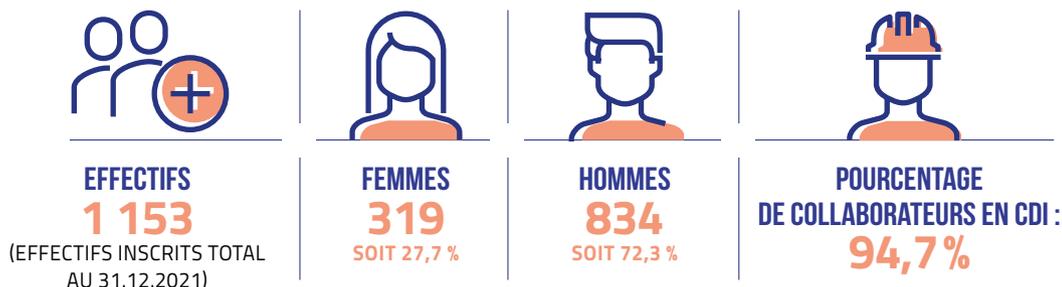


RAPPORT RSE 2021



IX. BRANCHE NÉGOCE



PROGRÈS HUMAIN

► SANTÉ ET SÉCURITÉ

Accidents de travail

L'année 2021 a été marquée par une légère augmentation du nombre d'accidents de travail avec arrêts, principalement liés à des troubles musculosquelettiques.

	2021	2020
Taux de fréquence des accidents du travail ⁽¹⁾	25,28	26,74
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	49	48
Taux de gravité des accidents du travail ⁽²⁾	1,73	1,42
Nombre de jours calendaires d'arrêt pour accident du travail	3 354	2 557

(1) Taux de fréquence =	$\frac{\text{nombre d'accidents du travail avec arrêt}}{\text{nombre d'heures travaillées des effectifs sur l'année de référence}}$	$\times 1\,000\,000$
(2) Taux de gravité =	$\frac{\text{nombre de jours d'arrêt pour accident de travail}}{\text{nombre d'heures travaillées des effectifs sur l'année de référence}}$	$\times 1\,000$

Organisation et structuration de la mission prévention

En 2021, VM a engagé une démarche de structuration de sa mission prévention en recrutant un nouveau responsable prévention et RSE. Afin de renforcer cette culture de la prévention, le sujet est systématiquement abordé en ouverture de toutes les réunions, y compris celles du Comité de Direction. Le responsable participe également à l'ensemble des rencontres de secteur accompagné du Directeur régional. À partir de 2022, il visitera une fois par semaine chacun des points de vente pour veiller à la bonne application des mesures de prévention et apporter aides et conseils aux équipes.

Les accidents avec arrêt de plus de 15 jours sont désormais systématiquement analysés. Cette démarche sera étendue en 2022 à l'ensemble des accidents de travail en se basant sur la méthode de l'arbre des causes en identifiant les éléments qui l'ont provoqué et en y apportant des réponses. Les managers y seront également formés.

Absentéisme

Afin de mieux suivre les motifs d'absentéisme liés à la santé sur lesquels chaque activité peut agir, le périmètre de calcul du taux d'absentéisme est modifié à partir de 2021. Il prend désormais en compte uniquement les maladies, les maladies professionnelles, les accidents de trajet et les accidents de travail rapportés au nombre de jours travaillés.

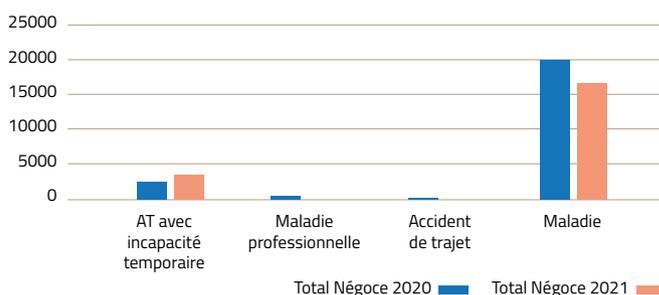
Les absences pour maternité et paternité ne sont plus retenues dans ce calcul, afin de rester dans une logique de promotion d'une politique sociale non discriminante qui valorise les équilibres de vie et la parentalité.

	2021	2020
Taux d'absentéisme	4,87 %	5,71 %*

*le mode de calcul ayant été modifié, le taux déclaré sur la DPEF 2020 était de 6,14 %

Taux d'absentéisme =	$\frac{\text{nombre de jours d'arrêt pour maladies, maladies professionnelles, accidents de trajet et accidents de travail}}{\text{nombre de jours travaillées (base calendaire)}}$	$\times 100$
----------------------	---	--------------

Répartition de l'absentéisme (en jours) - Négoce



Une journée sécurité pérennisée

Temps fort de cette politique, la journée sécurité, organisée en février 2021, a permis d'enclencher un travail de recensement des « non négociables » : port de ceinture de sécurité sur les chariots élévateurs, respect des trois points d'appui sur les chariots, chargement réglementaire sur tous les véhicules, intégrité des racks, port des EPI ou encore invitation à suivre une journée de formation par an pour tous les collaborateurs. Ces règles seront au cœur de la nouvelle politique prévention en cours de déploiement.

La dernière journée annuelle santé-sécurité s'est tenue le 10 mars 2022 et portera sur les risques routiers, avec également des animations à destination des clients.

La formation en levier d'amélioration de la sécurité

Au 2^e et 3^e trimestre 2021, une formation prévention sécurité a été dispensée à l'ensemble des membres du Comité de Direction et des managers de proximité. Une visite des sites a été organisée afin de les sensibiliser concrètement à l'identification des risques sécurité.

Les formations sur la délégation de pouvoir en direction des managers se sont poursuivies en 2021. Ce module permet de rappeler les obligations en matière de sécurité. De nouvelles formations sur les documents uniques sont prévues en 2022 pour les Responsables de point de vente et les Directeurs Commerciaux et Réseau d'enseigne (DCR). Les modules « gestes et postures » ont également été relancés pour les responsables d'exploitation et les magasiniers (15 sessions pour 117 personnes).

Des formations à la conduite responsable combinant à la fois les enjeux de sécurité routière et de réduction de la consommation de carburant ont été organisées en mai 2021 pour 77 conducteurs : 1/2 journée en individuel avec un moniteur chauffeur et 1/2 journée de session collective sur la sensibilisation aux addictions et à la fatigue au volant. Elles vont se poursuivre en 2022. Les formations sur les risques routiers sont, quant à elles, désormais généralisées aux trois activités du Groupe. Les premières pour VM, dispensées par l'organisme Centaure, se sont tenues au 1^{er} trimestre 2022.

EPI : une dotation enrichie

Les tenues des collaborateurs ont été améliorées en 2021 avec de nouveaux vêtements à haute visibilité (t-shirt, blouson sans manche, etc.). Les collaborateurs ont participé à la sélection des protections.

Investissements sur les sites

Plusieurs opérations ont été menées en 2021 pour améliorer la sécurité sur les sites :

- installation de nouveaux racks et cantilevers avec remplacement des échelles notamment sur le site de La Roche-sur-Yon,
- déménagement des points de vente LNTP Angers et VM Angers dans le cadre du plan de modernisation avec rénovation de l'ensemble des espaces de travail et locaux sociaux. Les collaborateurs bénéficient ainsi de meilleures conditions de travail,
- modernisation de la protection incendie des bâtiments du site de Vouneuil-sous-Biard : remplacement de l'existant et pose de deux boudruches de 6 000 m³ et de 10 bornes incendie en partenariat avec le SDIS. Les travaux ont démarré en fin d'année et vont se poursuivre en 2022.

Des nouveaux équipements de sécurité

Afin de réduire les troubles musculosquelettiques, VM a investi dans 10 nouvelles perches télescopiques. À la suite des premiers retours de terrain, un travail est en cours afin de mieux adapter le modèle aux besoins des conducteurs de camions-grues. Le centre logistique de L'Herbergement a également été équipé en fin d'année d'un matériel de préhension pour les appuis de fenêtre et les linteaux.

Des nouveaux véhicules plus adaptés

Les nouveaux camions sont systématiquement équipés de l'éclairage des angles morts dans les rétroviseurs. Les camions-grues sont également dotés d'une fourche à fermeture automatique afin de limiter les opérations de manutention dangereuses. Un prototype de système de palonnier hydraulique est également en test sur quatre points de vente (Treillières, Niort, Le Château d'Olonne, Le Houlme). Il va permettre de faciliter et sécuriser les déchargements des treillis soudés.

Toujours pour améliorer le confort et la sécurité de ses opérateurs, la branche Négoce a ajouté de nouvelles obligations dans ses cahiers des charges pour

l'achat de chariots élévateurs : indicateur de charge et blue spot, qui permet de projeter des points lumineux au sol afin d'alerter sur sa présence.

► DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

La formation en priorité

En 2021, la branche Négoce a poursuivi le déploiement de son catalogue de formations, qui comprend une cinquantaine de modules en complément des formations obligatoires. Grâce à des sessions en bureautique, management et vente, complétées par des modules techniques, les collaborateurs peuvent développer leur polyvalence sur tous les corps de métier représentés dans leur clientèle : carrelage, menuiserie, couverture, aménagement extérieur. Chaque nouvel arrivant bénéficie également d'un parcours de formation adapté en fonction de son niveau de compétences.

Favoriser l'insertion

VM a sollicité l'AFTRAL (organisme de formation en transport logistique) afin de construire un parcours de formation visant à constituer un vivier de conducteurs. Trois personnes en reconversion professionnelle vers ce métier ont démarré une formation de six mois afin de passer leur permis poids lourds. Une fois recrutées, elles seront accompagnées par un tuteur sur leur point de vente respectif. Cette démarche a plusieurs intérêts : sécuriser une fonction stratégique pour l'entreprise, favoriser l'insertion et la montée en compétences.

► ATTRACTIVITÉ ET FIDÉLISATION

Effectifs inscrits au 31 décembre	2021	2020
Effectifs inscrits sur le périmètre	1 153	1 107
Répartition CDD/ALTERNANCE/CDI		
CDD	24	16
ALTERNANCE	37	17
CDI	1 092	1 074

Départs	2021	2020
Nombre de départs ⁽¹⁾	148	139
Retraite	27	20
Rupture conventionnelle	18	35
Démission	74	54
Cession de site/société	0	0
Licenciement économique	5	4
Licenciement autre	23	24
Décès	1	2
Taux de roulement		
Nombre de départs n /effectif inscrit n-1	13,32 %	12,11 %

(1) Les départs suite à la fin de période d'essai ne sont pas comptabilisés.

Des recrutements stratégiques

Pour déployer les nouvelles ambitions de sa feuille de route, VM a renforcé en 2021 son Comité de Direction par des fonctions clés de l'entreprise sur le marketing, les achats, le digital et l'expérience client, la formation, la santé-sécurité et le développement commercial réseau.

Renforcer sa marque employeur

Afin de promouvoir ses différents métiers et renouveler ses engagements auprès de ses clients et ses fournisseurs, la branche Négocio a réalisé un film mettant en scène ses collaborateurs. Des formats courts ont été diffusés sur les réseaux sociaux externes et internes. Afin de consolider sa marque employeur, VM a renforcé sa présence digitale sur LinkedIn avec 77 publications contre 61 en 2020 : mise en avant de ses réussites, formations sur la conduite éco-responsable, etc.

Poursuite de la cooptation « Boost Cooptation »

VM favorise la recherche de nouveaux collaborateurs par la cooptation. Tout au long de l'année, les collaborateurs ont la possibilité de promouvoir une connaissance de leur entourage pour intégrer l'entreprise. En 2021, 8 nouveaux collaborateurs ont rejoint les équipes VM grâce à ce dispositif.

► DIALOGUE SOCIAL

Mise en place d'un Comité RSE commun VM et LNTF

Le Comité RSE commun à VM et LNTF a été créé en février dernier. Trois réunions ont été organisées (mars, octobre et décembre 2021). Il comprend six membres : la Directrice supply chain, le Responsable HSE et RSE, le Directeur commercial sur le secteur Vendée, la Responsable d'exploitation LNTF à Niort, le Directeur de point de vente de Saint-Pierre-d'Oléron et la Chargée de développement RH sur le secteur Vendée Loire. Tous ont suivi une journée de formation animée par le Comité 21 portant sur trois enjeux :

- avoir un langage commun autour de la RSE,
- comprendre et être sensibilisé aux enjeux environnementaux et sociétaux dans la société et dans leur activité métier,
- fédérer les membres du Comité RSE VM.

Le Comité RSE de VM a participé activement à l'élaboration et la diffusion de l'enquête RSE Groupe (matrice de matérialité) lancée au second semestre 2021 permettant de mettre à jour les attentes environnementales et sociétales du Groupe et de ses activités.

Réunions avec le CSE

En 2021, VM a organisé 28 réunions du Comité Social Économique (CSE) afin d'évoquer régulièrement la situation sanitaire et les mesures à mettre en œuvre dans ce contexte, telle que l'application du télétravail en accord avec les représentants du personnel.

► DIVERSITÉ

Développement de l'alternance

Un effort important a été engagé en 2021 pour favoriser l'accueil de jeunes alternants. Une quarantaine d'entre eux ont rejoint les équipes VM dans différents services (doublement de l'effectif par rapport à 2020).

Des postes de travail adaptés

L'une des priorités de VM est de favoriser le maintien et le retour à l'emploi, à travers notamment l'accompagnement des collaborateurs à la reconnaissance de travailleur handicapé. Trois postes de travail ont été aménagés en 2021 avec un financement Agefiph (fauteuil spécifique, écran adapté et souris ergonomique). Un référent handicap d'entreprise a été nommé pour mieux centraliser les demandes et faciliter l'accompagnement des collaborateurs.

Participation à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)

VM a participé à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) en novembre 2021. Plusieurs actions de sensibilisation ont été mises en place : envoi d'un quiz à l'ensemble des collaborateurs et mise en place de « duo » entre des collaborateurs de l'entreprise et des personnes externes en situation de handicap afin de faire découvrir leur poste de travail.

Égalité femmes-hommes

En 2021, VM a obtenu 86/100 à l'index de l'égalité femmes-hommes, en progression de 13 points par rapport à 2020. Ce bon résultat s'explique par la politique volontariste engagée depuis plusieurs années.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

► ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Optimisation de la gestion des déchets

En 2021, un nouvel appel d'offre sur la partie déchets, vise à réduire le nombre de prestataires. Cette organisation doit permettre une meilleure traçabilité des déchets dans une démarche d'amélioration continue.

Tonnage des déchets produits annuellement (ICPE)

	DND		DD		Déchets inertes	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
VM	736,95	467,13	0	10,90	137,50	106,37

Réutilisation et consignes des palettes en bois

Les actions pour optimiser la gestion des palettes en bois se sont poursuivies :

- la consigne des palettes sur les points de vente,
- la récupération et la remise en état des palettes usagées. Un plateau dédié a été aménagé sur le centre de logistique afin de faciliter leur reprise et permettre des rotations plus rapides.

Reprise des déchets des clients

Pour répondre à l'obligation de récupération des déchets de ses clients générés par son activité, VM a élargi son offre de solutions. L'offre de reprise en big bag a été mise en place en phase pilote sur quelques sites. Un premier bilan en début d'année 2022 sera fait avant un plus large déploiement. En complément, une convention de partenariat a également été signée avec Geode environnement pour récupérer directement les déchets sur les chantiers des clients.

Amélioration des sites

À la suite de l'inventaire, douze points de vente ont été identifiés comme Installations Classées Protection de l'Environnement (ICPE). Les audits de conformité se sont achevés fin 2021. Les travaux nécessaires pour lever les non-conformités seront menés en 2022.

Un audit énergétique de l'ensemble des bâtiments de VM et de sa filiale transport a été effectué en fin d'année 2021 par EDF. Les préconisations issues du bilan engageront des plans d'action en 2022.

En attendant, deux sites ont déjà été équipés d'un nouveau système d'éclairage au LED de manière à réduire les consommations énergétiques : Treillères Carrelage et Biganos.

Des véhicules moins polluants

VM maintient son objectif de renouveler chaque année 10 % de son parc de matériels roulants en privilégiant les véhicules de la norme Euro VI, moins polluants. Une vingtaine de poids lourds sera renouvelée d'ici 2023, dont 7 livrés en 2021, sur une flotte de 150. En revanche, les livraisons des 3 camions bio GNC ont pris du retard en raison des tensions d'approvisionnement chez les fournisseurs. Elles sont prévues pour la fin du premier trimestre 2022 sur les sites de Rouen, Nantes et Bordeaux. Une présentation d'un camion-grue électrique a été organisée en octobre dernier par le fournisseur Renault Trucks. Des essais en conditions réelles sont prévus en 2022. 27 véhicules de fonction hybrides ont été déployés et des bornes de recharge électrique sont en cours d'installation sur plusieurs points de vente tels que La Roche-sur-Yon et Le Château d'Olonne. 6 sont déjà installées sur le siège. Enfin, le renouvellement du parc de chariots élévateurs par des modèles électriques se poursuit. Une trentaine supplémentaire a été livrée en 2021. L'objectif est de progressivement remplacer ceux fonctionnant au gaz et au fioul afin de participer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Impact carbone - Scopes 1 et 2 En tonnes eq CO ₂	2021	2020
Négoce	8 915,86	9 031,49

Répartition impact carbone - Scopes 1 et 2	2021	2020
CARBURANT (essence/gazole)	73,62 %	76,78 %
ÉLECTRICITÉ	3,76 %	3,48 %
GAZ (chauffage et bouteille)	11,08 %	9,37 %
FIOUL	0,72 %	0,65 %
GNR	10,34 %	9,57 %
GPL	0,02 %	0,03 %
FLUIDES FRIGORIGÈNES (R32/R410A)	0,46 %	0,12 %

► ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

ÉcoSOLUTIONS : mieux accompagner les artisans dans la rénovation énergétique

Lancé en 2017, le programme écoSOLUTIONS VM a été adapté en 2021 pour répondre au Plan France Relance. Il s'adresse aux entreprises certifiées RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) intervenant sur des chantiers résidentiels ou tertiaires de rénovation comme l'isolation de combles ou des murs par exemple. Pour ceux n'étant pas RGE, VM propose des formations (FEEBAT) dans le cadre de son Atelier VM.

Pour l'animation de ce programme, VM travaille avec son partenaire Helligo, agréé par le Ministère de la Transition Écologique, délégataire des CEE et mandataire de l'Agence nationale de l'habitat. Plus de 250 collaborateurs ont tout d'abord été formés de décembre 2020 à fin mars 2021 sur la thématique de la rénovation énergétique : partage des solutions mises à disposition, aspects réglementaires existants, primes et aides disponibles, etc. L'objectif était de leur permettre de gagner en compétences pour renseigner les clients et les orienter si besoin vers des artisans RGE.

Cinq techniciens rénovation énergétique, répartis par secteur géographique, ont ensuite été nommés afin d'assurer le rôle de conseil et de relais entre le client et Helligo. L'équipe marketing client a également défini une signalétique adaptée afin de créer des espaces-conseils clairement identifiés dans les points de vente.

Pour faciliter les démarches des artisans, VM met également à leur disposition des guides pratiques : comment monter un dossier conforme, des modèles de conventions d'adhésion CEE, etc. Elle s'appuie notamment sur le simulateur digital CAP RENOV+ qui permet de facilement quantifier toutes les aides nationales et régionales (bilan énergétique, estimations économiques, etc.).

Depuis le début de ce partenariat, près de 1 000 logements résidentiels ont été rénovés dont 329 logements en électricité. Ces travaux ont généré 9 732 602 kWh/an d'économie d'énergie annuelle, soit une économie de 1,845 tonnes de CO₂.



De nouvelles gammes de produits plus écologiques

Afin de répondre aux nouveaux enjeux environnementaux et accompagner la demande clients, VM propose de nouvelles gammes d'isolants plus écologiques ou biosourcés (laine de bois, coton, jute, chanvre, liège, ouate, lin) à l'attention des artisans.

Participation au Défi mobilité

VM a participé pour la première fois en mai 2021 au Défi mobilité en Pays de la Loire. L'objectif était d'inciter les collaborateurs à changer leurs modes de déplacements. 33 d'entre eux y ont participé pour une économie globale de 811 kilos de CO₂. L'entreprise a terminé 2^e dans les catégories de 100 à 499 collaborateurs. Cette initiative a notamment été relayée sur le réseau collaboratif interne du Groupe.

► UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

Chaîne d'approvisionnement

VM travaille sur la maîtrise de sa chaîne d'approvisionnement. Les principales matières premières distribuées (PVC, bois, ciment, acier) proviennent toutes de l'Union Européenne et sont certifiées (PEFC, NF, CE).

► TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE CIRCULAIRE

VM a organisé tout au long de l'année une campagne de collecte des matériels électroportatifs usagers de ses clients sur le secteur de la Vendée. Une dizaine de points de vente y ont participé. À chaque retour, un don de 5 euros était versé à l'association Martial Caillaud.

ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE

► ÉTHIQUE

La notion de responsabilité éthique est toujours présente dans les contrats fournisseurs de VM. Afin d'accompagner au mieux les collaborateurs dans la compréhension des enjeux associés à la lutte contre la corruption, une formation avait été dispensée en 2020. Ce travail de sensibilisation a continué en 2021 en ciblant plus particulièrement les collaborateurs (169) les plus exposés.

► CYBERSÉCURITÉ

L'ensemble des collaborateurs de VM a bénéficié d'une session de sensibilisation à la cybersécurité. Elle visait à tester leurs connaissances et s'assurer de l'adoption des bons réflexes. Ils ont pour cela rempli un quiz en ligne afin d'évaluer leur niveau des connaissances. Plusieurs tests « phishing » aléatoires ont également été réalisés. À l'issue de ces tests, une session de partage et de revue de l'ensemble des thématiques abordées en termes de sécurité responsable a été réalisée.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

► SATISFACTION CLIENT

Une nouvelle enquête de satisfaction

Un suivi de la satisfaction client est désormais mis en place. Les résultats et les commentaires des clients sont suivis mensuellement et remontés à chacun des points de vente afin de mettre en place si nécessaire des plans d'action. Un score NPS (Net Promoting Score) de 32 (contre 28 en 2020) est désormais suivi mensuellement sur 9 thématiques et permet d'adapter et améliorer les pratiques dans les points de vente (tels que les délais de livraison, accueil et conseil clients).

Digitalisation du parcours client

Afin d'améliorer l'expérience client, VM poursuit la digitalisation de ses process. Elle travaille notamment au développement de nouvelles applications. Son site internet, dont la refonte est prévue en 2022, sera le reflet de cette stratégie centrée autour du client. À noter également l'arrivée d'un nouveau responsable digital en 2021 pour porter cette ambition.

Amélioration de l'accueil client sur les sites

Plusieurs opérations de transformation des points de vente ont été menées en 2021 : show-room de La Roche-sur-Yon Nord et espaces libre-service de VM Boufféré et Angers et LNTP Angers. D'ici cinq ans, un large plan

d'investissement sur l'ensemble des sites permettra différents travaux de modernisation : libre-service, salle d'exposition, comptoir d'accueil, espace convivialité clients ou encore signalétique façade.

De nouveaux catalogues

Au travers de son plan de transformation, VM affiche plusieurs ambitions fortes que ce soit au niveau de l'offre ou encore de l'expertise métier. En plus des formations engagées au cours du troisième trimestre, cette volonté s'illustre également au travers de l'édition de guides. La collection s'est enrichie en 2021 de trois nouveaux catalogues : « Travaux publics » pour LNTP (mars), « Matériaux et outillages » (juin) et « Assainissement non collectif et gestion des eaux » (septembre). Ces supports, également disponibles en ligne, ont pour objectif d'aider les commerciaux à communiquer auprès des clients sur l'ensemble de la gamme.



► COLLABORATEURS

Participation à un challenge sur l'éco-conduite

Deux conducteurs de VM ont participé en septembre dernier aux trophées des routiers, challenge de l'éco-conduite et prévention : un basé sur Nantes et l'autre sur Vouneuil-sous-Biard. Ce dernier, Franck BOROTTO, a même remporté la finale régionale pour la Nouvelle-Aquitaine.

► DONS AUX ASSOCIATIONS LOCALES ET MÉCÉNATS

En plus de son implication dans l'association Martial Caillaud, VM a mené des actions de solidarité :

- réemploi par des dons de matériaux de construction aux antennes locales d'Emmaüs,
- mécénat pour soutenir le club Smash Basket de L'Herbergement et sa section de sport adapté nommée « le baskin ». Le Club propose des activités physiques et sportives aux personnes en déficience intellectuelle et permet de réunir sur un même terrain des personnes valides et non valides,
- aides auprès de plusieurs clubs sportifs tels que Le Oléron Rugby Club, le Niort Rugby, le Luçon Foot.

