



Rapport de mission 2023



Entreprise à mission depuis juillet 2021, Clic Logistic publie son deuxième rapport de mission.

- 04** Présentation
- 05** Gouvernance
- 06** Notre approche en 2023
- 07** Le pilotage de notre mission
- 08** Les temps forts de 2023
- 10** La mise en oeuvre de nos objectifs
- 10** Optimiser l'empreinte environnementale de nos opérations
- 13** Placer l'humain au cœur de nos actions
- 19** Promouvoir le réemploi et la circularité
- 22** Favoriser l'économie locale et essayer les bonnes pratiques
- 26** 2023-2026



Pour une Logistique Humaine et Eco-Responsable

Nous sommes une entreprise indépendante française spécialisée dans la logistique.

Entreprise à mission depuis juillet 2021,
Clic Logistic s'engage pour une logistique Agile, Humaine, Engagée et Eco-responsable.

NOS ACTIVITÉS

- ▶ Stockage
- ▶ Conditionnement et personnalisation
- ▶ PLV - Copacking :
 - Montage et remplissage de présentoirs, coffrets
 - Gestion des allocations pour les forces de vente
- ▶ Préparation de commandes
- ▶ Expéditions
- ▶ Traitement des retours
- ▶ Rénovation de livres à l'Atelier

 **+ DE 15 ANS**
DE SAVOIR-FAIRE

57 
COLLABORATEURS

6 SITES 
INDRE ET LOIRE
CORRÈZE

 **55 000 M²**
D'ENTREPÔTS

6,3 M€ DE CHIFFRE
D'AFFAIRES

Le modèle de mission de Clic Logistic

Objectif statutaire LE STOCKAGE

Objectif opérationnel

Lutter contre l'artificialisation des sols et toujours donner la préférence dans les achats au matériel reconditionné.

Action

- Achats reconditionnés
- Maîtriser la consommation d'énergie avec le passage progressif en éclairage LED (ou basse consommation) / Pas de système de régulation de température dans les entrepôts
- Ne pas construire de nouveaux d'entrepôts
- Faire le choix de reprendre et réhabiliter des infrastructures existantes

Objectif statutaire LE TRAITEMENT DES COMMANDES

Objectif opérationnel

Mettre l'humain au cœur des actions.

Action

- Favoriser la mobilité des équipes et la représentation des femmes
- Promouvoir l'inclusivité auprès de nos collaborateurs et de nos partenaires
- Inclusivité ♀ ♂ ♿

Objectif statutaire LE COLISAGE

Objectif opérationnel

Optimiser la taille des emballages, la constitution des palettes et le remplissage des colis grâce à l'humain et proposer des emballages «zéro plastique» recyclés et recyclables.

Action

- Trier tous les emballages qui entrent dans les entrepôts en vue de les réutiliser
- Privilégier les emballages issus de l'économie circulaire (essentiellement B2B)
- Optimiser la taille des colis
- Préparer toutes les commandes B2C sans plastique (sauf produits fragiles/ export) et utiliser pour les expéditions sur palettes B2B du film recyclé

Objectif statutaire LE TRANSPORT

Objectif opérationnel

Sélectionner des transporteurs nationaux soucieux de leur impact et respectueux de la législation.

Action

- Sélection des prestataires en fonction de leur politique RSE et de leurs engagements (labels... à l'appui) lorsque nous organisons le transport

Objectif statutaire LA GESTION DES RETOURS, DU TRI ET DES DESTRUCTIONS

Objectif opérationnel

Trier et recycler en collaboration avec un prestataire local engagé.

Proposer des solutions de « seconde vie » à nos clients pour limiter au maximum le recours à la destruction.

Action

- Tri et recyclage de tous les déchets confiés à notre partenaire local PASCAULT
- Proposer des solutions de gestion des retours à tous les clients pour leur donner une « seconde vie » et éviter d'avoir recours à la destruction

Objectif statutaire LA COHÉRENCE ET LA TRANSMISSION

Objectif opérationnel

Donner à sa mission un écho auprès des différentes parties prenantes. Être un moteur pour l'économie locale avec pour objectif de promouvoir aussi, au niveau national une logistique plus eco-responsible.

Action

- Interventions dans des événements, publications, webinaires, podcasts etc...
- Proximité géographique du personnel
- Sélectionner des fournisseurs selon leur politique et leurs engagements RSE

Un comité de mission ouvert et pluridisciplinaire qui intègre un nouveau membre en 2023

Le **Comité de Mission** de Clic Logistic assure un **suivi stratégique et veille à la cohérence du développement de l'entreprise avec sa mission**. Il réunit des membres internes et externes et joue un rôle clé dans l'évaluation et l'orientation des objectifs menés et actions associées.

Bilan 2023 : Une année de transition

En 2023, le comité s'est réuni pour analyser les avancées du premier rapport et identifier des axes d'amélioration. Les membres ont mis en évidence des difficultés dans la mesure et le suivi de certains objectifs chiffrés, notamment en raison du manque de moyens et de la complexité des équipes à collecter et consolider les données.

Les principaux sujets abordés :

- ▶ La nécessité de définir des **objectifs chiffrés** avec des **actions concrètes** pour les enjeux sociaux et environnementaux sur lesquels Clic Logistic s'engage.

Certaines pistes de réflexion sur des enjeux spécifiques ont également été évoquées :

- ▶ **Optimisation énergétique numérique** : rationalisation des échanges, optimisation des boîtes mails et facturation numérique.
- ▶ **Amélioration des indicateurs colisage** : privilégier un processus de remontée d'information via le système d'information plutôt que des mesures complexes à collecter.
- ▶ **Indicateurs transport** : définition d'un modèle de compensation carbone et d'une méthode de calcul des émissions de CO² attribuées à l'activité logistique.

Perspectives 2024 : Structuration et suivi renforcé des objectifs, actions et indicateurs consolidés dans le rapport de mission

Principaux sujets abordés :

- ▶ Une **refonte des objectifs et indicateurs** pour un **suivi plus efficient**
- ▶ La mise en place **d'outils de pilotage sous forme de tableaux de bord** partagés avec les collaborateurs, clients et partenaires.
- ▶ Une **consolidation des données et une structuration renforcée** par des **processus opérationnels** et intégrés dans les **outils de l'entreprise** afin d'améliorer la **lisibilité et l'impact des actions menées**.

Le Comité de Mission a souligné la **volonté et l'investissement des équipes au regard des ressources disponibles**. Les réalisations et pistes de réflexion envisagées ont été jugées pertinentes au regard des ambitions fixées. Les membres du comité poursuivront leur travail d'accompagnement et d'ajustement en vue de **l'audit prévu pour le rapport de mission en 2024**.

Membres permanents



ALEXIA CAPRON
Co-fondatrice
de Olfactif Paris



CAROLINE COLLET
Associée chez
Grant Thornton France



STANISLAS MOTO
Directeur associé Agence
e-commerce Smart Impact



GUILAUME DESNOES
Co fondateur d'Alenvi -
Compani - Biens Communs



CHRYSTEL LARDY
Présidente fondatrice
de L vous Conseil



CÉCILE LEGENDRE
Directrice Informatique
Clic Logistic

Membre invité



CHARLES HENRY D'OCAGNE
PDG de Clic Logistic

Notre approche en 2023

Notre mission :

Être un logisticien agile, humain et engagé, au service d'une Logistique Eco-responsable.*

Ces deux premières années en tant qu'entreprise à mission, nous ont permis d'établir **un premier diagnostic de nos pratiques**, de nos **processus** et de **définir** certains **indicateurs et actions** à engager dans un souci d'**amélioration continue**.

2023 a constitué une année de prise de recul suite à l'obtention de notre statut d'entreprise à mission. Nous avons souhaité rester fidèles aux **objectifs statutaires, opérationnels** ainsi qu'aux actions associées à **nos différentes activités en 2022**.

Cependant, 2023 nous a permis d'opérer une **prise de recul sur les contraintes opérationnelles** de nos objectifs et de nos indicateurs et de :

- Questionner la fiabilité de certains indicateurs
- Questionner notre capacité à mesurer et consolider certaines données
- Questionner la pertinence de l'impact des indicateurs retenus et notre capacité à nous améliorer en continu sur certains objectifs**

Aussi nous avons souhaité synthétiser nos avancées (objectifs et actions) selon 4 thématiques clés qui trouvent un écho au sein de chacune de nos activités :

-  Stockage
-  Traitement des commandes
-  Colisage
-  Transport
-  La gestion des retours, du tri et des destructions
-  La cohérence et la transmission



*Notre savoir-faire repose sur nos équipes. Les tâches, et le bien-être de nos collaborateurs sont au centre de nos préoccupations. Clic Logistic tient à contribuer de manière active à un développement économique Eco-responsable dans la vie des territoires où il se déploie.
**Certaines données dépendent exclusivement de nos clients

Pilotage de notre mission

Notre objectif est notre performance durable, à travers le respect de nos engagements et en lien avec notre mission.

Au centre, **les collaborateurs** sont impliqués et acteurs de cette performance

Le **Comité de mission** veille à l'ambition des objectifs, à la cohérence de notre trajectoire et aux moyens associés

Contribuer

Nos engagements

Développement **humain**

Expérience **clients**

Impact **environnemental & sociétal**

Performance **économique durable**

Innovation responsable

La reprise du site de Chamberet : une opportunité pour redynamiser l'économie locale



Histoire du site

En 2023, le site de Parfums & Logistique du groupe Balmain décide de fermer son entrepôt logistique qui est situé à Chamberet en Corrèze pour se relocaliser en région parisienne. Le dossier de la fermeture est confié à une société : Sémaphore dont l'objectif est d'accompagner la fermeture du site ainsi que la trentaine de collaborateurs entre la communauté de Chamberet et la société Balmain.

La société Sémaphore ayant eu connaissance de Clic – une société logistique avec une ADN rurale et éco-responsable, après quelques échanges principalement menés par Bernard Rual (maire de Chamberet) et soutenu par monsieur le sénateur Daniel Chasseing il est apparu que les équipes de Chamberet et de Genillé fonctionnaient de la même manière et avec la même philosophie liée aux territoires ruraux à savoir la **précision, le soin et une véritable application pour effectuer les prestations** qui leur sont confiées pour le compte de nos clients.

Comme sur l'ensemble de nos sites, Clic Logistic a la volonté d'être un maillon important social et économique dans la vie locale.

Le projet

Accompagner nos clients dans leurs projets autour de la mode.

L'équiper d'un studio photo et d'un atelier de couture (réparation et retouche) en plus de la blanchisserie/pressing de l'Entreprise Adaptée AVEHC voisine pour répondre à toutes les problématiques liées à la seconde main et faire circuler la mode.

Témoignage du maire de Chamberet

Bernard Rual sur la reprise du site Balmain

Comment avez-vous entendu parlé de Clic Logistic ?

J'ai pris connaissance de l'existence de Clic Logistic à la fermeture de l'entreprise Balmain via l'entreprise Sémaphore qui était chargée de liquider l'entreprise de Chamberet et qui a lancé une annonce sur la reprise du site.

Clic Logistic s'est démarquée des autres repreneurs potentiels car c'est une entreprise à taille humaine dont le projet était mieux adapté au territoire. Nous avons également eu un très bon contact avec Charles Henry ce qui était important.

Nous avons un enjeu fort à maintenir des emplois dans notre commune qui a une faible densité de population avec 8 habitants au km² et une population vieillissante. L'objectif était que le repreneur puisse reconduire les emplois du plus grand nombre de collaborateurs au moment du départ de Balmain.

Comment s'est passée la transition entre les activités de logistique de Balmain et celle de Clic Logistic ?

Ca n'a pas été simple car l'entreprise Balmain avait des employés sur site qui sont restés pratiquement jusqu'au bout et après on a eu quelques difficultés pratiques et logistiques pour que les activités de Clic Logistic puissent prendre possession des lieux dans l'été afin d'être prêt pour la rentrée en septembre. En forçant un peu les choses on est parvenu à obtenir les autorisations pour la reprise des activités logistiques dans les locaux.

Quelles sont les autres entreprises installées à Chamberet ?

Clic Logistic est une entreprise clé de la commune, il y avait également une entreprise de ganivelles qui s'est développée plus rapidement que prévu. A l'origine, ils annonçaient la création de 6 emplois et au final ils en ont créé 26, ils ont dû déplacer leurs activités à une vingtaine de km de Chamberet. On a également la chance d'avoir une structure médico-sociale et un foyer occupationnel qui sont des structures pour des personnes en situation de handicap qui constituent plus de 200 emplois.

Chamberet est une commune rurale située à 60 km des centres urbains, si on veut maintenir et alimenter la population locale il faut alimenter la création d'emplois, c'est central. On espère que les activités de Clic permettront de créer des emplois dans les prochains mois et années, les habitants sont intéressés à de nouvelles opportunités en tout cas.

Pouvez vous me parler de l'Entreprise Adaptée AVEHC de Chamberet et de son évolution depuis sa création ?

Mon prédécesseur Daniel Chasseing, qui est aujourd'hui sénateur, a été à l'initiative de l'Entreprise Adaptée AVEHC de Chamberet.

L'objectif était de créer des emplois pour des personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi au sein du département. Aujourd'hui, il y a une quarantaine d'emplois au sein de l'Entreprise Adaptée AVEHC.

A l'origine, l'activité principale était la blanchisserie pour nettoyer le linge des structures médico-sociales du département, il y avait une demande qui était assurée.

Progressivement, les activités se sont diversifiées avec le pressing, puis la cidrerie (cidre, vinaigre, pétillant de pomme...), un service de ménage. Et enfin, récemment une section myrtille a été créée en partenariat avec Andros qui a acheté 9 hectares de terres agricoles pour lancer l'activité. Il y a une activité de conditionnement de plantes médicinales qui occupe 7 à 8 personnes en collaboration avec un arboriste local.

Enfin, nous travaillons actuellement sur la création d'un nouveau bâtiment suite à la réorganisation de l'entreprise, pour répondre à la demande croissante des services de blanchisserie.

Les activités se diversifient et évoluent !



Optimiser l'empreinte environnementale de nos opérations

Activités concernées



Stockage



Préparation des commandes



Colisage



Transport

Objectifs opérationnels

Rénover,
plutôt que détruire
et construire de
nouveaux entrepôts



Réduire et optimiser
notre consommation
énergétique



Privilégier l'achat
de **matériel**
reconditionné



Optimiser le colisage
afin de limiter le
transport a vide



Sélectionner des
transporteurs
nationaux soucieux
de leur impact et
respectueux de la
législation.



Optimiser
l'empreinte
environnementale
de notre numérique



Objectifs & actions

Objectifs

Lutter contre l'artificialisation des sols et toujours donner la préférence dans les achats au matériel reconditionné.

Activités de Clic Logistic concernées :

-  Stockage
-  Préparation des commandes
-  Transport

Principales actions

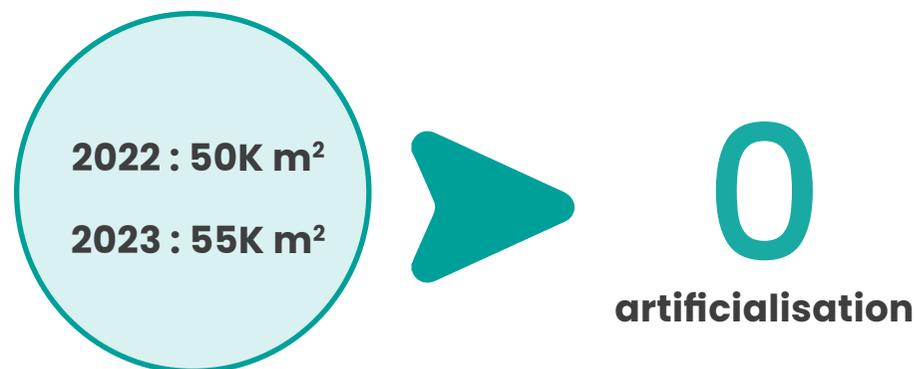
- ▶ Ne pas recourir à l'artificialisation des sols
- ▶ Acheter du matériel reconditionné
- ▶ Maîtriser la consommation d'énergie avec le passage progressif en éclairage LED (ou basse consommation)
- ▶ Faire le choix de reprendre et réhabiliter des infrastructures existantes



Indicateurs & réalisations en 2023



Rénover, plutôt que détruire et construire de nouveaux entrepôts



Objectif :
> atteint



Privilégier l'achat de matériel reconditionné

De façon systématique lorsque cela est possible, nous **privilégions l'achat de matériels reconditionnés*** pour l'ensemble de nos sites et de nos opérations.

**Malgré notre approche volontariste fréquemment communiquée à nos fournisseurs, en l'état actuel nos fournisseurs ne proposent pas systématiquement des produits reconditionnés*

Objectifs & actions

Objectifs

Optimiser la taille des emballages, la constitution des palettes et le remplissage des colis grâce à l'humain et proposer des emballages «zéro plastique» recyclés et recyclables.

Sélectionner des transporteurs nationaux soucieux de leur impact et respectueux de la législation.

Activités de Clic Logistic concernées :

 Colisage

 Transport

Principales actions

- ▶ Optimisation de la taille des colis
- ▶ Optimisation du transport
- ▶ Sélection affinée de nos partenaires transporteurs



Indicateurs & réalisations en 2023

Optimiser le colisage afin de limiter le transport a vide

Nous nous sommes aperçus de la complexité de **mesurer notre impact au niveau de l'optimisation du colisage** pour en faire un indicateur pertinent à mesurer et à suivre de façon précise dans le temps.

Nous poursuivons notre engagement en faveur de l'optimisation du colisage et du transport.

La chasse au vide est un objectif permanent qui passe par l'expertise terrain **qui redescend au niveau du paramétrage informatique**. Par exemple, quand un carton ne correspond pas aux dimensions d'un produit, l'information est remontée au service informatique qui va paramétrer le système afin qu'à la prochaine préparation de commande, le système propose les dimensions adaptées avec le moins de vide possible.

Du plus petit colis à la palette, tous les opérateurs sont sensibilisés à la rationalisation du colisage.

Sélectionner des transporteurs nationaux soucieux de leur impact et respectueux de la législation.

Nous travaillons exclusivement avec des transporteurs soucieux de leur impact social et environnemental, mobilisés dans la **décarbonation** de leur filière tels que DB schenker et le groupe la Poste.

DB SCHENKER

DB Schenker qui est un de nos partenaires clés est engagé dans la **réduction significative de ses émissions carbone via son programme TED** (transition énergétique et décarbonation) piloté par l'ADEME dont l'objectif est fixé à -50% entre 2021 et 2030 avec une ambition de **neutralité carbone en 2040**.

DB Schenker s'intéresse également à la **compensation carbone de ses émissions dans des projets socio-environnementaux impactants**, et propose des alternatives concernant la logistique du dernier kilomètre.

[Rapport RSE 2023](#)

LA POSTE GROUPE

Le groupe La Poste qui **fait partie de la communauté des entreprises à mission depuis 2021**. Le groupe est investi sur les enjeux sociaux et environnementaux, en proposant des **services de proximité et de logistique urbaine** alignés avec les valeurs de Clic Logistic.

Notamment en étant la seule **entreprise française certifiée SBTi*** dans les domaines du transport et de la logistique.

[Rapport RSE 2023](#)

*Science based target – trajectoire 0 émission nette à horizon 2040

Placer l'humain au cœur de nos actions

Objectifs opérationnels

**Favoriser la mobilité
des équipes et la
représentation des
femmes**



**Promouvoir
l'inclusivité auprès
de nos collaborateurs
et de nos partenaires**



Activités concernées



Préparation des commandes



Cohérence & transmission

Objectifs & actions

Objectifs

Placer l'humain au cœur de notre métier et de nos partenariats.

Activités de Clic Logistic concernées :

 Préparation des commandes

 Cohérence & transmission

Principales actions

- ▶ Favoriser la mobilité des équipes et la représentation des femmes
- ▶ Promouvoir l'Inclusivité auprès de nos collaborateurs et de nos partenaires



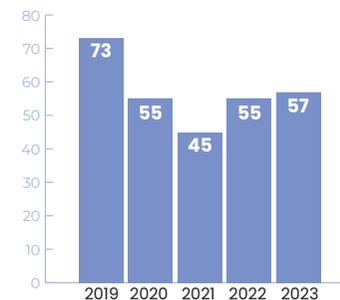
Indicateurs & réalisations en 2023

Depuis sa création, Clic Logistic a souhaité **placer l'humain au cœur de ses actions**. Afin d'en faire une réalité concrète au sein de nos activités de l'assemblage des produits à la préparation des commandes jusqu'à la gestion des retours nous nous efforçons de :

- ▶ **Favoriser les mobilités** au sein de nos collaborateurs avec une attention particulière accordée à la **parité** et la mobilité interne de nos **collaboratrices**
- ▶ **Promouvoir et alimenter nos partenariats historiques avec des acteurs locaux de l'inclusion** : l'ESAT des Tissandiers et depuis 2023 avec notre collaboration avec l'Entreprise Adaptée AVEHC du site de Chamberet.
- ▶ **Travailler avec la mission locale** pour **promouvoir l'insertion professionnelle** de personnes éloignées de l'emploi
- ▶ **Promouvoir le travail manuel** des collaborateurs en renonçant à l'automatisation de certaines tâches
- ▶ **Proposer des opportunités de mobilité** aux **collaborateurs désireux de progresser rapidement** dans l'entreprise

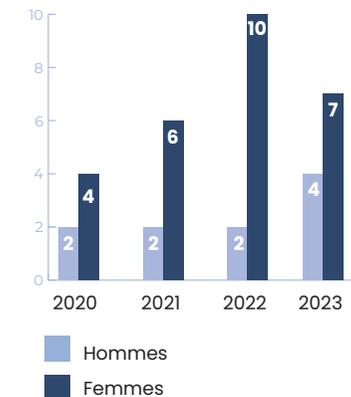
Favoriser la mobilité des équipes et la représentation des femmes

Effectif global ETP



L'effectif baisse en 2020/2021
en raison du départ d'un client

Nombre de responsables



Objectifs & actions

Objectifs

Placer l'humain au cœur de notre métier et de nos partenariats.

Activités de Clic Logistic concernées :

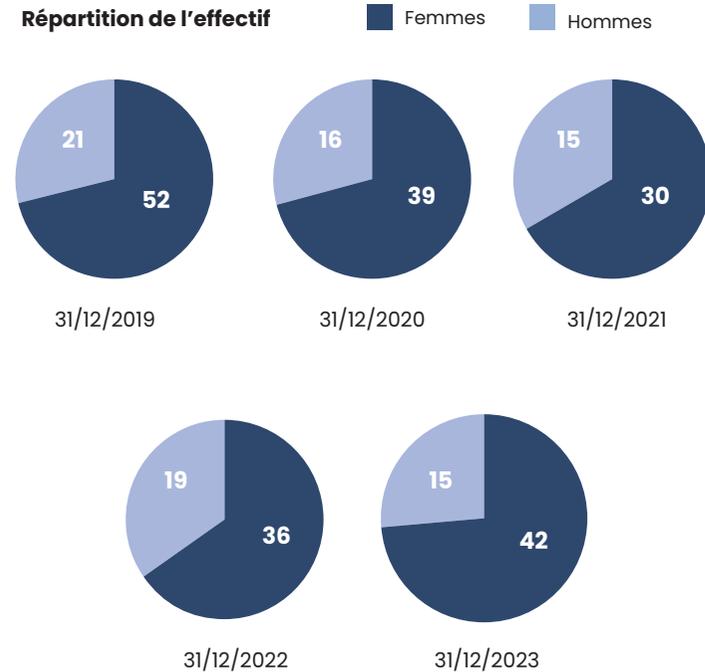
-  Préparation des commandes
-  Cohérence & transmission

Principales actions

- ▶ Favoriser la mobilité des équipes et la représentation des femmes
- ▶ Promouvoir l'Inclusivité auprès de nos collaborateurs et de nos partenaires



Favoriser la mobilité des équipes et la représentation des femmes



Salaire égalité homme/femme

Les critères de rémunération sont uniquement basés sur des éléments objectifs comme le rôle, les qualifications et l'expérience, et non sur le genre.

Action mise en place :

- ▶ Formalisation d'une politique salariale assortie d'une grille salariale.

Les parcours de nos collaborateurs

Témoignage de Pascal Morel

Responsable de l'Atelier de rénovation - Collaborateur depuis 2021

Qu'as-tu fait avant et comment as-tu entendu parlé de Clic logistic ?

J'étais commercial d'assurance, je suis venu dans la région pour des raisons personnelles. Je suis tombé par hasard sur une offre d'emploi.

Quel a été ton parcours au sein de l'entreprise ?

En décembre 2021, j'ai été employé sur la rénovation des livres. On reçoit des livres invendus, abimés ou impropres à la vente. On parvient à rénover et sauver près de 75% des livres dans notre atelier.

Lorsque la responsable de l'atelier est partie, on m'a proposé de reprendre l'encadrement de l'équipe. Aujourd'hui l'équipe est composée de 7 collaborateurs qui sont répartis entre l'atelier de rénovation et les tâches de préparation/conditionnement pour les clients. La fonction de responsable d'équipe est

intéressante, je m'occupe notamment de prioriser la gestion des demandes des clients et de réattribuer les différentes tâches à l'équipe.

Comment as-tu vécu le passage d'équipier à responsable d'équipe ?

Je me suis formé sur le tas en apprenant au fur et à mesure, je ne connaissais rien au métier de la logistique. Aujourd'hui, Je suis responsable de l'atelier de rénovation mais je m'occupe également de la gestion des commandes avec l'ESAT pour m'assurer des tâches déléguables et du suivi des prestations.

Quel est selon toi, le plus grand enjeu par rapport à l'atelier de rénovation des livres ?

On parvient en moyenne à sauver 73% des livres reçus à l'atelier, je pense que la rénovation des livres a un avenir incroyable !

Chaque année, on rénove près de 1 000 000 livres en collaboration avec l'école des loisirs, grâce à notre activité ils peuvent remettre en vente les livres au prix de vente initial.

En moyenne un livre coûte 15€, le rénover coûte une dizaine de centimes pour le remettre en vente au prix de vente initial, sur des grosses quantités, c'est un gain de coût non négligeable ! Elle devient légitime car le pilon est un drame financier pour les éditeurs et écologique pour l'environnement...



Les parcours de nos collaborateurs

Témoignage de Anaïs Hersent

Responsable de l'entrepôt (JU) - Collaboratrice depuis 2021

Quel âge as-tu ? Depuis combien de temps travailles-tu chez Clic Logistic ?

J'ai 25 ans et je travaille dans l'entreprise depuis plus de 3 ans.

Quel est ton parcours avant de rejoindre Clic ?

J'ai fait un BTS en gestion et protection de la nature et j'ai cherché un emploi à la suite de mon BTS pendant la période du covid ce qui n'a pas été simple.

Comment as-tu candidaté ?

Je suis tombée sur une annonce de l'ancienne responsable de la rénovation de l'atelier des livres.

Quel a été ton parcours au sein de l'entreprise ? (L'évolution de ta prise de responsabilité / montée en compétences ?)

J'ai débuté en tant que rénovatrice de livres. Notre objectif était de sauver un maximum de livres de la destruction lorsque cela était possible.

Après 9 mois au sein de l'équipe de rénovation des livres, où j'ai aussi été mobilisée sur des préparations de commandes, je suis passée à temps plein sur l'entrepôt JU où j'ai été préparatrice de commande alors que l'entrepôt venait tout juste d'être investi par Amphora (client dans le secteur de l'édition) et Harrington (client dans le secteur du textile). Puis progressivement j'ai été formée à la Réception

(Marion), aux Expéditions (Maureen) et à la gestion des retours.

J'ai été nommée responsable de l'entrepôt JU l'année dernière. Aujourd'hui j'encadre 10 collaborateurs et m'occupe de différentes marques dans le domaine du retail (BOCO, Big fish, Harrington, Takoon) et de l'édition (Amphora).

Comment envisages-tu la suite ? Sur quels sujets souhaiterais-tu monter en compétences ?

Je souhaite poursuivre ma montée en compétences sur la gestion des stocks et sur la partie chiffrée notamment pour être en capacité de calculer la rentabilité du bâtiment. Je veux aussi continuer de monter en compétence sur le Management et la communication pour que mes équipes se sentent bien.

Comment se passe une journée type chez Clic ?

Je commence par regarder le nombre de commandes pour évaluer le flux au sein de l'entrepôt. Je répartirai la charge de travail entre les postes et le temps de traitement associés.

Je « tricote » en fonction de la répartition des commandes selon les priorités de la journée, les demandes urgentes des clients qui peuvent intervenir au cours de la journée et aussi en fonction des équipes et de l'activité des autres entrepôts.

Comment as-tu vécu cette mobilité et la prise de responsabilité ?

Ca été vertigineux au début de prendre ces responsabilités à 24 ans alors que j'étais arrivée il y a 2 ans dans l'entreprise. J'ai été formée quand j'étais équipière et je continue d'apprendre tous les jours au contact des personnes que j'encadre, en faisant les tâches avec eux aussi et en privilégiant la communication dans les deux sens.

Je pense que ma prise de poste a été possible grâce à la qualité de l'équipe de l'entrepôt JU, de leur soutien, de leur solidarité et du climat de bienveillance qui m'a permis de monter en compétences dans les bonnes conditions. Il faut aussi savoir s'arrêter à temps, et poser des questions pour évoluer et trouver des solutions !



Les parcours de nos collaborateurs

Témoignage de Cécile Legendre

Directrice informatique - Collaboratrice depuis 2014

Depuis combien de temps travailles-tu chez Clic ? Quel a été ton parcours ?

J'ai rejoint l'entreprise en 2014 en tant que préparatrice de commande, et j'ai aussi été mobilisée sur les expéditions puis dans les bureaux.

Notamment en 2016 au moment de l'adoption de l'outil LM XT qui couvre toute la vie des stocks de l'entrée à la sortie des produits.

Mon travail consistait notamment à basculer les clients sur le nouvel outil pour ordonnancer et lancer les commandes, et intégrer de nouveaux clients.

Avec Patricia nous étions chargées du paramétrage en interne (pour elle), et moi d'avantage sur le paramétrage externe et les réglages structurants de l'outil.

J'ai ensuite été chargée de la reprise de l'extranet, et de tout le volet analytique des données de l'entreprise en matière d'extraction de données, de statistiques et de récupération de données.

Qu'as-tu fait avant ?

J'ai fait un BTA en Polyculture élevage, et un BTS en Gestion et protection de l'environnement. Après mon BTS, j'ai travaillé pendant deux ans dans une écurie de commerce dans l'Oise, puis pendant près de 10 ans dans des écuries de particuliers sur des activités de polo et de chasse à courre dans le Berry.

Comment s'est passée ta prise de responsabilité progressive ?

Ça été challengeant, il m'a fallu être agile et souple pour accepter les différentes opportunités et monter en compétences rapidement de façon autodidacte et grâce à l'aide de notre prestataire Klocel pour la prise en main d'excel et de système BO. J'ai eu l'opportunité de prendre des responsabilités progressivement et de monter en compétences sur des sujets techniques alors que je ne venais pas du tout du secteur.

Comment se passe une journée type chez Clic ?

Je commence par analyser les statistiques, j'avance sur mes blocs de projets qui nécessitent du temps long et je traite quotidiennement les problématiques ponctuelles des collaborateurs des différents pôles qui me sollicitent.

Est-ce que tu souhaiterais progresser sur une autre fonction / voir évoluer ton périmètre d'activité ?

Je souhaiterais continuer de me former aux fonctionnalités de Système BO, Excel, et pourquoi pas superviser un projet de réhabilitation des zones humides dans le cadre de ma mobilisation auprès du comité de mission que j'ai rejoint en 2023.



Objectifs & actions

Objectifs

Placer l'humain au cœur de notre métier et de nos partenariats.

Activités de Clic Logistic concernées :

 Cohérence & transmission

 Assemblage de produits

Principales actions

- ▶ Promouvoir l'Inclusivité auprès de nos collaborateurs et de nos partenaires (partenariat avec un ESAT et avec l'Entreprise Adaptée AVEHC)



Indicateurs & réalisations en 2023

L'**initiative de notre partenariat avec l'ESAT** des Tissandiers s'inscrit en cohérence avec notre **volonté** de nous inscrire dans la **vie sociale de l'économie locale**.

Nos activités reposent sur des exigences physiques de concentration et de sécurité avec une accessibilité limitée pour les personnes en situation de handicap. De plus, la localisation de nos entrepôts en zone rurale rend plus complexe le recrutement de collaborateurs en situation de handicap. C'est pourquoi nous avons initié des collaborations avec l'ESAT et l'Entreprise Adaptée AVEHC de Chamberet.

Initialement, certaines tâches étaient confiées à des ESAT (Établissements et Services d'Aide par le Travail) par nos clients, mais les contraintes financières, temporelles et organisationnelles propres aux ESAT ne correspondaient pas toujours à la dynamique économique et aux impératifs de productivité de nos projets.

Afin de concilier les dimensions sociales et l'économiques, nous avons décidé **d'intégrer les activités des ESAT dans nos processus internes**.

Aujourd'hui, ces prestations sont entièrement digitalisées et intégrées dans notre système de gestion d'entrepôt (WMS), permettant un fonctionnement fluide, professionnel et respectueux des enjeux humains et économiques. **Nous souhaitons continuer d'investir notre énergie et des moyens dans ce partenariat.**

Promouvoir les prestations en collaboration avec l'ESAT des Tissandiers

Nombre d'unités
transmises à l'ESAT



343 750
unités

Chiffre d'affaires généré
auprès de nos partenaires
de l'inclusion



9 269 €

Objectif :
9000 €



6 % des effectifs en situation de RQTH
(reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé)

Objectif :
atteint



Notre objectif est de nous positionner **au dessus des obligations légales** fixées à 6% des effectifs.

Lorsque le recrutement de collaborateur handicapé (RQTH) n'est pas possible, nous **externalisons certaines activités auprès de l'ESAT et de l'EA**, afin d'intégrer l'inclusion dans nos activités.

Objectifs & actions

Objectifs

Placer l'humain au cœur de notre métier et de nos partenariats.

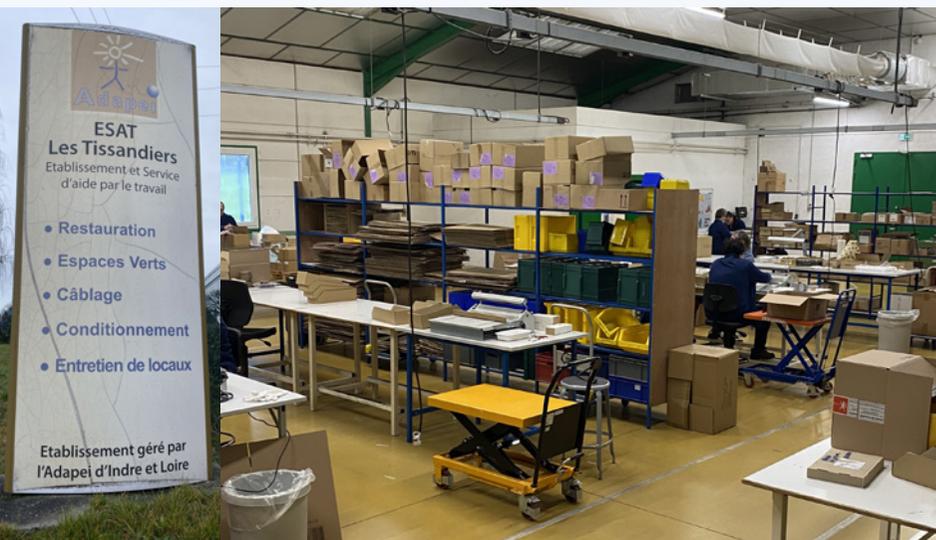
Activités de Clic Logistic concernées :

 Cohérence & transmission

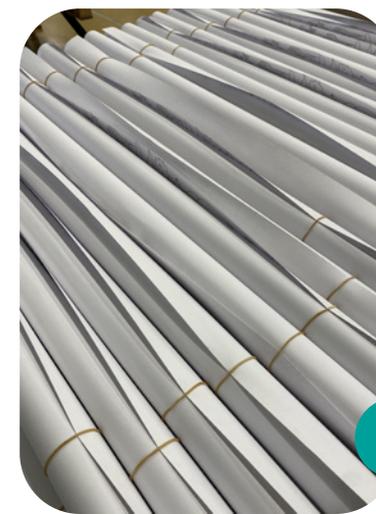
 Assemblage de produits

Principales actions

- ▶ Promouvoir l'Inclusivité auprès de nos collaborateurs et de nos partenaires (partenariat avec un ESAT et avec l'Entreprise Adaptée AVEHC)



Processus d'assemblage réalisé pour notre client OMY



Promouvoir le réemploi et la circularité

Objectifs opérationnels

Trier et recycler en collaboration avec un partenaire local engagé



Proposer des solutions de « seconde vie » à nos clients pour limiter au maximum le recours à la destruction



Privilégier L'achat de matériel Reconditionné



Proposer des emballages « zéro plastique » recyclés et recyclables



Activités concernées



Cohérence & transmission



Préparation des commandes



Gestion des retours, du tri et des destructions



Colisage



Transport

Objectifs & actions

Objectifs

Placer l'humain au cœur de notre métier et de nos partenariats.

Activités de clic logistic concernées :

-  Préparation des commandes
-  Cohérence & transmission
-  Colisage
-  Gestion des retours, du tri et des destructions

Principales actions

- ▶ Trier tous les emballages qui entrent dans les entrepôts en vue de les réutiliser.
- ▶ Privilégier les emballages issus de l'économie circulaire (essentiellement B2B)
- ▶ Trier et recycler tous les déchets confiés à notre partenaire local PASCAULT
- ▶ Proposer des solutions de gestion des retours à tous les clients pour leur donner une « seconde vie » et éviter d'avoir recours à la destruction.

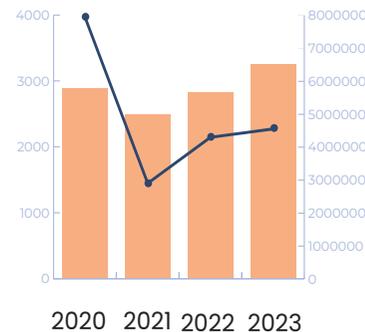
Indicateurs & réalisations en 2023

Dans la continuité de nos actions entreprises en 2022, nos équipes s'efforcent/ s'engagent à intégrer toujours plus de circularité dans nos opérations en limitant la consommation de ressources, le gaspillage et notre production des déchets.

- ▶ Au niveau du colisage, **le sourcing de nos matériaux a été optimisé**. En effet, **tous les matériaux** qui intègrent nos entrepôts sont soit **recyclés, recyclables ou revalorisés**.
- ▶ Au niveau de nos achats, **nous privilégions de façon systématique** le recours aux **véhicules**, aux **équipements** de stockage de manutention de **seconde main**.
- ▶ Nous essayons de recourir au maximum au réemploi de matériaux qui est la solution la plus frugale.
- ▶ Nous avons notamment **lancé une nouvelle initiative** qui consiste à **réutiliser les cartons et le papier bulle de nos clients** pour d'autres expéditions lorsque les clients le souhaitent.
- ▶ Par ailleurs **notre objectif de circularité ne se réduit pas au colisage** nous souhaitons intégrer de la circularité en **promouvant une seconde vie aux produits défraîchis** ou en encore dans la réflexion menée avec nos clients concernant la remise en circuit de produits d'occasion.

Privilégier l'achat de matériel reconditionné

Consommation de plastique (film & bulle) en unité vs ca en €



Données LCL emballage

 **Objectif :**
10% réemploi

15 %
Cartons issus
du réemploi

Objectifs & actions

Objectifs

Placer l'humain au cœur de notre métier et de nos partenariats.

Activités de clic logistic concernées :

-  Préparation des commandes
-  Cohérence & transmission
-  Colisage
-  Gestion des retours, du tri et des destructions

Principales actions

- ▶ Trier tous les emballages qui entrent dans les entrepôts en vue de les réutiliser.
- ▶ Privilégier les emballages issus de l'économie circulaire (essentiellement B2B)
- ▶ Trier et recycler tous les déchets confiés à notre partenaire local PASCAULT
- ▶ Proposer des solutions de gestion des retours à tous les clients pour leur donner une « seconde vie » et éviter d'avoir recours à la destruction.

Objectif à horizon 2025 :

Maintenir notre taux de **10% de cartons réemployés**

Constat :

Nous cherchons à proposer **exclusivement des cartons issus de l'économie circulaire**, qu'ils soient qu'ils soient neufs en matière recyclée ou réemployés.

L'atteinte de notre objectif de 10 % de cartons réemployés dépend de plusieurs facteurs : la qualité et le format des cartons reçus, les attentes de nos clients. Le réemploi des cartons est contraint par la réticence de certains clients soucieux de leur branding et de l'expérience client.

Action :

D'ici 2025, nous ambitionnons de **professionnaliser notre système de tri et de stockage des cartons** par taille pour optimiser leur réutilisation et faciliter le travail des préparateurs de commandes.



Objectifs & actions

Objectifs

Placer l'humain au cœur de notre métier et de nos partenariats.

Activités de Clic Logistic concernées :

-  Préparation des commandes
-  Cohérence & transmission
-  Colisage
-  Gestion des retours, du tri et des destructions

Principales actions

- ▶ Trier tous les emballages qui entrent dans les entrepôts en vue de les réutiliser.
- ▶ Privilégier les emballages issus de l'économie circulaire (essentiellement B2B)
- ▶ Trier et recycler tous les déchets confiés à notre partenaire local PASCAULT
- ▶ Proposer des solutions de gestion des retours à tous les clients pour leur donner une « seconde vie » et éviter d'avoir recours à la destruction.

Indicateurs & réalisations en 2023



Proposer des solutions de « seconde vie » à nos clients pour limiter au maximum le recours à la destruction

300 000 livres rénovés & sauvés

Objectif : 60%
Réalisé : 70%



Clic Logistic s'engage **à toujours définir une politique de gestion de retours pour ses clients** afin **d'optimiser le taux de produits en retour stock neuf** et de trouver une solution qui puisse **permettre aux « produits défraîchis » d'avoir une seconde vie**, de **limiter au maximum le recours à la destruction.**

Des initiatives sont en cours avec certains clients pour proposer des produits défraîchis à des prix en rabais.

Par ailleurs depuis quelques années nous avons **initié un Atelier de rénovation de livres** ce qui nous a permis de **sauver 300 000 livres du pilon en 2023.**

Nous souhaitons continuer d'investir des moyens sur sur cette action dans les prochaines années. Notamment **en sensibilisant les acteurs du secteur de l'édition et plus largement nos clients**, sur les bénéfices de la rénovation et de la seconde vie des produits dont nous sommes convaincus !

98% des articles retournés dans nos entrepôts sont réintroduits dans les circuits de vente de nos clients

Objectif : 80%



36% d'entre eux ont été rénovés au sein de notre atelier

*Sur les 340 930 articles retournés

*Hors livres

Favoriser l'économie locale et essayer les bonnes pratiques auprès de nos parties prenantes

Objectifs opérationnels

Intervenir dans des événements, publications, webinaires, podcasts etc...



Favoriser une **proximité géographique** du personnel et de nos partenaires



Sélectionner des fournisseurs selon leur politique et leurs engagements RSE



Activités concernées



Cohérence & transmission



Transport

Objectifs & actions

Objectifs

Donner à sa mission un écho auprès des différentes parties prenantes. Être un moteur pour l'économie locale avec pour objectif de promouvoir aussi, au niveau national une logistique plus éco-responsable.

Activités de Clic Logistic concernées :

-  Cohérence & transmission
-  Transport

Principales actions

- ▶ Interventions dans des événements, publications, webinaires, podcasts etc...
- ▶ Favoriser une proximité géographique du personnel et de nos partenaires
- ▶ Sélectionner des fournisseurs selon leur politique et leurs engagements RSE

Indicateurs & réalisations en 2023

Favoriser une proximité géographique du personnel et de nos partenaires

Notre objectif pour dynamiser le tissu économique local en nous assurant que les collaborateurs habitent à proximité de nos entrepôts

Site de Genillé



Site de Chamberet



Site de Buxeuil



Objectif : 20km



Intervenir dans des événements, publications, webinaires, podcasts etc...



Une prise de parole à Gand dans le cadre du séminaire **Conférence - Littérature et écologie**

Animé par **Pierre Schoentjes**, spécialiste de l'écocritique

Dans le cadre de cette conférence, Charles Henry d'Ocagne a eu l'opportunité d'échanger avec des acteurs de la filière sur les enjeux environnementaux et technologiques de l'édition. Ce fut un moment d'échange clé de 2023.



Objectifs & actions

Objectifs

Donner à sa mission un écho auprès des différentes parties prenantes. Être un moteur pour l'économie locale avec pour objectif de promouvoir aussi, au niveau national une logistique plus éco-responsable.

Activités de Clic Logistic concernées :

-  Cohérence & transmission
-  Transport

Principales actions

- ▶ Interventions dans des événements, publications, webinaires, podcasts etc...
- ▶ Favoriser une proximité géographique du personnel et de nos partenaires
- ▶ Sélectionner des fournisseurs selon leur politique et leurs engagements RSE



Indicateurs & réalisations en 2023

Sélectionner des fournisseurs selon leur politique et leurs engagements rse

SCHENKER



Une histoire de plus de 150 ans et l'ambition de faire grandir l'espace qui se situe entre les 3 enjeux que son **le social, l'environnement et l'économie** sur un principe d'amélioration continue.

La volonté de réduire significativement les émissions carbone de leurs activités routières

Le programme TED (transition énergétique et décarbonation) piloté par l'ADEME pour atteindre les objectifs du groupe fixés à -50% entre 2021 et 2030 avec une ambition de neutralité carbone en 2040.

Rapport RSE 2023 : [voir le rapport](#)

TOSHIBA



La promotion du recyclage des consommables usagés

TOSHIBA développe depuis le début des années 2000 des initiatives ayant pour objectif de promouvoir le recyclage des consommables usagés, le reconditionnement des appareils ou encore des efforts en R&D pour améliorer les cycles de vie dans un souci d'éco-conception de leurs produits.

L'initiative « Consortium Industriel Bureautique Informatique » propose aux entreprises une solution de collecte et de traitement des consommables usagés d'impression.

Une implication de la RSE au niveau stratégique et reconnue par le secteur

Toshiba a également adopté une stratégie à l'échelle du groupe « Environnemental Vision 2050 » et fait désormais partie intégrante de l'indice Euronext Viego 120 qui rassemble les 120 entreprises cotées en bourse les plus performantes sur le plan RSE.

RAJA



Plus d'éco-responsabilité

RAJA est engagé dans une démarche environnementale avec un souci d'innover et de mener une politique exigeante de R&D pour améliorer en continu sa démarche d'éco-conception de ces produits.

Notamment en proposant des cartons 100% recyclés et recyclables. Ils proposent de nouvelles solutions.

Une mobilisation en faveur de la diversité et de l'inclusion

En 2022, pour l'année 2023, RAJA France a été distinguée pour son titre « d'entreprise engagée pour la diversité » dans le journal Capital, ce titre lui a été décerné sur la base d'une enquête menée auprès d'un panel de 25 000 salariés.

Par ailleurs, le groupe est fortement mobilisé sur l'insertion des personnes en situation de handicap. Différentes filiales du groupe ont établi des partenariats avec des ESAT sur différentes prestations (entretien des espaces verts, des locaux, reconditionnement...)

Objectifs & actions

Objectifs

Donner à sa mission un écho auprès des différentes parties prenantes. Être un moteur pour l'économie locale avec pour objectif de promouvoir aussi, au niveau national une logistique plus éco-responsable.

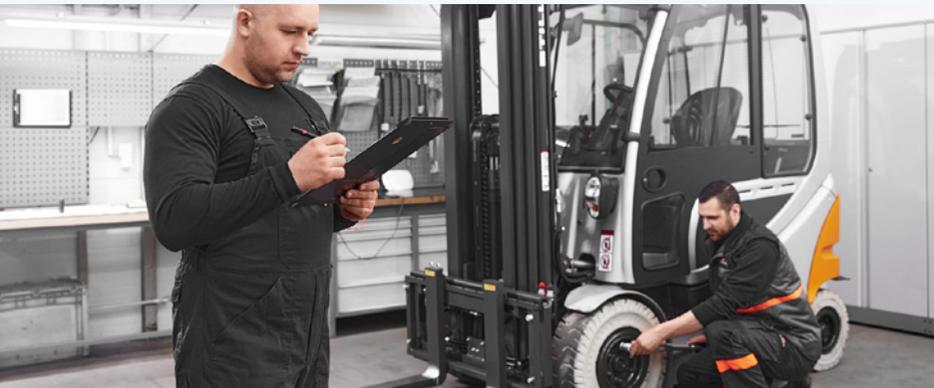
Activités de Clic Logistic concernées :

 Cohérence & transmission

 Transport

Principales actions

- ▶ Interventions dans des événements, publications, webinaires, podcasts etc...
- ▶ Favoriser une proximité géographique du personnel et de nos partenaires
- ▶ Sélectionner des fournisseurs selon leur politique et leurs engagements RSE



Sélectionner des fournisseurs selon leur politique et leurs engagements rse



Une labellisation et des engagements reconnus par des labels clés du marché comme l'AFNOR et ECOVADIS

STILL a obtenu la certification ISO 14 001 qui souligne l'engagement écologique des activités de STILL France

Elle a également obtenu une certification « Platinum » (Top 1% des entreprises évaluées) auprès d'ECOVADIS et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue sur le plan environnemental et sur le plan de l'inclusion et de la diversité, thématiques clés revues par nos équipes dans la sélection de nos partenaires.

Responsabilité par rapport à la sécurité des équipements pour nos collaborateurs

STILL accorde une attention toute particulière au respect des normes de sécurité et de confort de leurs partenaires et clients. L'ensemble de leurs produits sont soumis aux normes les plus exigeantes et reconnues du marché (La norme ISO 45 001 – Gestion de la santé et de la sécurité au travail)

Développement durable et éco-responsabilité

STILL prône l'efficacité énergétique et l'utilisation de matières premières naturelles. Des efforts sont déployés en R&D pour optimiser et améliorer en continu la qualité des produits et l'utilisation des ressources nécessaires à leur production.

Des chariots reconditionnés :

STILL propose une offre de produits reconditionnés pour limiter l'empreinte environnementale de leurs produits en gardant le même niveau d'exigence et de vigilance sur les enjeux de sécurité et de confort au travail.



Feuille de route 2024-2026



Une nouvelle dynamique

Suite au développement des nos activités en Corrèze avec le nouveau site de Chamberet qui a marqué cette année 2023 tout **en restant fidèle à notre engagement « zéro artificialisation »**, nous souhaitons **consolider notre démarche RSE en minimisant les impacts environnementaux associés à nos opérations et en promouvant nos actions d'inclusion et de mobilité au sein de nos équipes.**

Ces deux premières années en tant qu'entreprise à mission, nous ont permis **d'établir un premier diagnostic de nos pratiques, de nos processus et de définir certains indicateurs et actions à engager** dans un souci **d'amélioration continue.**

Aujourd'hui nous souhaitons continuer de nous investir sur les actions envisagées, mais surtout **de recadrer et prioriser nos sujets d'engagements et nos indicateurs afin d'orienter nos efforts sur certains sujets pour maximiser l'impact de nos activités, et la fiabilité des données collectées.**

Une réflexion de fond sera menée en 2024 pour **challenger et définir des objectifs et des indicateurs pertinents** au regard de la **capacité de nos équipes à collecter les données**, et en **cohérence avec les impacts clés de Clic Logistic.**

Les principaux axes qui seront affinés et priorisés en 2024

- ▶ Infrastructure
- ▶ Inclusion
- ▶ Economie circulaire
- ▶ Numérique responsable

Feuille de route 2024-2026



Les principaux axes qui seront affinés et priorisés en 2024

Infrastructure

- ▶ Fin de la transition de l'éclairage vers un **éclairage 100% LED** (ou basse consommation)
- ▶ **Isolation des bâtiments existants** (utilisation de peintures réfléchissantes pour mieux isoler en été)
- ▶ **Rénovation** du site de Buxeuil

Inclusion

- ▶ **Renforcer le partenariat avec l'ESAT** des Tlssandiers et l'Entreprise Adaptée AVEHC de Chamberet (équipe interne/ou projet 100% relocalisé auprès de l'ESAT)
- ▶ Renforcer notre partenariat avec la mission locale (ré-insertion)

Economie circulaire

- ▶ **Promouvoir la 2nde vie des produits** du retail (produits défraîchis et d'occasion)
- ▶ **Promouvoir la 2nde vie du livre** (atelier de rénovation, remise à neuf pour intégrer le circuit de vente dans le cadre de l'objectif Zéro Pilon).
- ▶ Définition d'un objectif de **6 millions de livres sauvés en 2026**
- ▶ **Renforcement de notre collaboration** avec des **acteurs locaux du tri et du recyclage**
- ▶ **Intégrer en interne** sur site des **ateliers de réemploi** notamment des palettes

Numérique responsable

- ▶ **Réduire la consommation énergétique** associée à l'utilisation des outils informatiques et plus spécifiquement le (WMS – Warehouse Management system) et des applications de son écosystème.

L'essentiel des actions menées concernant le stockage global

- ▶ Définition d'une **politique de conservation des sauvegardes**
- ▶ Optimiser l'espace de stockage et l'architecture des fichiers
- ▶ **Améliorer les performances** et réduire la consommation de nos machines
- ▶ Stockage des données soit localement soit en France (souveraineté des données)
- ▶ Focus sur les enjeux du numérique – refonte d'un outil pour le rendre exploitable et maintenable et réduire les risques de dépendance associés à une personne/prestataire (// Cécile + service client)