses actions, de rencontrer les associations qu'elle soutient, et d'agir à leur niveau en faveur des Droits des femmes.

3. Programme « Femmes & Environnement »

Grande opération de produits-partage, le programme d'actions « Femmes & Environnement » est un programme semestriel conduit par RAJA France et six sociétés européennes (Belgique, Pays-Bas, Autriche, Angleterre, Italie et Espagne).

Pour chaque achat réalisé par un client parmi une sélection de produits éco-responsables du catalogue RAJA, 1€ est reversé à la Fondation par RAJA France ou l'une des sociétés participant au programme.

L'ensemble des fonds collectés à chaque campagne (6 mois) est ensuite redistribué à des projets associatifs qui soutiennent les initiatives portées par des femmes pour une transition environnementale durable. Ce programme s'inscrit en continuité des actions de la Fondation. Il permet de sensibiliser et d'impliquer l'ensemble des acteurs constituant l'environnement économique du Groupe RAJA : les collaboratrices et collaborateurs, les fournisseurs et les clients. Cette démarche donne en effet l'opportunité aux clients de faire des achats solidaires et de découvrir les projets associatifs soutenus par le programme dans chaque catalogue général RAJA, en mars et septembre.

Depuis le lancement de ce programme en 2015, 7 campagnes successives ont permis de collecter plus de 1 million d'euros et de soutenir 29 projets associatifs au bénéfice de près de 6 000 femmes.

GARANTIR UNE CONDUITE DES AFFAIRES ETHIQUE ET RESPONSABLE

1. Code de Conduite

La loi Sapin II, promulguée en décembre 2016, introduit une obligation de prévention de la corruption pour les entreprises et les groupes dépassant certains seuils (chiffre d'affaires supérieur à 100 M€ et effectifs supérieurs à 500 salariés) et définit les éléments clés d'un dispositif anticorruption. Ces obligations sont applicables depuis le 1er juin 2017. La corruption constitue un enjeu majeur pour les sociétés en raison des conséquences pénales, financières et de réputation qu'elle peut engendrer. Ces nouvelles obligations légales imposées à l'entreprise par la loi Sapin II doivent être appréhendées, non pas une contrainte supplémentaire, mais comme un outil au service de sa compétitivité et de son développement, dans un contexte où le nouvel environnement juridique mondial inscrit l'éthique et la prévention de la corruption au cœur de ses dispositifs et où plusieurs organisations internationales entendent imposer à terme un « fair level playing field » pour tous les opérateurs économiques.

Avec un chiffre d'affaires de 631 millions d'euros² en 2018 et plus de 1 878 collaborateurs en Europe, le Groupe RAJA entre dans le champ d'application de la loi. Au-delà des critères quantitatifs, la présence du Groupe RAJA à l'international au sein des 18 pays européens impose une certaine vigilance au titre du phénomène de corruption, même si l'activité semble moins exposée que d'autres. RAJA a donc mis en œuvre un dispositif interne de nature à prévenir et à détecter les faits de corruption qui sont susceptibles de survenir à l'occasion de l'exercice de son activité commerciale. Le Code de Conduite Anticorruption, porté par le Comité Exécutif du Groupe, s'applique à tous les salariés du Groupe, les prestataires, les fournisseurs et les tiers d'affaires.

Le Code de Conduite définit en particulier les règles et principes en ce qui concerne la corruption, les cadeaux et invitations, le parrainage, le sponsoring et l'aide aux associations, les intermédiaires, les contributions politiques, le paiement de facilitations, le trafic d'influence, la collusion, les conflits d'intérêts, la sélection des fournisseurs et prestataires, les documents comptables et financiers, la lutte contre le blanchiment d'argent.

2. Dispositif d'alerte professionnelle

Corollaire du Code de Conduite, RAJA a mis en place un dispositif d'alerte professionnelle afin de permettre le recueil et le traitement des signalements émanant des collaborateurs et relatifs à l'existence :

- De conduites ou de situations contraires au Code de Conduite Anticorruption du Groupe,
- De pratiques anticoncurrentielles,

² Chiffre d'affaires marchandises et transport

- De risques ou d'atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes, ainsi que l'environnement.

Ce dispositif est encadré par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (loi dite « Sapin II »).

RAJA mettra en place à partir de 2019 un suivi du nombre d'alertes et du délai moyen de traitement des alertes.

3. Protection des Données Personnelles

RAJA s'est engagé à protéger les données personnelles qui lui sont confiées et à respecter les lois de protection des données des pays dans lesquels ces données personnelles sont collectées.

La protection des personnes physiques à l'égard du traitement de leurs données est un droit fondamental consacré par la législation européenne. En effet, la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et le Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent que toute personne a droit à la protection de ses données personnelles quelle que soit la nationalité ou le pays de résidence.

Garantir un niveau élevé et constant de protection des données personnelles est indispensable pour nos relations avec nos clients, employés, partenaires commerciaux, fournisseurs et autres parties prenantes. Ils comptent sur RAJA pour exercer son activité de manière efficace et compétitive tout en assurant la protection des données personnelles collectées.

RAJA a désigné en 2018 un délégué à la protection de données (DPO) en charge de piloter la mise en conformité du Groupe avec le Règlement Général de Protection des données personnelles (« RGPD »), et a formalisé une politique qui exprime son engagement à garantir la collecte, le traitement et le transfert de données personnelles en toute sécurité au sein du Groupe avec un niveau de protection approprié et uniforme. Cette politique a été validée par les membres du Comité Exécutif.

REDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS ACTIVITES

Depuis 2004, le site de Paris Nord 2 est une Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (I.C.P.E.) soumise à autorisation et à déclaration. Son exploitation présentant un risque pour l'environnement, elle fait l'objet d'un suivi régulier. RAJA surveille également les réglementations environnementales. Etant distributeur et non fabricant, nous avons un impact environnemental réduit.

Nos certifications et labels constituent une garantie pour nos produits et une sécurité pour nos clients. RAJA a été certifié ISO 9001 en 1998 et ISO 14001 en 2011.

Au titre de la certification ISO 14001, nous avons formalisé une politique Environnement et mis en place une démarche visant à réduire notre impact environnemental et la consommation des ressources non renouvelables sur notre site. Ainsi notre politique démontre notre engagement pour réduire l'impact au niveau de notre siège, via les axes suivants :

- Sensibilisation des collaborateurs (axe n°4),
- Diminuer l'empreinte environnementale du site (axe n°7),
- Maintenir la certification ISO 14001 (axe n°10).

Un Plan de Management Environnement triennal a été mis en place, et sa troisième édition se termine en 2019. Nous sommes également en cours de mise à jour de notre Bilan Carbone® 2019 sur les données d'activité 2018. Les actions de réduction portent sur notre périmètre d'action directe (sur notre site, via le plan de management triennal), ainsi que sur notre périmètre d'influence (produits, transporteurs).

1. Prévenir les pollutions

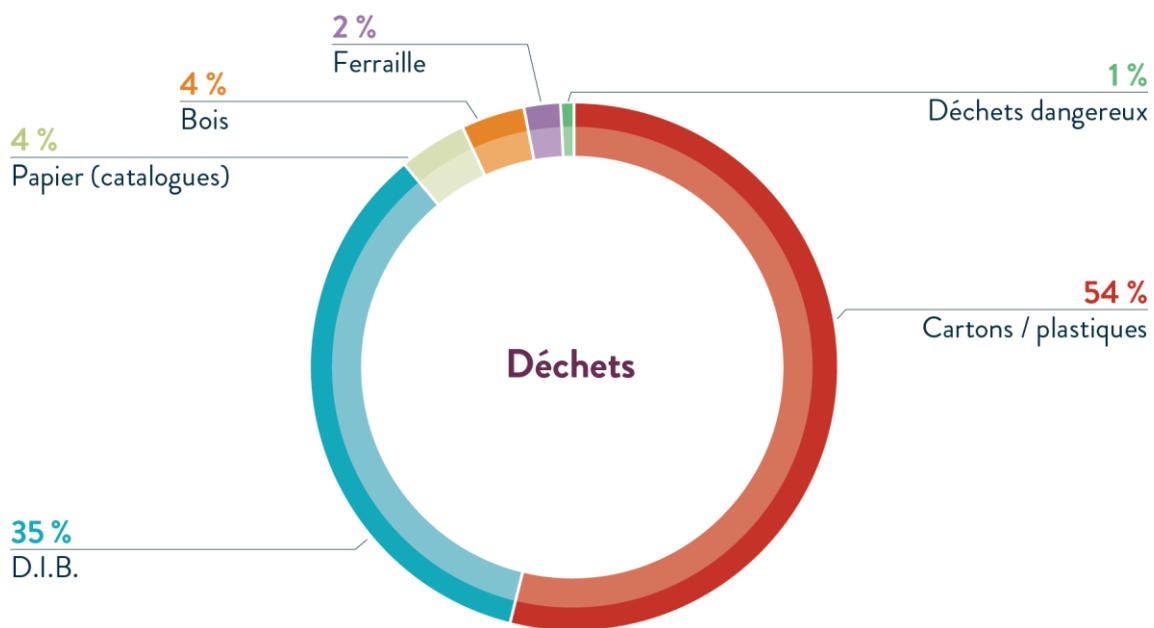
GESTION DES DECHETS

L'un des objectifs du Plan de Management Environnement de RAJA France est l'optimisation du tri des déchets, au travers d'un taux de recyclage fixé à 78% d'ici fin 2019 (y compris valorisation des palettes).

En 2018, le taux de recyclage hors valorisation de palettes est de 65%, contre 72% en 2017. Les Déchets Industriels Banals, qui représentent 35% des déchets, sont plus importants en 2018 (+38%) et ne sont pas triés, ce qui explique la réduction du taux de recyclage.

Les déchets dangereux représentent 1% des déchets générés par RAJA, et leur traçabilité est assurée par le bordereau de suivi des déchets dangereux.

Afin de contrôler la correcte application des consignes de tri, des inspections mensuelles des cellules de tri sont organisées, et le taux de respect des consignes conditionne une partie de l'intéressement des collaborateurs logistiques.



GESTION DES REJETS POLLUANTS

Afin de surveiller les rejets dus à ses activités de distribution, RAJA a mis en place un plan de surveillance. Les risques de rejet dans l'eau, l'air et le sol sont ainsi analysés par des prestataires agréés, selon une fréquence fixée. Les principaux rejets concernés sont les rejets aqueux (dans les réseaux d'eaux usées et eaux pluviales) et les rejets atmosphériques des chaudières.

Les analyses montrent que le site de RAJA est peu polluant et qu'il respecte les seuils réglementaires. Des mesures sont prises pour prévenir les rejets, et protéger en cas d'incident comme le déversement de produits sur le sol ou l'émanation de substances en cas d'incendie. Les vannes de barrage sont surveillées pour éviter des rejets du réseau d'eaux en sortie du site.

2. Réduire les consommations d'énergie

ELECTRICITE ET GAZ

L'exploitation du site requiert de l'électricité et du gaz pour l'éclairage, le chauffage, la climatisation et l'utilisation des appareils électriques.

La mise en œuvre du Plan de Management Environnement a permis en 2018 de réduire la consommation totale d'énergie de 2% par rapport à 2017 (en énergie primaire), pour des objectifs initiaux de stabilité des consommations d'énergie et de réduction de 3% des consommations de gaz d'ici fin 2019. **La consommation d'énergie primaire s'élève à 64 kWh_{EP} par collaboratrice ou collaborateur et par jour ouvré.**

CARBURANT

Le parc des 58 véhicules de fonction consomment majoritairement du gazole. La consommation totale de carburant était de 67 000 L, soit 1% de plus qu'en 2017, dont 61 000L de gazole, soit 4% de moins qu'en 2017.

Afin de réduire l'impact de ses activités sur le changement climatique, RAJA privilégie les véhicules hybrides lorsque c'est pertinent.

3. Lutter contre le changement climatique

La mise à jour du Bilan Carbone® 2019 sur les données d'activité 2018 de RAJA est en cours. Néanmoins à partir des résultats du Bilan Carbone® 2015, et en cohérence avec son activité, RAJA est en mesure de dire que les postes d'émissions de gaz à effet de serre les plus significatifs de son activité sont les intrants (en particulier l'impact des produits destinés à la vente) et le fret (amont, interne et aval).

La quantification des émissions avec la méthode Bilan Carbone® donne les résultats suivants :

- L'approvisionnement de RAJA sur ses sites de Paris Nord 2 et Sorgues représente 26 000 000 tonnes.km réalisées principalement en semi-remorques, soit environ 2 100 tCO₂e.
- Le fret interne entre le site de Paris Nord 2 et le site logistique de Sorgues, et entre Paris Nord 2 et les stocks de débord en Ile-de-France représentent 1 240 000 tonnes.km majoritairement effectuées en train (navette rail entre Paris Nord 2 et Sorgues), et est responsable de l'émission de moins de 100 tCO₂e.
- Le tonnage de produits destinés à la vente s'élève à 64 000 tonnes qui sont responsables d'environ 93 200 tCO₂e.
- La livraison des produits chez les clients représente 14 000 000 tonnes.km, en semi-remorques et camions porteurs, pour des émissions s'élevant à environ 4 500 tCO₂e.

A noter que pour réaliser cette estimation des émissions de gaz à effet de serre, RAJA s'est appuyé sur la Base Carbone de l'ADEME, dont les facteurs d'émission ont une incertitude faible pour les intrants (10 à 30%) et forte pour le fret (70%). A cette incertitude des FE s'ajoute l'incertitude sur les données, qui ont été calculées ou estimées (incertitude moyenne). L'incertitude totale des résultats est donc moyenne à forte.

Les actions de réduction menées par RAJA sur l'impact environnemental des produits vendus et du fret sont reprises dans le chapitre précédent sur les solutions éco-responsables.

ASSURER LA SECURITE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

L'ensemble des mesures prises en matière de sécurité, et la mise en place de Plans de Management Sécurité triennaux depuis 2014 démontrent la volonté de RAJA en matière de sécurité.

Les statistiques d'accidentologie sont suivies sur les collaboratrices et collaborateurs RAJA :

	Bureaux	Logistique	Total RAJA 2018
Nombre total d'accidents	18	19	37
Nombre d'accident avec arrêts	4	12	16
Nombre de jours perdus	34	112	146
Taux de fréquence	6,3	52,7	18,6
Taux de gravité	0,09	0,58	0,22

Le nombre d'accidents avec arrêt a considérablement baissé entre 2017 et 2018, passant de 36 à 16 accidents (-56%), pour un taux de fréquence passant de 39,9 à 18,6 (-54%) et un **taux de gravité** passant de 0,87 à **0,22** (-75%).

La Direction Logistique étant, par nature des risques, la plus concernée par l'accidentologie, conduit une part importante des actions :

- Au-delà des vérifications périodiques, les matériels de manutention font l'objet de renouvellements très réguliers. En 2017 le Plan de sécurité de l'entrepôt a amené le remplacement de tous les chariots grande hauteur pour des modèles plus récents, plus ergonomiques et plus sécurisants avec une caméra au niveau des fourches.
- En 2018, lors de la modification du modèle de stockage et de préparation des petits produits de son assortiment, RAJA a investi dans des chariots à cabine élevable de dernière génération avec un guidage des chariots dans les allées par filoguidage et un dispositif d'aide à la navigation permettant l'optimisation du déplacement (dans la profondeur et la hauteur de l'allée) avec une vitesse régulée.

L'ergonomie du poste de cariste évoluant dans ces allées étroites a été étudiée pour limiter les risques de troubles musculosquelettiques. Les bacs stockés dans les emplacements concernés ne dépassent pas 15kg et les rolls utilisés pour acheminer et ranger les bacs de produits aux emplacements ont été conçus spécifiquement et sont équipés de tablettes à galets permettant de faire glisser les bacs jusqu'à leur emplacement et pas de les porter,

- En plus des remplacements au cas par cas lors d'éléments abîmés, un audit annuel des matériels de stockage est réalisé et un plan de remplacement intégral des éléments concernés mis en place dans les semaines qui suivent,
- Une sensibilisation permanente à la sécurité est réalisée lors des briefs d'équipe au moins une fois par semaine avec rappels des instructions de sécurité et à la suite de chaque incident ou accident pour expliquer les circonstances et les enseignements,

- Les obligations liées à la réglementation ADR ont été mises en œuvre depuis l'intégration des références et des stocks de l'Equipier, filiale fusionnée avec RAJA fin 2018,
- Des formations de SST, Personnel d'Evacuation, incendie, CACES et renouvellement de CACES etc. sont réalisées en permanence