

DOSSIER DE CANDIDATURE
TROPHÉES DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE 2019
Catégorie « Entreprises de 100 à 500 salariés »

HOLDING HOUTCH (02)

Dossier suivi par Camille Muller et Lucile Janssoone, Réseau Alliances

I/ PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION CANDIDATE

1. INFORMATIONS GENERALES

Raison sociale : HOLDING HOUTCH

Statut : S.A.S

Date de création : 1965

Domaine d'activité : Transport, Logistique, Overseas, Distribution, Energie et conditionnement

Territoires d'action : Régional, National et International

Effectif : 350 employés

Adresse complète : Route de Brancourt, 02230 Fresnoy-le-Grand

Contacts :

Jérémy PARMENTIER, Responsable Commercial – jeremy.parmontier@houtch.fr / 03 23 09 34 12 / 06 31 58 86 06

Yassine GUAICH, Responsable Process et Méthodes – yassine.guaich@houtch.fr / 03 23 09 34 00

Thibaut BACQUET, Responsable QHSE – thibaut.bacquet@houtch.fr / 03 64 86 40 02

Site Internet : www.houtch.fr

Prix et nominations :

- Camion d'Or de la sécurité routière catégorie entreprises 2006
- Trophée pour l'insertion des travailleurs handicapés Aisne 2001
- Obtention du SERNAM d'or 1972
- Médaille d'argent Ecovadis

Certifications :

- ISO 9001 et ISO 14001
- OEA (opérateur économique agréé) en cours de validation

	2018	2017	2016
Chiffre d'affaires HT	57 M €	52 M €	49 M €
Résultat net	NC	NC	NC

L'augmentation du chiffre d'affaires est structurelle depuis 10 ans.

2. CONTEXTE & ACTIVITE

1) Racontez-nous l'histoire de votre structure ?

Entreprise familiale, détenue à 100 % par des capitaux familiaux et créée en 1965 avec l'activité Transports. Le siège de l'entreprise est situé à Fresnoy-le-Grand (02), ville d'origine de la famille HOUTCH depuis plusieurs générations. Les activités de l'entreprise ont progressivement évolué afin de répondre aux besoins de nos clients.

1965 : Création de la société HOUTCH TRANSPORTS par M. André HOUTCH qui achète son 1^{er} véhicule et lance son activité à Fresnoy-Le-Grand (02)

1969 : Développement de l'activité Affrètement et signature de partenariats avec de grands noms de la profession

1992 : Construction du 1^{er} entrepôt logistique et lancement de la première activité non-routière

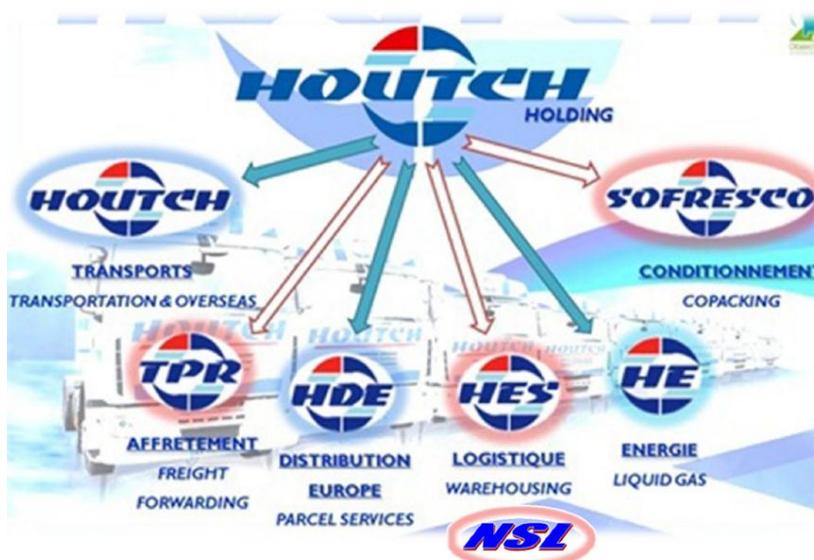
1998 : Lancement de l'activité Energie, spécialisée dans la commercialisation et la distribution de gaz en vrac et en bouteilles

1999 : Création de la société SOciété FRESnoysienne de Conditionnement (Sofresco)

2002 : Ouverture d'une plateforme de cross-docking + activités de distribution, cross-docking et express

2010 : Activités Douanes et Overseas

2018 : Inauguration de notre 3^{ème} station gaz, publique cette fois-ci, à Saint-Quentin



2) Pour quelles raisons avez-vous initié une démarche RSE ?

Nous avons initié une démarche RSE dans le but d'**assurer la pérennité de notre société tout en se préoccupant de l'environnement ainsi que de la qualité de vie au travail des employés**. L'engagement dans la démarche RSE est issu d'une volonté forte et de la conviction de la famille HOUTCH.

3) Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

Nous candidatons aux Trophées de l'Economie Responsable afin d'évaluer notre démarche et de la promouvoir auprès de nos parties prenantes. Ces Trophées sont une suite à notre médaille d'argent obtenue via « Ecovadis ».

3. PARTIES PRENANTES

4) Quelles sont les parties prenantes prises en compte dans le déploiement de votre démarche RSE ?

- Collaborateurs
- Clients
- Fournisseurs
- Collectivités
- Associations
- Ecoles, universités
- La Planète (environnement)

II/ VOTRE DÉMARCHÉ RSE

1. GOUVERNANCE

1.1. MISSION & VALEURS

5) Quelle est la mission de votre structure / sa contribution à la Société ?

Nos activités consistent à **l'accompagnement de nos clients et de leurs projets dans le respect de la qualité, des délais et de la sécurité**. Notre souhait est de développer des relations de partenariat sur le long terme tout en proposant des solutions innovantes et des alternatives écologiques.

6) Quelles sont vos valeurs ?

- Nous avons pour objectif de créer de véritables partenariats avec l'ensemble de nos clients en proposant des prestations sur mesure.
- Nous investissons au quotidien afin de répondre au mieux aux demandes de nos clients dans le respect de la qualité, des délais et de la sécurité.
- Nous avons également choisi de faire de la préservation de l'environnement l'une de nos priorités.
- Nous sommes une entreprise familiale depuis plus de 50 ans et faisons de chaque jour une aventure humaine pour nos collaborateurs.

1.2. ENJEUX & OBJECTIFS RSE

7) Quels sont les enjeux RSE liés à votre activité ?

Les enjeux concernent la pérennité de notre activité : garantir une activité performante et compétitive tout en conservant **la santé et le bien-être de nos salariés**.

Le **respect de l'environnement** est également stratégique pour nos activités, à travers la transition énergétique de nos véhicules GNV (Gaz Naturel Véhicules) et de nos nouveaux bâtiments HQE.

Enfin, notre politique d'achats est orientée vers des **partenaires locaux** et notre politique sociale tend vers la qualité de vie au travail.

8) En fonction de ces enjeux, quels sont les objectifs de votre démarche RSE ?

⇒ **Economiques :**

Les enjeux économiques sont avant tout une **pérennité et rentabilité de la société**, pour l'ensemble de ses activités. Cela peut se traduire par une veille technologique et réglementaire permanente afin d'anticiper les évolutions, dans le but d'accompagner nos clients tout en étant force de proposition.

⇒ **Sociaux :**

Les objectifs sociaux de l'entreprise sont de motiver les salariés, de proscrire toute forme de discrimination et de limiter le *turnover* qui peut être important dans nos secteurs. De plus, l'entreprise, avec ses 350 salariés, se positionne comme **l'un des acteurs importants de l'emploi sur le territoire**.

⇒ **Environnementaux :**

Les objectifs environnementaux sont de **limiter les impacts de nos activités** par le déploiement d'une solution de mobilité plus durable ainsi que d'obtenir la certification ISO 14001 pour nos différents sites et métiers.

⇒ **Sociétaux :**

Les objectifs sociétaux de l'entreprise sont, à travers notre certification ISO 9001, de répondre aux besoins de nos différentes parties prenantes en tant qu'**acteur local et régional**. L'entreprise a la volonté de continuer de travailler avec les acteurs tels que les écoles pour l'alternance, la Maison de l'emploi de St-Quentin pour la formation, les ESAT pour l'insertion et les associations sportives de Fresnoy-le-Grand et St-Quentin pour le mécénat.

1.3. MANAGER SON ORGANISATION AVEC TRANSPARENCE

9) Comment votre structure implique-t-elle les collaborateurs et/ou d'autres parties prenantes dans la stratégie de l'entreprise ?

L'engagement de la direction, par sa politique QSE, est diffusé à l'ensemble des collaborateurs. Il y a une prise en compte des besoins et des attentes des parties prenantes via notre démarche ISO 9001. La structuration et la validation de notre démarche ISO 14001 sont notamment issues d'une demande de l'un de nos clients. Ces besoins sont réévalués annuellement en fonction de nos projets et de la conjoncture lors de la revue de direction.

La revue de direction pour les enjeux stratégiques, mais également nos réunions hebdomadaires avec l'ensemble des responsables d'activités, permettent ces **moments d'échanges, de concertation et la remontée de propositions**

avec la direction. Ces réunions hebdomadaires permettent également l'analyse de nos dysfonctionnements et les actions correctives associées.

Enfin, la structure simplifiée de l'entreprise, voulue par notre gouvernance d'entreprise à 100 % de capitaux familiaux, permet également de faire remonter des projets à la direction. Pour citer un exemple, cela s'est récemment traduit par l'optimisation de la largeur de nos allées sur nos sites logistiques afin de gagner en capacité de stockage.

10) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes aux enjeux RSE liés à votre activité ?

Nous sensibilisons nos parties prenantes via les réponses que nous fournissons aux sollicitations de la **presse** (station gaz, construction d'entrepôts) mais aussi aux demandes de **visite de nos sites** par les différentes institutions (Conseil Régional, ADEME, CCI etc.), tout en associant nos clients à ces démarches. Nous avons ouvert nos portes à 3 reprises et répondu à une dizaine de sollicitations de la presse en 2018, principalement sur la station gaz de St-Quentin et notre démarche environnementale mais également sur l'octroi de la prime d'activité de fin d'année à nos salariés, dès mi-décembre.

Nous avons notamment associé l'ensemble des parties prenantes privées et publiques lors de l'inauguration de notre station-service GNV pour une mobilité plus durable en fin d'année dernière. Cet évènement a réuni une centaine de personnes avec une présentation de modèles de véhicules GNV.

2. DROITS DE L'HOMME

2.1. DIVERSITE, EGALITE DES CHANCES & LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

11) Comment votre structure favorise-t-elle la Diversité & l'égalité des chances ? (Lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, seniors, insertion...)

Il y a eu un rapprochement avec « CAP INTERIM » qui favorise l'embauche des personnes ayant le statut de « personnes handicapées ». Nous avons aussi recours à des prestataires qui emploient des personnes en situation de handicap pour la gestion d'opérations particulières, la collecte de certains déchets non dangereux et l'entretien des espaces verts par exemple.

Nous sommes également engagés dans le cadre de « **Objectif 500** » permettant la formation des jeunes non diplômés, des personnes éloignées de l'emploi ainsi que des personnes sans emploi avec des difficultés. Cette démarche, initiée en 2017 dans les Hauts-de-France, a pour objectif de répondre aux besoins des entreprises de transports rencontrant des difficultés de recrutement en créant 500 emplois dans les 3 prochaines années. Notre entreprise s'est engagée à former 5 demandeurs d'emploi.

Nous avons également signé un partenariat avec l'Epide de St-Quentin, qui favorise l'insertion des jeunes en difficulté.

L'égalité Homme / Femme est un des enjeux et un des indicateurs suivis par notre équipe RH. La parité est respectée pour notre activité Conditionnement ainsi que dans nos équipes administratives. Nos activités de Transports et de Logistique sont des secteurs peu favorables à la parité mais nous nous efforçons de **promouvoir ces métiers auprès des femmes**.

12) Comment votre structure s'engage-t-elle au respect fondamental des Droits de l'Homme et quels moyens met-elle en œuvre (y compris dans sa politique Achats) ?

Notre structure s'y engage en respectant le Code du travail et en ne discriminant personne à l'embauche. Notre société met un point d'honneur à réaliser l'ensemble de ses prestations en propre avec des **contrats de travail français** et respectant le Code du travail français, notamment dans le secteur du transport. Dans le cas où nous ne pourrions effectuer une prestation en propre, nous faisons appel à des sociétés françaises issues de notre groupement FLO (réseau transport et logistique en France) ou à des partenaires historiques, également acteurs reconnus dans la profession.

3. RELATIONS & CONDITIONS DE TRAVAIL

13) Comment organisez-vous le recrutement, l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur ?

Pour donner suite à une candidature spontanée ou à la réponse à une offre d'emploi, nous recevons les candidats dont les profils nous semblent les plus pertinents. Si l'entretien est positif, le nouveau salarié reçoit un livret d'accueil explicatif sur la société et est **accompagné par un « salarié tuteur »** pour une période définie en fonction du poste. Ce salarié est le référent du nouvel arrivant et lui explique la vie de la société ainsi que le travail à réaliser. Le recrutement est piloté par l'équipe RH en soutien avec le responsable d'activité pour valider l'adéquation du profil du candidat.

L'intégration des nouveaux arrivants est facilitée par les moments de convivialité qui peuvent rythmer la vie de la société (anniversaires, naissances, mariages, etc.). Les repas de Noël sont gérés sur chaque site par les salariés avec l'accord de la direction. Des moments conviviaux entre collègues sont également organisés, mais à titre privé cette fois-ci, ce qui démontre une certaine alchimie entre nos équipes.

14) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

La politique QSE de la société met en avant la prévention des risques professionnels. Il est important de souligner que notre direction insiste prioritairement sur un **souci de « qualité » bien avant celui du rendement**. Pour cela, les **postes de travail sont adaptés** et les équipes tournent régulièrement afin d'être polyvalentes mais aussi de diminuer les gestes répétitifs, donc les risques de TMS (Troubles Musculosquelettiques) et la pénibilité associée.

Des points Qualité / Sécurité sont réalisés de façon hebdomadaire sur les sites. Ces points permettent de **sensibiliser** les opérateurs mais également d'échanger.

De plus, la CARSAT est directement impliquée dans notre démarche de prévention des risques : nos nombreux échanges nous ont notamment permis de valider la nouvelle méthodologie de nos documents uniques mais aussi le choix de nos équipements pour la diminution des TMS.

Le renouvellement de nos documents uniques permet également d'**impliquer directement nos salariés** et surtout les opérateurs.

15) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

Nous assurons le développement professionnel de nos salariés par le biais du **plan de formation qui représente 1,5 % de notre CA**, mais aussi en **favorisant les évolutions internes** plutôt que les recrutements externes.

Nous l'assurons également grâce aux entretiens professionnels et aux projets qui en découlent.

Le développement professionnel de nos collaborateurs est favorisé en partie par l'**alternance**. Plusieurs postes clés de notre entreprise sont occupés par des salariés ayant bénéficié de l'alternance (responsable logistique, responsable RH, responsable commercial, responsable projets).

Depuis 2016, nous avons signé 15 contrats d'alternance. Parmi eux, 8 ont été embauchés à l'issue de leur alternance.

16) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ?

Les salariés disposent d'un accès à distance pour permettre, de façon ponctuelle, le télétravail (quand le poste le permet). Cet aménagement est à l'appréciation des managers et à la demande des salariés disposant de cet accès à distance (lors d'évènements familiaux, d'épisodes météorologiques, convenance personnelle etc.). Les salariés disposant de cet accès occupent des postes administratifs.

Les horaires ou temps de travail peuvent être aménagés pour les collaborateurs qui en ont émis le besoin (dans la mesure du possible).

Nos structures et équipes sont à taille humaine.

Enfin, nos sites disposent tous de **lieux de convivialité**, de lieux pour déjeuner ; des boissons chaudes sont à disposition pour tous.

17) En quoi les ressources humaines améliorent-elles l'attractivité de votre structure ?

Les ressources humaines sont garantes d'un bon climat social via le respect du cadre légal, de l'égalité de traitement mais aussi et surtout du maintien d'un **environnement de travail sain** permettant aux salariés de s'épanouir professionnellement.

Ce bon climat est confirmé par nos **taux d'absentéisme inférieurs à la moyenne** régionale (5,90 %) et à la moyenne du secteur (5,87 % pour le transport) -à l'exception des taux de notre activité Conditionnement et messagerie qui s'expliquent par des absences pour longues maladies. Le reste de nos activités a des taux d'absentéisme compris entre 3 et 5,20 %.

De même, seules nos activités Transports ont un taux de *turnover* supérieur à la moyenne nationale. Le reste de nos activités affiche un taux de *turnover* compris entre 0 et 11 %.

Le bon climat social est assuré en partie par les réunions avec les **délégués du personnel** ainsi qu'une équité de traitement entre les équipes et les sites. Les rémunérations, grilles salariales et primes sont définies et identiques pour les profils équivalents. De plus, en 2018 l'entreprise a offert une **prime de pouvoir d'achat identique à l'ensemble de ses salariés** indépendamment de leur date d'entrée dans l'entreprise, alternants compris.

4. ENVIRONNEMENT

18) Quelles sont les ressources nécessaires à votre activité ? (matières premières, eau, énergies)

Les ressources principales nécessaires à notre activité sont l'électricité pour le fonctionnement des chariots et des entrepôts, le gasoil, le GNV et le bioéthanol pour le fonctionnement des véhicules et également l'air comprimé pour les activités de Conditionnement.

19) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ? Quels moyens mettez-vous en œuvre pour limiter ces impacts ?

Il y a une étude d'impact sur l'environnement lors des constructions de nouveaux entrepôts/bâtiments. Lors de la construction de nouveaux bâtiments, la récupération d'eau de pluie pour le nettoyage des véhicules et le recours aux énergies renouvelables sont à l'étude.

Ensuite, nous sommes **signataires de la charte CO₂ pour le transport**. Nos actions dans cet engagement ont permis la **transition énergétique de nos véhicules en bioéthanol mais surtout en GNV**. La transition en bioéthanol s'est opérée avec notre partenaire Tereos et la transition au GNV avec l'aide de GRDF à la suite du projet de méthanisation sur Fresnoy-le-Grand. En renouvelant notre flotte de camions, nous investissons pour l'avenir et en faveur de la transition énergétique. De plus, afin de **diffuser l'utilisation du GNV en tant que carburant, nous avons inauguré une station publique de gaz naturel** (professionnels et grand public) à St-Quentin en novembre 2018.

Dans le cadre de notre groupement « FLO Palettes », nous réalisons également de la **compensation carbone** en plantant 1 arbre toutes les 10 palettes transportées. Cela a permis de planter le 100 000^{ème} arbre en 2017 et la barre des 200 000 arbres plantés sera atteinte cette année.

Nous déployons également la certification ISO 14001 où nous engageons des **actions de réduction de consommation d'énergies** (écoconduite, pilotage thermique des bâtiments, éclairage LED) et l'**optimisation dans la gestion de nos déchets**. L'évaluation de ces indicateurs reste compliquée car les déchets proviennent de nos clients et l'énergie est utilisée uniquement pour l'éclairage et les chariots ainsi qu'en hors gel pour le chauffage.

Enfin, nous effectuons une **étude mensuelle de la consommation des chauffeurs**, et nous mettons en place des actions correctrices (formation à l'écoconduite, optimisation des trajets, changement d'énergies etc.) si cela est nécessaire. L'évaluation des indicateurs dépend des circuits des chauffeurs (urbains, péri-urbains, longs trajets etc.) et des produits transportés. Nous renouvelons régulièrement notre flotte avec des véhicules répondant aux dernières normes environnementales Euro VI et GNV bénéficiant de la vignette Crit'Air 1.

5. BONNES PRATIQUES D'AFFAIRES

20) Comment intégrez-vous la RSE dans votre démarche d'achats et dans la relation avec vos fournisseurs ?

Notre démarche d'achats est engagée avec les **partenaires locaux, souvent historiques, dans le but de dynamiser le territoire et de favoriser l'emploi local**.

Notre politique d'achats est également basée sur une démarche gagnant-gagnant, profitable à toutes les parties.

21) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

Dans le cadre de notre politique, qui concerne également nos concurrents, nous nous engageons à respecter l'ensemble des réglementations (code du travail, code de l'environnement, etc.) qui nous incombent.

Nous nous engageons également à ne pas démarcher volontairement les salariés de nos concurrents, dans des secteurs où les besoins en personnels sont supérieurs au vivier présent sur le marché du travail.

6. CLIENTS ET CONSOMMATEURS

22) Proposez-vous une offre responsable à vos clients/consommateurs ? Si oui, laquelle ? Si non, pourquoi ?

Nous proposons une offre commerciale comprenant une activité respectant les codes du travail, respectant l'environnement et permettant également d'assurer la pérennité de notre société.

Notre force est de proposer à nos clients une **solution globale, du transport à la logistique en passant par le conditionnement**. Nous proposons des **solutions sur mesure** et pouvons en **développer de nouvelles en fonction des besoins** et des évolutions de nos clients.

Nous pouvons également gérer pour nos clients la logistique complète ainsi que le fret non-routier.

Enfin, nous sommes en veille permanente pour **proposer des solutions innovantes** (robot de co-packing), respectueuses de l'environnement (transport GNV et bioéthanol) mais aussi pour faciliter le travail de nos salariés (empileur / dépileur de palettes, tables élévatrices).

23) Comment sensibilisez-vous vos clients/consommateurs à la consommation responsable ?

Nous sensibilisons nos clients à la consommation responsable à travers notre communication sur les actions mises en place et en favorisant notamment des transports GNV, mais également en indiquant notre action de compensation carbone avec le groupement FLO Palettes.

Nous proposons également des solutions de *full service*, notamment sur notre activité de Conditionnement. Cette maîtrise nous permet d'être force de proposition pour les clients sur l'**optimisation des emballages en intégrant l'éco-conception**.

24) Comment intégrez-vous la RSE dans la relation clients/consommateurs (accessibilité, relation court terme et long terme, satisfaction...) ?

La relation de partenariat avec nos clients s'inscrit dans une logique de **relation à long terme**, facilitée par notre **proximité géographique** ainsi que notre **flexibilité** pour nous adapter aux demandes.

La RSE est une démarche ancrée au cœur de nos relations avec nos clients. C'est en effet un sujet important pour nos clients qui sont des acteurs majeurs engagés dans cette démarche.

A leur demande, nous avons évalué notre démarche RSE via « **ECOVADIS** » en 2018. Nous y avons obtenu la médaille d'argent avec un résultat supérieur ou égal à 77 % des entreprises évaluées. Ces clients nous incitent et proposent de nous aider afin d'améliorer ce score dans la logique de partenariat durable.

7. ENGAGEMENT SOCIÉTAL

25) Expliquez vos actions sociétales et précisez pour chacune l'implication de vos collaborateurs et les liens avec vos parties prenantes

L'engagement sociétal de l'entreprise se caractérise notamment par le **sponsoring de plusieurs associations**, sur Fresnoy-le-Grand et St-Quentin, dans lesquelles certains de nos collaborateurs sont licenciés. Il y a un versement de la taxe d'apprentissage aux écoles régionales dont sont issus nos alternants.

L'engagement sociétal de l'entreprise sur le territoire a également permis de faire émerger le projet de **méthanisation sur Fresnoy-le-Grand**. En effet, la transition énergétique de nos camions permet de rendre viable le méthaniseur avec une consommation importante en période estivale.

III/ FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

26) Qu'est-ce qui permet la réussite de votre démarche RSE (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

L'**implication et la conviction de notre direction** ont permis la mise en place d'une démarche RSE. Le **recrutement d'un nouveau responsable QHSE**, ainsi que le renforcement de l'équipe avec le recrutement d'une adjointe en alternance, permettent de structurer cette démarche et d'engager de nouvelles actions.

De plus, la direction fédère ses équipes autour de ses principaux enjeux et en fixe les lignes directrices tout en **impliquant le personnel**. Le personnel peut également être moteur sur ces actions comme pour l'accès informatique à distance des collaborateurs.

Enfin, les enjeux de la RSE sont de plus en plus importants dans nos partenariats ; nous nous challengeons pour progresser grâce à des **échanges de bonnes pratiques** programmés, comme ceux avec notre client L'Oréal.

27) En quoi votre démarche RSE contribue-t-elle aux performances de votre structure ?

La démarche RSE contribue à la performance de notre structure, dans un objectif de satisfaction clients, par la motivation des salariés, les partenariats économiques durables et de proximité ainsi qu'une innovation permanente en prenant en compte l'environnement et les conditions de travail des salariés. C'est également un **moyen de différenciation** vis-à-vis de certains de nos concurrents qui n'ont pas encore débuté cette démarche.