

Nos engagements pour un café plus responsable

RAPPORT RSE 2022-2023



Sommaire

Édito P. 3

Fiche d'identité & Vision P. 4

Cartographie de nos parties prenantes P. 5



PILIER N° 1
**Pérenniser
nos activités**
P. 6



PILIER N° 2
**Garantir
la qualité
des produits
et services**
P. 11



PILIER N° 3
**Prendre
soin
des hommes
et des femmes
du café**
P. 15



PILIER N° 4
**Préserver
les ressources**
P. 19

Cafés Richard est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies

Créé en 2000 par les Nations Unies, le Pacte Mondial réunit des entreprises et des organisations non gouvernementales volontaires autour d'un projet commun : poser dès aujourd'hui les pierres d'un monde durable pour les générations futures, en adoptant des modes de gestion responsable envers les Hommes et l'environnement. Il comprend 17 Objectifs de développement durable (ODD) auxquels les signataires doivent contribuer.

**NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL**



Édito

Attachés à préserver savoir-faire et savoir-être, nous insufflons à notre Maison, qui a célébré ses 130 ans, les valeurs de la transmission. Cafés Richard se veut aussi gardien de l'âme du café français, dans toute l'expression de son esprit populaire et épicurien.

Nous sommes le premier torréfacteur français à être labellisé Engagé RSE & Responsibility Europe. Cette reconnaissance de la maturité de notre démarche est l'écho de notre conviction profonde : agir pour être le torréfacteur et partenaire café au service d'une croissance durable. Notre ambition est de poursuivre le développement de nos activités en prenant soin des Hommes et de l'environnement, du grain à la tasse.

La démarche RSE que nous avons construite repose sur quatre piliers : pérenniser nos activités, garantir la qualité des produits et services, prendre soin des hommes et des femmes du café et préserver les ressources. En complément, nous sommes entrés dans une démarche de certification liée à la sécurité des aliments, une garantie indispensable pour nos clients.

La vocation de notre démarche est de créer du sens pour que le développement durable soit porteur d'une énergie fédératrice pour nos clients et collaborateurs. Car c'est tous ensemble que nous développons notre empreinte positive et mettons toujours plus de cœur dans chaque tasse.

**Pierre Richard
Anne Richard Bellanger
& Arnaud Richard**



Cafés Richard

L'ÂME DU CAFÉ FRANÇAIS

« Nous incarnons l'esprit d'une entreprise française familiale et indépendante. Grâce à un maillage régional fort, nos circuits sont courts et directs. »

Cafés Richard, leader café de la restauration hors domicile en France, est un torréfacteur français qui transmet son savoir-faire depuis trois générations.

Partenaire historique des cafés, lieux de restauration et hôtellerie, nous conseillons et livrons au quotidien plus de 40 000 clients sur tout le territoire. Soucieux de transmettre notre savoir-faire, nous avons également créé un centre de formation certifiant pour les professionnels, l'Académie du Café. Une initiative reconnue puisque l'Académie forme chaque année plus de 1 000 personnes.

Notre département technique, Espresso Service, est le premier service technique du café et des boissons chaudes dédié aux professionnels de la restauration en France. Expert des matériels comme des gestes du café, il accompagne nos clients sur tout le territoire par un conseil sur-mesure et une assistance technique fiable et réactive.

Par ailleurs, Cafés Richard partage avec le grand public l'expérience du café à la française, véritable art de vivre, au travers de ses points de vente : huit boutiques Comptoirs Richard ainsi que des coffee-shops dans des lieux de voyage. Notre service export permet également de faire connaître notre Maison à l'international.

Cafés Richard, qui fait partie du groupe Ricardo, est le premier torréfacteur à avoir obtenu le label Engagé RSE au niveau confirmé, ainsi que le label Responsibility Europe. L'entreprise s'appuie sur la norme ISO 26000, seule référence internationale établie sur la responsabilité sociétale des organisations. Cette reconnaissance est le fruit d'un travail collectif qui implique chaque jour tous les collaborateurs, chacun à leur niveau, pour créer une croissance durable.



En savoir plus
sur le groupe
Ricardo

RICARDO

Maisons de café et de torréfaction

Ricardo incarne l'esprit d'un groupe familial français et indépendant. Son ambition est notamment de faire grandir l'art français du café au sein d'une communauté de maisons de torréfaction et d'entreprises aux identités fortes. Mobilisées autour de valeurs partagées, elles expriment chacune l'originalité de leur projet en l'associant à une démarche responsable. Cafés Richard, Espresso

Service et Comptoirs Richard, qui font partie du groupe Ricardo, ont construit une démarche RSE commune, évaluée dans le périmètre de la certification Afnor « Engagé RSE » de Cafés Richard. Les femmes et les hommes qui composent la mosaïque Ricardo préservent l'héritage de savoir-faire précieux. Leurs talents conjugués créent et façonnent également ceux de demain.

Nos valeurs

Intégrité

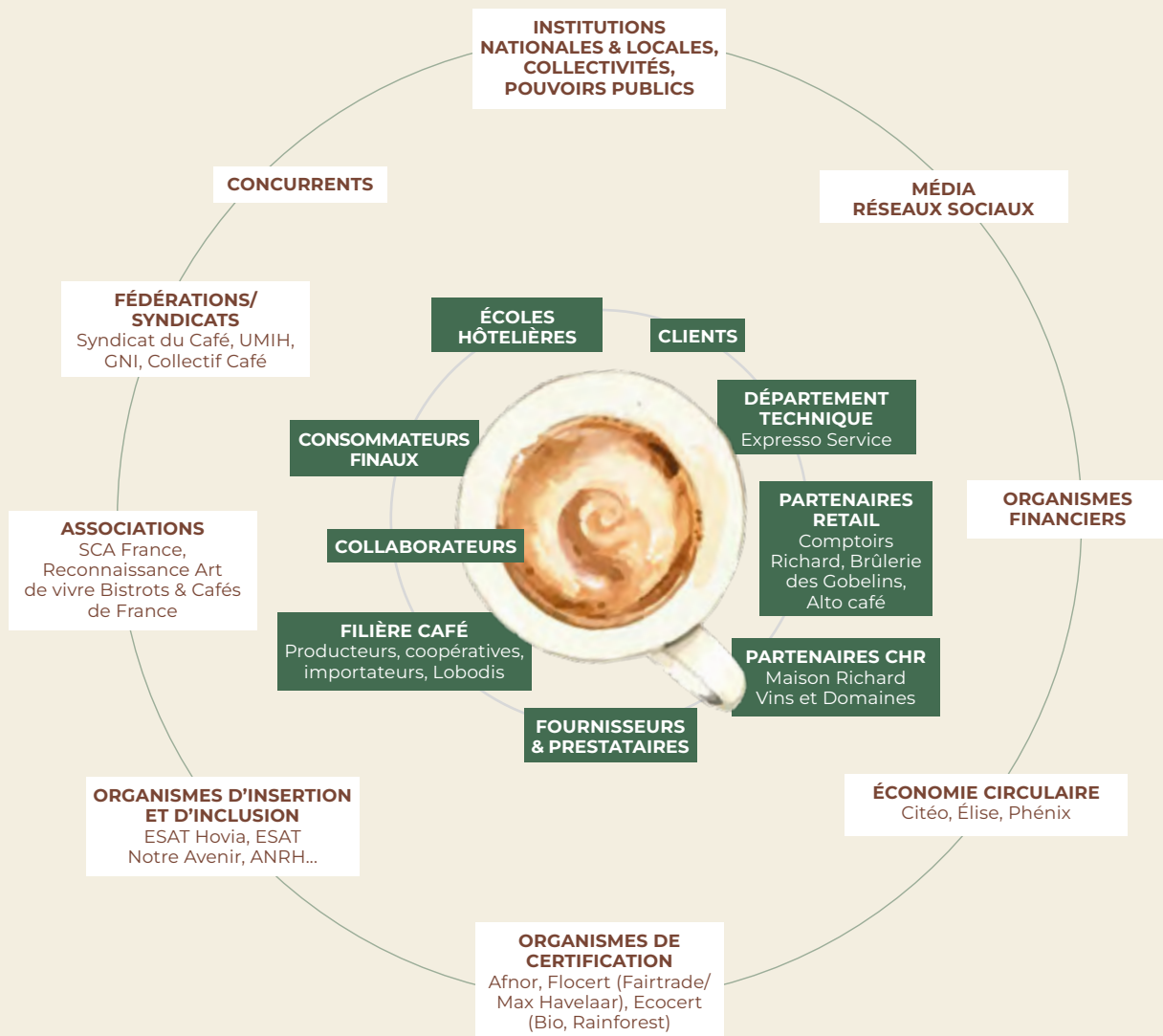
Établir une relation de confiance avec toutes nos parties prenantes est pour nous le seul gage d'un engagement profond.

Proximité

Rester proche est notre règle d'or pour répondre à tous les besoins de nos clients et bien travailler avec nos partenaires.

Humanité

Partager un esprit profondément solidaire en prenant notre métier à cœur pour offrir ce que nous avons de meilleur.



Cartographie de nos parties prenantes

Un écosystème qui intègre une multiplicité d'acteurs en lien direct ou indirect avec la filière café.

Le premier cercle de nos parties prenantes est constitué de celles avec qui nous entretenons des liens étroits au quotidien : nos clients, à qui nous garantissons la meilleure qualité de produits et services, mais aussi nos fournisseurs et nos prestataires. Outre la filière café, évidemment centrale dans notre écosystème, nos forces vives constituent la part sans laquelle nous ne pourrions avancer et nous développer. Nous partageons avec elles des valeurs fortes et une culture commune.

Le second cercle représente des acteurs plus éloignés, mais indispensables à notre fonctionnement : organismes de certification, partenaires institutionnels et financiers, fédérations et pouvoirs publics...

Bâtir des relations durables avec l'ensemble de nos parties prenantes, fondées sur la confiance et le respect mutuels, fait partie intégrante de notre démarche RSE.



PILIER N°1

Pérenniser nos activités

— I —

Consolider une croissance durable
et rentable

— II —

Optimiser nos ressources

— III —

Développer notre politique
d'achats responsables,
notamment en matière
de cafés verts

— IV —

Contribuer à l'essor du tissu
économique et au développement
local des territoires

— V —

Accroître la notoriété de nos
marques et de notre démarche
auprès des consommateurs

— VI —

Promouvoir l'art français du café
et des métiers de la restauration



I / CONSOLIDER UNE CROISSANCE DURABLE ET RENTABLE



— Nos cafés à portée de clic

Le déploiement de notre portail digital ePro Cafés Richard s'est accéléré. Avec nos agences de Paris Île-de-France, Lille, Bordeaux et Toulouse, ce sont près de 1 000 clients qui l'ont adopté aujourd'hui. Rapide, simple et intuitif, ePro Cafés Richard permet d'avoir un accès exclusif au catalogue Cafés Richard et de passer commande très rapidement 7 j/7 et 24 h/24, sur tous supports. Toutes les informations et données historiques du client sont centralisées et il lui est également possible de visualiser son parc machines et d'effectuer une demande d'intervention en direct. Solution digitale devenue incontournable, toutes nos agences en France seront prêtes à offrir le service ePro Cafés Richard à leurs clients courant 2024.

— Privilégier les produits locaux

Nous nous efforçons de rationaliser les gammes de produits et privilégions le Made in France ou issu de fournisseurs géographiquement proches (Europe principalement) pour nos gourmandises de bord de tasse et emballages.

Nous valorisons nos maisons de torréfaction régionales (Brûlerie de Saint-Avertin, Café Négril...) et travaillons à développer une offre de produits régionaux.

- **74 % de fournisseurs français en 2022**
(vs 61 % en 2021)

II / OPTIMISER NOS RESSOURCES

— Nos matériels ont une seconde vie

Prolonger la durée de vie de nos matériels en leur offrant une deuxième vie, c'est l'objectif de notre programme de reconditionnement. Au sein de nos trois ateliers Espresso Service dédiés, nos 28 spécialistes réalisent ainsi une vingtaine de points de contrôle techniques et esthétiques afin de garantir la qualité des matériels. En choisissant nos matériels reconditionnés, nos clients s'engagent à nos côtés dans une logique commune d'économie circulaire pour atteindre une croissance plus durable.



- **Environ 15 200 matériels reconditionnés par an** : 66 % le sont par nos équipes Espresso Service en ateliers de reconditionnement (deux sont basés à Gennevilliers dans les Hauts-de-Seine et un à Saint-Avertin en Indre-et-Loire). Et parce que nous avons à cœur de favoriser l'inclusion, nous tissons des liens précieux avec le Secteur du Travail Adapté et Protégé. Ainsi, 34 % de nos matériels reconditionnés le sont au sein d'ateliers en ESAT, dont ANRH.

ANRH est une association reconnue d'utilité publique, experte de l'emploi et du handicap. Chaque année, ce sont près de 4 000 machines Cafés Richard qui sont réparées par 4 travailleurs handicapés de l'Entreprise Adaptée ANRH Epône. Un partenariat solide et vertueux, pour plus d'impact social et environnemental.

III/ DÉVELOPPER NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES, NOTAMMENT EN MATIÈRE DE CAFÉS VERTS

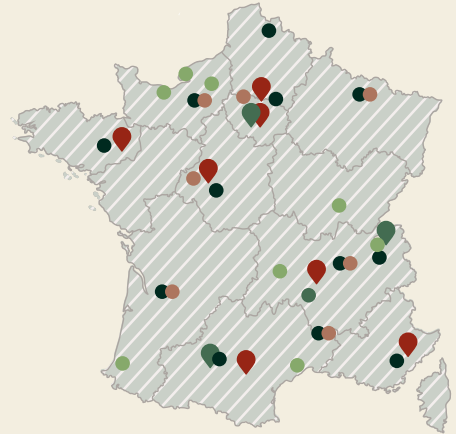


— Tous engagés dans notre charte d'achats responsables

Nous avons déployé une charte d'achats responsables, notamment en matière de cafés verts. Elle reflète notre engagement à contribuer à un monde plus équitable, plus durable, à garantir des produits de qualité constante et à préserver les ressources naturelles (cf. pages 16 et 23). Elle protège les femmes et les hommes du café et engage nos fournisseurs à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

IV/ CONTRIBUER À L'ESSOR DU TISSU ÉCONOMIQUE ET AU DÉVELOPPEMENT LOCAL DES TERRITOIRES

- Directions régionales Cafés Richard
- Entrepôts
- Agences techniques Espresso Service
- Maisons régionales de cafés & de torréfaction
- Comptoirs Richard



— Notre modèle unique de distribution nous rapproche chaque jour de nos clients

Douze directions régionales Cafés Richard et sept agences techniques Espresso Service ancrent notre présence partout en France et favorisent l'emploi au sein de leur territoire. Chacune contribue à la démarche RSE du groupe au niveau local dans ses choix de fonctionnement ou au travers de soutiens à des causes solidaires et sportives, emploi d'ESAT... Nous avons la volonté que les lieux de torréfaction qui perpétuent notre savoir-faire et les maisons de cafés régionales qui nous ont rejoints conservent leur identité et continuent de participer au développement économique de leur région. Toujours majoritairement présents auprès de nos clients CHR, nous répondons aux nouveaux modes de consommation de café en renforçant notre présence dans l'univers de la vente à emporter, de la boulangerie, du snacking ainsi que des commerces et bureaux. Enfin, parce que ce sont des partenaires essentiels, nous maintenons des liens étroits avec les institutions locales. Pour les engager à nos côtés, nous leur avons communiqué les éléments clés de notre démarche RSE et avons identifié nos interlocuteurs privilégiés. Les liens que nous avons établis sur tout le territoire permettent de développer les tissus locaux à travers l'emploi direct de collaborateurs ou le partenariat avec des prestataires locaux.

714
salariés, dont
54%
en régions

Près de
58%
de nos collaborateurs
assurent un lien direct
avec nos clients

72%
de nos
prestataires
sont en régions

V/ ACCROÎTRE LA NOTORIÉTÉ
DE NOS MARQUES ET DE NOTRE DÉMARCHE
AUPRÈS DES CONSOMMATEURS

— Partager un café
et bien plus encore

Que ce soit dans nos boutiques, corners, coffee-shops à la française ou en ligne, nous invitons les consommateurs à vivre l'expérience Cafés Richard et à découvrir les engagements sociétaux et environnementaux des différentes Maisons du groupe Ricardo.

Comptoirs Richard :

- Une enseigne de boutiques qui font la promotion du café en grains, engagées dans la vente en vrac, les rayons anti-gaspi et signataires du pacte Too Good To Go.
Comptoirs Richard poursuit par ailleurs ses efforts pour proposer des produits issus de l'agriculture biologique, qui ont représenté 27 % de leurs références en 2022.
- Un site e-commerce qui offre le même service sur-mesure qu'en boutiques, le rendant ainsi accessible dans toute la France (ex : café moulu à la demande selon le type de cafetière, thé en vrac...) : **+37 % de croissance entre 2019 et 2022.**

Depuis 2014, la Mairie de Paris a choisi de s'associer aux Comptoirs Richard pour commercialiser une gamme de produits cafés, thés et chocolats sous licence « Ville de Paris ». Une collaboration qui met en lumière notre savoir-faire et notre expertise.



Pour en savoir
plus sur
Comptoirs Richard



Alto café :

- Spécialiste des modules nomades et de l'événementiel, Alto café permet à Cafés Richard d'aller à la rencontre des consommateurs, où qu'ils soient.



Coffee-shops :

- Cafés Richard, torréfacteur de référence dans l'univers du CHR, a ouvert un premier coffee-shop à la gare de Rennes en 2018. Dans la continuité de cette expérience réussie, nous avons décidé de renforcer notre présence en travel retail. Notre ambition est d'ouvrir des lieux Cafés Richard en gares et aéroports avec un tout nouveau concept à l'identité forte autour du café-bistrot français, vivant, chaleureux et intemporel. Pensé pour mettre en lumière chaque moment de café, il se déclinera sous plusieurs formats afin de répondre à tous les modes de consommation.



VI/ PROMOUVOIR L'ART FRANÇAIS DU CAFÉ ET DES MÉTIERS DE LA RESTAURATION

— Faire rayonner l'art de vivre à la française

Nous nous engageons auprès d'associations professionnelles pour préserver la valeur patrimoniale de notre savoir-faire. C'est pourquoi nous sommes membres bienfaiteurs de l'Association pour la reconnaissance de l'art de vivre dans les bistrotts et cafés de France en tant que patrimoine culturel immatériel, créée en 2018. Nous soutenons les métiers du Service et notamment le Trophée Delair qui célèbre la transmission du savoir-faire et du savoir-être. Nous partageons pleinement les valeurs de ce concours qui valorise le dynamisme et la créativité des jeunes d'écoles hôtelières, professionnels en devenir.



PILIER N°2

Garantir la qualité des produits et services

— I —

Assurer le contrôle qualité
de nos produits tout au long
de la chaîne de valeur

— II —

Produire un café d'excellence

— III —

Garantir une qualité de service
à tous nos clients

— IV —

Transmettre notre savoir-faire
avec l'Académie du Café



I/ ASSURER LE CONTRÔLE QUALITÉ DE NOS PRODUITS
TOUT AU LONG DE LA CHAÎNE DE VALEUR



— **Du café vert au produit fini**

La qualité constante de nos produits est garantie par le travail de notre équipe dédiée et celui de l'ensemble des services. Cela se traduit par des audits terrains et documentaires de nos processus mais également par l'évaluation et l'inspection de nos fournisseurs.

Nos deux sites de torréfaction, basés à Gennevilliers (Hauts-de-Seine) et à Saint-Avertin (Indre-et-Loire), sont évalués dans le cadre de notre label Engagé RSE qui s'appuie sur la norme ISO 26000. Cette norme garantit notre maîtrise de la production et donne l'assurance de contrôles qualité effectués sur tous nos produits. Des audits internes réguliers viennent en complément des audits de l'Afnor.

Nos qualitiens sont également en veille constante, accompagnés du Syndicat du Café, sur les évolutions réglementaires produits, étiquetages et emballages, notamment avec la loi AGECE et ses différents décrets. Leur rôle est de communiquer et piloter les plans d'actions pour que l'entreprise réponde à ces exigences.

<p>110 contrôles effectués pour chaque lot d'assemblages Signature en kilo grains.</p>	<p>100% de nos pures origines sont traçables jusqu'à la coopérative ou la ferme.</p>
---	---

II / PRODUIRE UN CAFÉ D'EXCELLENCE



— Une expertise du sourcing

Chaque jour, nos experts sélectionnent minutieusement des grains de caractère, selon leurs terroirs et typicités. Un sourcing exigeant des meilleures origines, combiné à notre devoir de prendre soin de la terre et des caféiculteurs, notamment au travers de labels qui nous engagent. À chaque réception de café vert, contrôles rigoureux et dégustations permettent de valider la qualité avant torréfaction.

• **Pionnier** dans l'élaboration d'une sélection de pures origines

— Un esprit artisanal au service d'une torréfaction de haute précision

Cafés Richard torréfie en France depuis trois générations, perpétuant son savoir-faire dans la réalisation d'Assemblages Signature. L'expertise de la haute torréfaction garantit la constance de la qualité et du goût de chaque mélange dont les recettes sont des profils uniques.

Notre Manufacture est dédiée aux cafés de spécialité et aux terroirs plus confidentiels. Des broches de 5 kg ou 30 kg sont confiées à la main experte du maître torréfacteur, dont le regard et les gestes précis se jouent à la seconde près. Les maisons de torréfaction régionales qui ont rejoint l'entreprise complètent notre savoir-faire. Nous préservons leur identité propre et leurs marques de café locales gardent toute la richesse des territoires.

III / GARANTIR UNE QUALITÉ DE SERVICE À TOUS NOS CLIENTS

— Le sens du service

Proximité, confiance et réactivité : Cafés Richard met tout en œuvre pour assurer la satisfaction de ses clients professionnels et garantir la qualité de ses produits et services. Nos 190 experts d'Expresso Service apportent également conseils sur-mesure et assistance technique à nos clients. Un centre d'appels complète le dispositif pour une prise en charge immédiate et une planification des urgences. Du meilleur choix de café à la solution machine, en passant par un dispositif de commandes et de livraisons de proximité, jusqu'au dépannage et à la formation : notre vocation est d'être un partenaire complet, expert dans son domaine et proche de ses clients.

• **99%** de taux de service*

** le taux de service représente le nombre de livraisons conformes réalisées par Cafés Richard (quantités, références, délais) / le nombre total de livraisons.*



Pour prévenir les ruptures produits, un comité de pilotage mensuel sur les risques d'approvisionnement est mis en place :

- nous avons doublé les fournisseurs sur les références majeures d'emballages et produits de négoce
- les approvisionnements de café sont sécurisés par l'existence de deux sites de production
- la planification des commandes est anticipée bien en amont grâce à un prévisionnel
- les approvisionneurs suivent les stocks au quotidien
- le client est prévenu rapidement d'un éventuel risque

IV/ TRANSMETTRE NOTRE SAVOIR-FAIRE AVEC L'ACADÉMIE DU CAFÉ

— Des ateliers d'experts et des certifications internationales

Centre de formation agréé et certifié Qualiopi, Cafés Richard enseigne l'excellence des gestes du café aux professionnels grâce à son Académie du Café. Nos experts, diplômés de certifications internationales SCA transmettent leur passion au quotidien. Des gestes du barista à la technique du Latte Art, la réalisation de café-cocktails ou aux ateliers dédiés aux écoles hôtelières centrés sur la qualité du service, nous dévoilons chaque année tous les secrets du café à plus de 1 000 personnes (clients, élèves, collaborateurs). Les formations se déroulent au sein de l'Académie du Café, en écoles hôtelières ou chez nos clients, dans toute la France, grâce aux showrooms de nos agences régionales ainsi qu'à nos experts qui sillonnent tout le territoire.

- **Des modules d'e-learning sont mis en ligne sur la plateforme de L'atelier des Chefs** afin de faciliter la formation à distance de nos clients.

Espresso Service dispose également d'un service de formation qui accompagne Cafés Richard auprès de ses clients afin de leur présenter des solutions complètes, en parfaite adéquation produits/machines. Le pôle des experts d'Espresso Service complète ainsi parfaitement celui des experts de l'Académie du Café.

- **Plus de 1 000 personnes formées par an**



— La Master Cup Cafés Richard, créée en 2019, grandit chaque année

Réunissant le monde du café et celui du bar, le concours met en compétition une quinzaine de jeunes d'écoles hôtelières issus de toute la France. Sélectionnés par Cafés Richard lors des formations, les candidats doivent faire leurs preuves en matière de connaissance du café (origine, production et dégustation), précision des gestes, qualité de l'expression orale et démontrer leur créativité dans la réalisation et le service d'un « expresso parfait » et d'un café-cocktail signature.

Specialty Coffee Association

Nous sommes parmi les membres fondateurs de la SCA France, créée en 2005, dont l'objectif est d'améliorer constamment la qualité du café, à chaque étape de la filière. Notre Académie du Café est par ailleurs certifiée "SCA Premier Training Campus", une accréditation qui reconnaît le cadre exemplaire de notre centre de formation et atteste que nous sommes conformes aux normes d'excellence requises.



PILIER N°3

Prendre soin des hommes et des femmes du café

— I —

Protéger nos partenaires
producteurs de café

— II —

Accroître les compétences
de nos collaborateurs

— III —

Cultiver le bien-être
au travail et conforter
le sentiment d'appartenance

— IV —

Mener une démarche
éthique et sociale



I / PROTÉGER NOS PARTENAIRES PRODUCTEURS DE CAFÉ



Andrés / Getty Images / Stockphoto

— Produire nos cafés de façon durable

Dans le cadre de notre politique d'achats responsables pour un commerce plus équitable, nos cafés portent les labels Bio, Fairtrade/Max Havelaar et Rainforest Alliance. Au travers du label Bio, nous garantissons un mode de culture qui limite l'usage d'engrais, de pesticides de synthèse et exclut les organismes génétiquement modifiés, selon des pratiques respectueuses des équilibres biologiques et écologiques. Le label Fairtrade/Max Havelaar garantit quant à lui que le produit a été cultivé et commercialisé dans le respect de critères sociaux, économiques et environnementaux. Enfin, le label Rainforest Alliance assure des conditions de travail décentes, la protection de l'environnement et la formation des agriculteurs.

- **395 000 €** de primes générées pour les producteurs en soutien au développement du commerce équitable et de l'agriculture biologique.
- **Taux de références alimentaires labellisées**
42 % en 2022 (28,7 % en 2021)

II / ACCROÎTRE LES COMPÉTENCES DE NOS COLLABORATEURS

Notre plan de développement des compétences est étroitement lié aux axes stratégiques de l'entreprise ainsi qu'à sa démarche RSE :

- **Les formations externes :**
 - renforcer la professionnalisation de notre force de vente
 - donner de nouveaux outils aux managers pour accompagner et motiver leurs équipes
- **Les formations internes :**
 - ateliers de notre Académie du Café, destinés à tous les collaborateurs, permettant d'approfondir leur expertise : caféologie, savoir-faire du barista...
 - formations d'Expresso Service proposées aux collaborateurs adaptées à chaque profil de poste technique

- **Taux de satisfaction des formations 2022**

85 %



III/ CULTIVER LE BIEN-ÊTRE
AU TRAVAIL ET CONFORTER
LE SENTIMENT D'APPARTENANCE

— Convivialité et qualité de vie
au cœur de notre entreprise

Parce que l'intégration des arrivants dans l'entreprise constitue une étape essentielle du parcours professionnel, nos nouveaux collaborateurs suivent un programme complet : remise d'un livret d'accueil, formation en caféologie, tournée avec un livreur et rencontre avec les différents métiers de la Maison. De nombreuses actions sont mises en œuvre tout au long de l'année par l'entreprise ainsi que par le Comité QVT pour contribuer au bien-être des collaborateurs : lieux de pause conviviaux avec accès à toutes les boissons maison, animations mensuelles gourmandes, repas annuels, séances de sport, succès et moments-clés célébrés avec les équipes : label RSE, 130 ans des Maisons Richard, titres gagnés en championnat... Notre dynamique CSE s'investit également pour offrir régulièrement de nouvelles prestations qui contribuent à rendre la vie agréable : site internet HelloCSE offrant de multiples avantages, challenges sportifs...



Objectif 2023 : en complément de sessions de sensibilisation pour tous les collaborateurs, nous programmons une formation approfondie à la RSE pour nos formateurs internes (Académie du Café et équipe RSE) et nos commerciaux.

— Pionniers du CQP
Agent de maintenance
- Réparateur de
machines à café

Nous sommes les premiers en France à avoir proposé à nos techniciens Espresso Service de passer ce Certificat de Qualification Professionnelle. Cette reconnaissance de compétences nationale, construite avec notre branche professionnelle, est la validation d'un savoir-faire métier très spécifique. Nous avons d'ailleurs de nouveaux certifiés sur la promotion 2022/2023.

<p>97% de nos collaborateurs sont embauchés en contrat à durée indéterminée</p>	<p>Index d'égalité professionnelle femmes/ hommes : 77/100 pour Cafés Richard 89/100 pour Espresso Service</p>
	<p>11 ans c'est la moyenne d'ancienneté de nos collaborateurs</p>



IV / MENER UNE DÉMARCHÉ ÉTHIQUE ET SOCIALE

— Le café solidaire

Au sein du groupe Ricardo, Lobodis, entreprise à mission, et Cafés Richard ont construit un partenariat pour proposer des cafés solidaires, 100 % tracés, 100 % inclusifs. Les cafés proviennent de pays tels que le Brésil, le Pérou et le Honduras, pays dans lesquels nous travaillons depuis de nombreuses années en finançant des projets sociétaux et environnementaux auprès de petits producteurs.

La gamme Café Solidaire propose des assemblages en grains ainsi que des capsules végétales et compostables, conçues et fabriquées en France.

L'expertise Lobodis :

- Des cafés sélectionnés à l'origine et tracés jusqu'aux producteurs
- Des cafés torréfiés et produits en Bretagne, de manière 100 % inclusive avec l'emploi direct de personnes en situation de handicap au sein de l'Association Notre Avenir et son ESAT

L'expertise Cafés Richard :

- Une distribution nationale par les équipes de Cafés Richard grâce à nos 12 agences régionales
- La garantie d'un partenariat technique grâce à nos 7 agences Espresso Service couvrant tout le territoire

Deux entreprises en synergie pour créer de la valeur et du sens.



— D'autres actions concrètes



JM.Cautier/AgenceOblique

Intégration de personnes de l'ESAT HOVIA, au sein de notre site de Genevilliers, pour des missions liées à la production, au conditionnement et à la logistique.

Emploi indirect par la sous-traitance à des entreprises adaptées (cf. ANRH en page 7).

Transmission de notre savoir-faire et mécénat de compétences pour les personnes en difficulté d'insertion (formations de l'Académie du Café auprès d'associations telles que Afuté, Coffee for More...).

Participation à la journée nationale du DuoDay en accueillant une personne en situation de handicap.

Dons à l'association WakeUpCoffee, engagée dans la réinsertion d'anciens détenus.

Prestations de services confiées à des ESAT locaux (entretien des espaces verts, collecte du papier...).

— Pour aller plus loin avec nos collaborateurs

Une politique anti-corruption a été établie sur la base d'une cartographie des risques. Selon le degré de criticité des risques, un plan d'actions préventives a été mis en place. Nous avons également réalisé une première fresque de la diversité afin de sensibiliser à la discrimination.

PILIER N°4

Préserver les ressources



Réduire l'empreinte carbone
de nos activités



Agir sur notre consommation



Produire durable et protéger
la biodiversité



De la
conception
des produits à leur
recyclage, Cafés
Richard s'engage
pour un café
durable



I / RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE DE NOS ACTIVITÉS



— Charte numérique

Nous sommes signataires de la Charte Numérique Responsable établie par l'INRC (Institut du Numérique Responsable), qui prône des pratiques inclusives et durables, éthiques et responsables.

— La réduction de l'impact environnemental lié au transport de café vert

- **95 %** des livraisons de café vert en citerne en provenance du Havre sont en transport GNL (Gaz Naturel Liquéfié), soit **70 %** de nos volumes de café vert.
- **Objectif transport maritime propre 2023 : 10 %**
- **2023** : sociétaire de Windcoop, la première compagnie maritime de transport à la voile de marchandises, organisée en coopérative. En rejoignant ce mouvement collectif dont l'objectif est de construire des porte-conteneurs à voile, les volumes sont mutualisés, le coût du transport du café est réduit et l'empreinte carbone également.

— Transport et livraisons

Nous sommes notre propre distributeur, un atout majeur de notre Maison. C'est pourquoi nous nous attachons à maîtriser entièrement nos circuits de livraison et travaillons à en réduire les émissions grâce à :

- **L'adaptation des modes de livraison selon les lieux de tournées** (électriques sur Paris/petite couronne et hybride sur banlieue). Pour aller plus loin, nous avons mis le logiciel IFS en place afin d'optimiser les kilomètres parcourus.
- **Un parc de véhicules plus vert** : à chaque renouvellement de véhicule, l'entreprise privilégie les véhicules propres. Notre flotte est déjà composée de 43 véhicules dits « propres » (hybrides, électriques, gaz naturel et bioéthanol).
- **L'écoconduite** : notre plan de développement des compétences inclut les formations à l'écoconduite pour nos livreurs et nos commerciaux. 60 personnes ont été formées en 2022, objectif 100 % d'ici 2025.
- **Le regroupement des commandes** afin de réduire la livraison de petites quantités et éviter la multiplication des trajets qui augmentent les émissions de CO₂. Une participation aux frais de transport est demandée à nos clients sous un certain minimum de commande afin de les sensibiliser.
- **La logistique du dernier kilomètre** :
 - mise en place de la **Vélogistique** dans Paris pour répondre aux nouveaux enjeux et anticiper les JO 2024. En partenariat avec Bizbike, 100 % de nos livraisons OCS (bureaux) sur Paris se font en vélo cargo soit : **24,7 tonnes** en 2022.
 - un partenariat a également été construit avec **Fludis** pour livrer cinq arrondissements de Paris en transport combiné péniche fluviale/vélo.

Objectif 2023 : poursuivre nos efforts avec déjà 2 véhicules hybrides et 16 électriques en commande.

II / AGIR SUR NOTRE CONSOMMATION

La réduction des déchets, des émissions de gaz à effet de serre, de l'énergie ou encore de l'eau fait l'objet d'indicateurs suivis.

— Déchets de nos deux sites de production

En 2022, **76 %** des déchets ont été revalorisés : réemploi, recyclage...

— Énergie (gaz, électricité)

Un plan d'actions a été proposé suite à l'audit énergétique réalisé en 2021 : isolation de la toiture en production sur le site de Gennevilliers, politique du parc véhicules toujours plus verts (cf. page 20)...

Nous avons fait le choix d'investir dans le renouvellement de nos deux torrificateurs principaux afin d'améliorer leur rendement et leur performance, diminuant ainsi notre consommation énergétique.

Nous poursuivons notre stratégie de réduction des gaz à effet de serre en réactualisant notre Bilan Carbone (BEGES) qui sera complété par la réalisation d'analyses de cycle de vie de nos assemblages et pures origines majeurs. Cela nous permettra d'obtenir une cartographie de nos impacts environnementaux d'ici fin 2024.

Certains de nos bâtiments sont soumis au décret tertiaire. Pour cela, nous sommes accompagnés par un bureau d'études qui effectuera des audits énergétiques qui vont nous permettre d'établir un plan d'actions afin de réduire notre consommation énergétique de 40 % à horizon 2030.

— Eau

La consommation d'eau de nos sites dédiée à l'utilisation de l'arrosage des espaces verts ou le lavage de nos véhicules de livraison fait l'objet de consignes de restriction strictes lors d'épisodes de fortes chaleurs.

L'eau utilisée pour refroidir le café en fin de process de torrification est consommée en faible quantité et optimisée.

— Papier

Nos papiers de bureaux usagés sont confiés à la société Cèdre, une entreprise adaptée et familiale française qui participe activement à la protection de l'environnement, tout en créant des emplois locaux et durables pour des personnes en situation de handicap.

Soit en 2022* :

- **31 heures de travail** d'emploi solidaire générées par les **1 568 kg** de papier collecté.

(* selon ratio de l'Ademe)

— Une nouvelle agence



Pour concevoir sa nouvelle agence située à La Boisse (01), Cafés Richard s'est appuyé sur des partenaires locaux et a fait des choix responsables tels que des panneaux photovoltaïques sur toute la surface de la toiture pour gérer l'électricité en autoconsommation, des bornes de recharge électrique, un parking evergreen...

— Économie circulaire

Valorisation de nos déchets de production :

- En 2022, **42 tonnes** de pellicules de café issues de nos sites de production sont parties localement en méthanisation ou en compostage. Quant aux sacs de café vert en toile de jute, ils sont transformés par une filière spécialisée en fibres à usage textile.
- **Nous avons réussi à élargir la collecte de nos biodéchets**, comprenant déjà le marc de café, à la récupération des capsules et dosette papier (pods). En partenariat avec Veolia Bio'Pôle, nous sommes en capacité de les trier et déconditionner afin de les envoyer dans des méthaniseurs qui produiront de l'énergie (biogaz ou électricité). La matière résiduelle sera transformée en compost et utilisée comme fertilisant naturel.

— Pause-café engagée

Cafés Richard propose à ses clients une pause 100 % valorisable et/ou recyclable :

- marc de café
- capsule végétale
- gobelet cartonné OK Compost Home, fabriqué en France
- spatule en bois
- sachet de thé

Parce que les biodéchets issus de notre pause-café sont aussi des ressources précieuses, nous avons choisi une revalorisation écologique, économique et locale.

Afin de proposer une solution de revalorisation vertueuse, nous avons sélectionné des partenaires de proximité à nos clients, qui compostent localement. Cafés Richard collabore avec plus de 30 acteurs locaux spécialistes du traitement des biodéchets. Ce réseau de partenaires engagés permet de créer de l'emploi, avec une priorité à l'emploi inclusif : entreprises adaptées, entreprises d'insertion et acteurs du compostage avec collecte en vélo cargo. Ces solutions sont d'ores et déjà mises en place en Île-de-France, à Rennes et à Lyon. Nous poursuivons notre déploiement au fur et à mesure sur l'ensemble de nos agences en France.



— Écoconception de nos produits

Cafés Richard s'engage et applique le décret 3R « Réduire, Réemployer et Recycler » édicté par le Ministère de la Transition écologique, de l'Ademe et de 14 éco-organismes.

Un film souple barrière en polyéthylène (PE) a été créé pour rendre nos emballages de cafés recyclables. L'objectif est de l'utiliser pour l'ensemble de nos paquets de café à horizon 2025.

La réduction des suremballages se poursuit avec
- 13 tonnes de carton/an sur nos boîtes de thés et tisanes.
Des actions ont également été menées sur l'épaisseur des filtres de nos emballages de dosettes pour atteindre
- 3,3 tonnes de plastique en 2022.

Par ailleurs, nous offrons une seconde vie à nos matériels grâce au reconditionnement opéré par Espresso Service (cf p. 7)



— Lutte contre le gaspillage alimentaire

Cafés Richard a établi des partenariats solides avec des banques alimentaires, épiceries solidaires et associations pour donner les invendus, notamment via Phenix et Solaal. Nous sommes également signataires du pacte Too Good To Go afin de lutter contre le gaspillage alimentaire causé par l'interprétation des dates de consommation et défendons le « Observez, sentez, goûtez ».

III / PRODUIRE

DURABLE ET PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ

— Café de spécialité

Cafés Richard défend les valeurs du Café de Spécialité. Un engagement qui se vit main dans la main avec nos partenaires importateurs et coopératives. Nos cafés de spécialité sont responsables et 100 % traçables. Le sourcing exigeant des meilleures origines se combine à notre devoir de prendre soin de la terre et des caféiculteurs, notamment au travers de labels qui nous engagent (Bio, Fairtrade/ Max Havelaar et Rainforest Alliance).

— Préserver la biodiversité

• À Sumatra :

Depuis 2013, nous sommes engagés dans le Sumatran Orangutan Conservation Program (SOCP). Son objectif : préserver les orang-outans de Sumatra, aider les producteurs de café à conserver leur terre en luttant contre l'agriculture intensive et la déforestation et encourager la plantation de café écologique et durable. Nous commercialisons le café de spécialité issu de ces plantations sous la marque Orang Utan Coffee.

• Montant cumulé de notre engagement :
138 500 euros

• Au Pérou :

- Région de Cajamarca : nous accompagnons les producteurs dans leurs pratiques d'agroforesterie ainsi que dans la commercialisation de leurs cafés (prime de soutien au projet Eleva Finca 2022 : 8 600 €)
- Nous soutenons l'association Envol Vert qui agit auprès de la coopérative Valle Ubiriki pour le développement de l'agroforesterie et la lutte contre la déforestation.

• Au Brésil :

- Aide à la rénovation des plantations détruites lors des gelées de l'été 2021 (prime 2022 : 12 100 €)
- Nous soutenons l'association ASSOFE qui regroupe des producteurs familiaux engagés dans la mutualisation et la valorisation du savoir-faire du terroir dans la région du Sul de Minas.

#AmoureuxDesCafés
#UnCaféPleinDeRessources
#UnMomentRichard

Notre communauté dédiée aux professionnels :

cafesrichard.fr



Notre communauté grand public :

**Boutiques
Comptoirs Richard**
comptoirsrichard.fr



**Brûlerie
des Gobelins**
bruleriedesgobelins.fr



**Alto café
corners mobiles
& coffee-shops nomades**
altocafe.com

