



Rapport de mission 2024



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



Nous sommes une entreprise à mission depuis 2021

Clic Logistic est une entreprise indépendante française qui œuvre en faveur d'une **logistique agile, humaine et engagée**.

Nous souhaitons proposer un modèle alternatif de services avec **un DOUBLE écho** :

En interne
en intégrant notre
responsabilité sociale
et environnementale au
cœur de notre stratégie
et de nos opérations

En externe
vis-à-vis de nos
parties prenantes
pour participer
au changement
systémique et faire
évoluer les choses à
notre échelle et au delà.

La qualité de société à mission consacre **notre raison d'être dans nos statuts juridiques** et nous engage à **réconcilier notre modèle économique avec nos objectifs et notre feuille de route sur le plan social et environnemental**.

En tant qu'entreprise à mission, nous nous inscrivons dans une **démarche volontariste et collective d'amélioration continue** dans le temps.



17 ANS
DE SAVOIR-FAIRE



72
COLLABORATEURS



6 SITES
RÉNOVÉS ET SAUVEGARDÉS
EN INDRE ET LOIRE ET EN CORRÈZE



50 000 M²
D'ENTRÊPÔTS

7,25 M€ DE CHIFFRE
D'AFFAIRES

Présentation de l'entreprise

En tant qu'entreprise à mission, nous nous engageons à **réduire au maximum l'empreinte environnementale de nos activités** tout en **proposant des solutions alternatives** pour optimiser le traitement des retours et **encourager l'économie circulaire auprès de nos parties prenantes**.

Cette vision repose avant tout sur **notre savoir-faire et sur l'implication de nos équipes**. Parce que le bien-être de nos collaborateurs est essentiel, nous plaçons leurs conditions de travail et l'organisation des tâches au cœur de nos priorités.

Clic Logistic œuvre activement pour un développement économique durable sur les territoires où nous opérons. Nous voulons être un **acteur moteur du tissu économique local, en favorisant l'inclusion** et en **créant des emplois pérennes**.

Nos activités et nos actions RSE clés

STOCKAGE

PROMOTION SUR
LIEU DE VENTE
ET CO-PACKING

CONDITIONNEMENT
& PERSONNALISATION

PRÉPARATION
DES COMMANDES

EXPÉDITION

TRAITEMENT
DES RETOURS

RÉNOVATION
DE LIVRES

Lutter contre l'artificialisation des sols

Réduire de façon systématique notre production de déchets
et notre consommation énergétique

Promouvoir la rénovation et
la réintroduction de produits
défraîchis et ou de 2^{de} main

Promouvoir l'emploi local, la qualité de vie au travail de nos collaborateurs
et agir pour l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi

2024 : une année de concrétisation et de priorisation – Refonte de nos objectifs et de nos indicateurs environnementaux et sociaux

Passage d'un modèle où nos objectifs étaient associés **à chaque activité** de notre chaîne de valeur

Le modèle de mission de Cic Logistic



2022



2023

A un modèle orienté vers **nos enjeux clés**, alignés avec nos opérations et nos sujets prioritaires d'engagement

La refonte de nos objectifs statutaires et opérationnels en 2024



1 Faire de la rénovation des entrepôts un standard reposant sur un modèle économique rentable avec un fort ancrage local

1.1 Réduire des entrepôts plutôt quantitatifs

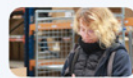
1.2 Dynamiser le tissu économique local



2 Promouvoir un modèle circulaire orienté par l'envie d'accompagner nos parties prenantes vers un modèle plus durable

2.1 Réduire notre consommation de ressources et d'énergie

2.2 Engager nos clients vers plus de circularité



3 Privilégier l'humain à la robotisation et faire de notre activité un levier d'inclusion et de transformation des pratiques

3.1 Placer l'humain au cœur de nos activités

3.2 Favoriser l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi

3.3 Essayer les bonnes pratiques auprès de nos parties prenantes

La mission présentée n'a pas encore été modifiée dans les statuts. Matrice de passage en annexe.

2024 - P5

2

Nous avons décliné ces objectifs avec **de nouveaux indicateurs** en consultation avec nos équipes et notre comité de mission



Diagnostic des indicateurs auprès des équipes et veille des indicateurs de notre secteur d'activité



Arbitrage et définition de nos nouveaux indicateurs quantitatifs & qualitatifs



Revue et validation de nos objectifs et indicateurs avec notre **comité de mission**

- Privilégier une **formulation holistique** des objectifs pour dépasser la vision environnementale vs sociale
- **Prioriser les objectifs qualitatifs** avec des **moyens** assortis et quelques indicateurs quantitatifs sur lesquels l'entreprise a la possibilité de se **fixer des trajectoires**.

La refonte de nos objectifs statutaires et opérationnels en 2024



Faire de la rénovation des entrepôts un standard reposant sur un modèle économique rural avec un fort ancrage local



1.1 Rénover des entrepôts plutôt qu'artificialiser



1.2 Dynamiser le tissu économique local



2

Promouvoir un modèle circulaire animé par l'envie d'accompagner nos parties prenantes vers un modèle plus durable



2.1. Réduire notre consommation de ressources et d'énergie



2.2. Engager nos clients vers plus de circularité



3

Privilégier l'humain à la robotisation et faire de notre activité un levier d'inclusion et de transformation des pratiques



3.1. Placer l'humain au cœur de nos activités



3.2. Favoriser l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi



3.3. Essaimer les bonnes pratiques auprès de nos parties prenantes

*La mission présentée n'a pas encore été modifiée dans les statuts.
Matrice de passage en annexe.*

Une démarche accompagnée et validée par notre comité de mission

Une implication tout au long de l'année et des moments clés

Dans un souci d'**amélioration continue**, notre comité de mission est mobilisé pour **garantir la robustesse de notre démarche**, et pour l'alimenter et l'**enrichir dans le temps**.

Les missions clés du comité

Revue et alimentation de la réflexion de Clic concernant :

- ▶ Le plan d'actions
- ▶ La déclinaison opérationnelle des objectifs statutaires
- ▶ Les actions prises
- ▶ Les indicateurs

Rédaction d'un avis du comité de mission

- ▶ Le respect des objectifs statutaires
- ▶ Le plan d'actions
- ▶ L'adéquation des moyens dédiés à la mission et l'atteinte des résultats

Un collectif d'experts

Ils ont une **vision extérieure et complémentaire**, exigeante et bienveillante. Ils sont **des clients, des membres de la communauté** des entreprises à mission, **des experts**, des entrepreneurs et collaborateurs engagés.

Ils **challengent notre réflexion** et **apportent leurs expertises** sur des enjeux **RH, opérationnels, sociaux** ou **environnementaux**.



CAROLINE COLLET
Associée chez
Grant Thornton France



STANISLAS MOTO
Directeur associé Agence
e-commerce Smart Impact



ALEXIA CAPRON
Co-fondatrice
de Olfactif Paris



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

Une partie de nos équipes représentée

Ils ont une **vision interne** à la fois **stratégique et opérationnelle**, et peuvent rendre compte de la **réalité des activités** et des **difficultés/opportunités** rencontrées auprès des équipes et au contact des clients.



CHRYSTEL LARDY
Directrice commerciale
Clic Logistic



CÉCILE LEGENDRE
Directrice Informatique
Clic Logistic



CHARLES HENRY D'OCAGNE
PDG de Clic Logistic
Membre invité

**Faire de la rénovation des
entrepôts un standard
reposant sur un modèle
économique rural avec un fort
ancrage local**

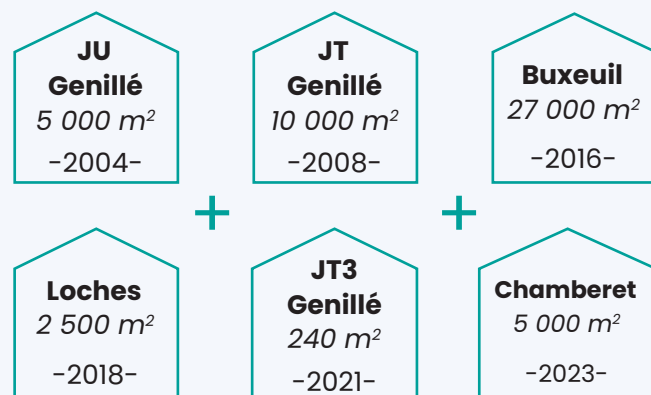


**1.1 Rénover des entrepôts
plutôt qu'artificialiser**



**1.2 Dynamiser le tissu
économique local**

Faire de la rénovation des entrepôts
un standard reposant sur un modèle
économique rural avec un fort ancrage local



= 49 740 m² ► 0 artificialisation

Notre indicateur

0 artificialisation nette

Notre objectif est de maintenir cet indicateur dans le temps.

L'avis de notre comité de mission

L'objectif et l'indicateur retenus ont été validés par notre comité de mission



Rénover des entrepôts plutôt qu'artificialiser

Nos engagements

Depuis la création de Clic, nous avons mis l'accent sur **la rénovation d'entrepôts**, une démarche qui a été consacrée par la loi Climat et résilience et le décret « Zéro Artificialisation Nette », qui vise à réduire et encadrer l'artificialisation des sols.

En tant que logisticien rural engagé dans l'économie locale, nous favorisons la rénovation plutôt que l'artificialisation, **bien que cette option soit parfois plus coûteuse et complexe.**

Pour Clic Logistic, les défis sont multiples : **protéger les ressources naturelles** et **stimuler économiquement les zones rurales** éloignées des grands pôles d'emploi.

Nos deux principaux leviers d'action pour adresser cet engagement qui est au cœur de notre ADN sont :

- **La rénovation** d'entrepôts désinvestis favorisant in fine la création de nouveaux emplois.
- **La Redynamisation** d'entrepôts dans des zones éloignées des grandes zones d'emplois pour sauvegarder des emplois menacés.

Objectif & moyens

L'ADN de Clic demeure intacte, en cas de croissance de notre activité nous **privilegierons systématiquement la rénovation d'entrepôts** existants, qu'ils soient abandonnés ou en sauvegarde.

Pour y parvenir nous **collaborons avec des acteurs régionaux** et des **entreprises** comme Sémaphore pour identifier des entrepôts nécessitant une reprise et ou pouvant faire l'objet de rénovation.

Faire de la rénovation des entrepôts
un standard reposant sur un modèle
économique rural avec un fort ancrage local

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

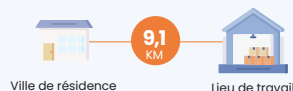
Site de Genillé



Site de Chamberet



Site de Buxeuil



Notre indicateur

La distance entre les lieux de vie de nos
collaborateurs et nos entrepôts

Notre objectif est de maintenir cet indicateur
dans le temps.

L'avis de notre comité de mission

L'objectif et l'indicateur retenus ont été validés
par notre comité de mission



Trajectoire :

Maintenir cette distance en dessous de 20km



Favoriser la création du tissu économique local

Nos engagements

Clic s'engage à redynamiser des entrepôts situés en dehors des grands bassins d'emploi afin de **préserver des postes menacés** et de **soutenir l'activité locale**. En favorisant l'ancrage territorial, l'entreprise **renforce le tissu économique en collaborant avec des acteurs locaux** et en **valorisant le savoir-faire des employés**.

Cette approche permet non seulement de **sécuriser des emplois**, mais aussi de donner une nouvelle dynamique à ces zones en leur offrant des **perspectives de développement économique, durable et pérenne**.

Objectif & moyens

Objectif : 20km

Objectifs :

Nous avons pour objectif de continuer de **créer de la valeur économique en zone rurale** par la **création d'emplois**, toutefois il nous est difficile de positionner un objectif chiffré, car ce critère dépend de la croissance de notre activité qui conditionnée par les aléas de nos clients et fragilisée par le contexte économique actuel.

Moyens :

Continuer de **collaborer en proximité avec les élus** et des **structures de reprise d'entreprises**, des **acteurs locaux de l'insertion professionnelle** (mission locale) dans la région Centre et dans la région Nouvelle-Aquitaine.

2

Promouvoir un modèle circulaire animé par l'envie d'accompagner nos parties prenantes vers un modèle plus durable



2.1. Réduire notre consommation de ressources et d'énergie



2.2. Engager nos clients vers plus de circularité



Réduire notre consommation de ressources et d'énergie

DÉCHETS/CONSOMMABLES

Notre indicateur

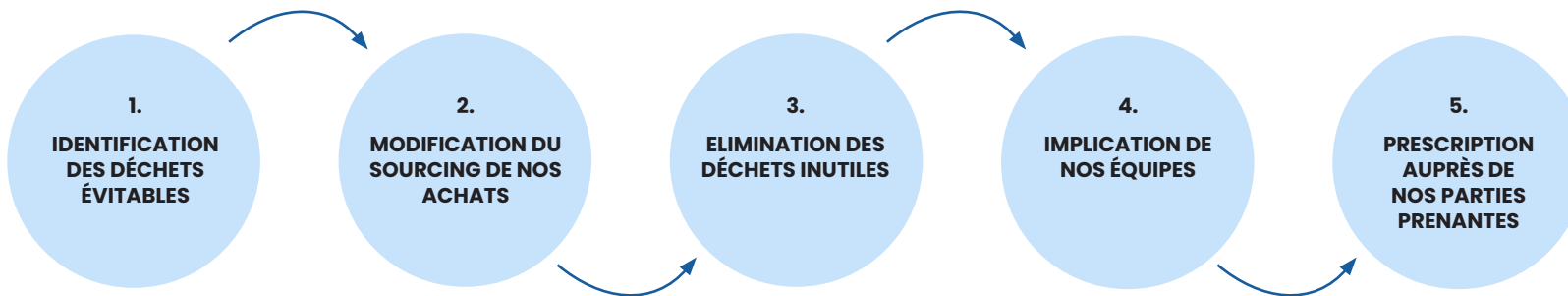
- La **création d'ateliers de réemploi** de cartons et de réparation de palettes pour sensibiliser et impliquer nos collaborateurs
- **Part** de cartons et de palettes issus de nos ateliers de réemploi

Nos engagements

Nous nous efforçons de **réduire notre production de déchets** et **notre consommation de ressources** inhérentes à la conduite de nos opérations. Notre **vision de l'économie circulaire se traduit tout au long de notre chaîne de valeur** à travers une **philosophie de réduction**, de **suppression** de déchets inutiles, d'engagement **contre la destruction des produits**.

Cette philosophie trouve un écho très concret dans **nos processus** et par **l'usage du bon sens** appliqué par **nos équipes** dans une **optique d'amélioration permanente**.

Nos actions clés



Identification des déchets inutiles pouvant être réduits remontés par nos équipes (impression de papier, plastique bulle, mails inutiles...)

- **Sourcing** de consommables recyclés et recyclables
- **Identification d'alternatives** au plastique*
- Sourcing systématique de **produits reconditionnés**

Promouvoir le **réemploi** (cartons, palettes)

- Mise en place **du tri**
- **Implication des collaborateurs** dans les ateliers de réemploi de cartons et de réparation de palettes

- Mise en place d'une **politique de don** pour les produits fonctionnels destinés à la destruction
- Privilégier par défaut **l'utilisation des consommables recyclés**
- **Encourager** nos fournisseurs à proposer des produits reconditionnés
- **Proposer des services** de réemploi/valorisation des produits défraîchis

S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue

Repenser en continu notre modèle pour nous améliorer en sensibilisant, en observant les offres de nos fournisseurs, en impliquant nos parties prenantes.

*Suppression du plastique de l'ensemble de nos processus, à l'exception du papier bulle pour les produits fragiles et le film des palettes

Avis du comité de mission

Aligner les objectifs sur les leviers réels d'action de Clic :

Certains **indicateurs dépendent** fortement des décisions **des clients**, où le rôle de prescripteur de Clic reste limité, rendant certains objectifs quantitatifs difficilement atteignables (ex : des engagements chiffrés de réduction sur la consommation de cartons non recyclés).

Il est donc nécessaire de reformuler **nos objectifs en combinant des cibles quantitatives réalistes** avec des engagements qualitatifs.

Par exemple :

- ▶ **Engagement qualitatif** : promotion des consommables recyclés/recyclables auprès des clients (obligation de moyens).
- ▶ **Nouvel objectif mixte** : atteindre 10% de cartons réemployés pour le B2B issus de nos ateliers de réemploi



Réduire notre consommation de ressources et d'énergie

DÉCHETS/CONSOMMABLES

Chiffres clés en 2024

21,56%

de cartons issus de nos
ateliers de réemploi

+40

collaborateurs impliqués



Trajectoire :

10% de cartons issus du réemploi minimum/ an et

Création d'un atelier de rénovation de réemploi de palettes

avec un objectif de 50 palettes valorisées par mois

soit 600 par an

Notre indicateur

- 0 artificialisation nette

L'avis de notre comité de mission

Validation des objectifs et indicateurs retenus



Réduire notre consommation de ressources et d'énergie

CONSOMMATION DE RESSOURCES/ÉNERGIE

Nos engagements

Nous sommes également **conscients de l'impact de nos infrastructures sur les sols et la biodiversité**, c'est pourquoi nous essayons de prendre des engagements pour **atténuer les externalités négatives de nos activités** sur l'environnement et la biodiversité environnants nos sites.

Cela se traduit à travers différents engagements : la non-artificialisation des sols, la réduction de notre consommation énergétique et à terme l'alimentation de nos entrepôts par la mise en place de projets d'énergies renouvelables et en faveur de la biodiversité locale.

Nos actions clés



**RÉNOVER PLUTÔT
QUE RECOURIR À
L'ARTIFICIALISATION**

- **Sourcer** des entrepôts à restaurer
- **Collaborer** avec les élus
- **Préserver** l'usage des terres et de la biodiversité environnante



**MESURER NOTRE
CONSOMMATION
D'ÉNERGIE**

- Passage progressive à l'**éclairage LED**



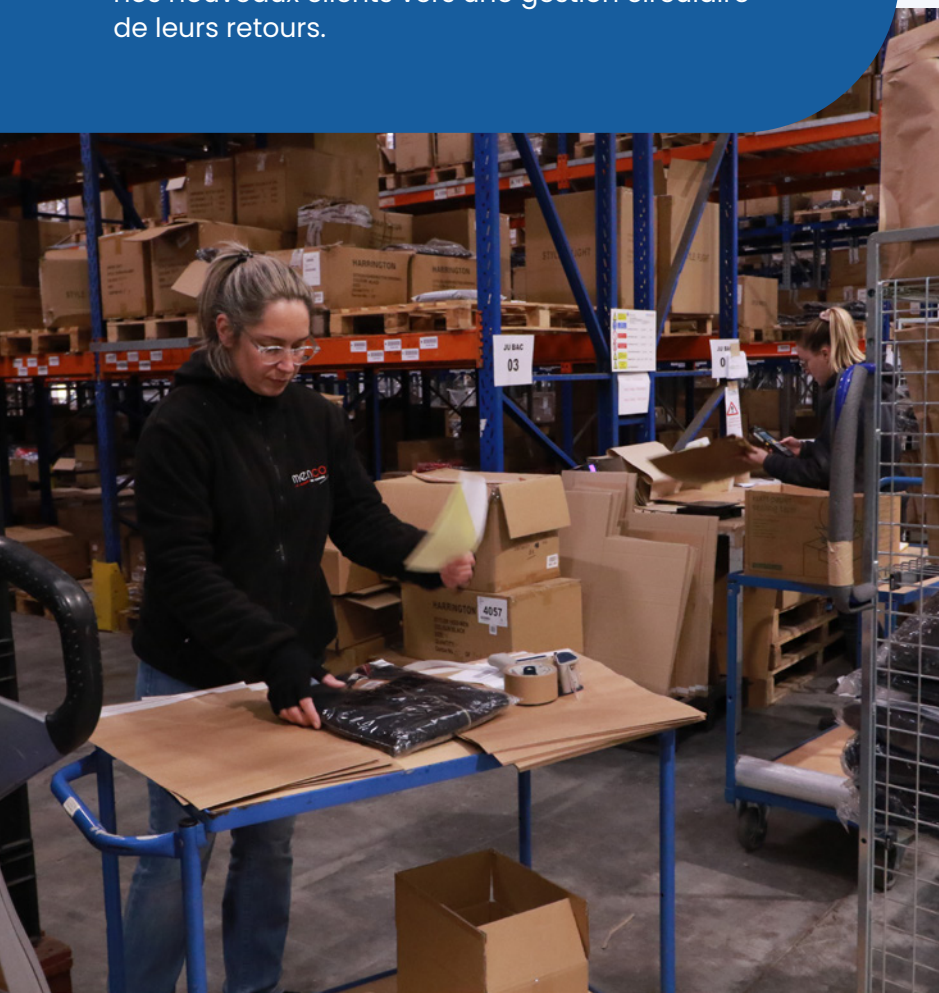
**METTRE EN PLACE DES
PROJETS D'ÉNERGIES
RENOUVELABLES &
ET EN FAVEUR DE LA
BIODIVERSITÉ**

- Volonté d'approvisionner nos entrepôts en **énergies renouvelables**
- Entretien des **espaces humides environnants**



Trajectoire

Impliquer d'avantage nos clients existants et
nos nouveaux clients vers une gestion circulaire
de leurs retours.



Engager nos clients vers plus de circularité

Chiffres clés en 2024

Valorisation produits défraichis

5

entreprises impliquées
pour la valorisation de leurs
produits défraichis



98%

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

39%

d'entre eux ont fait l'objet d'une rénovation

Objectif : 80%

Associations partenaires de dons

3

associations
partenaires

2

partenariats
en cours



*Sur les 454 297 articles retournés hors livre

Notre indicateur

- % de **produits défraichis réintroduits**
- **Nombre** de **livres rénovés**
- Introduction dans tous les contrats de nos clients d'une **clause de dons**

Avis du comité de mission

- **Validation des objectifs** et indicateurs retenus
- **Reformuler l'indicateur retenu** en positionnant **un objectif quantitatif de 80%** de produits valorisés et **l'assortir de moyens qualitatifs**.
- Envisager la **création d'un partenariat avec un expert du don** comme **Phénix** qui est spécialisé dans le traitement des invendus qui s'occuperait des relations avec les associations partenaires et de l'édition des reçus fiscaux.
- **Formaliser d'avantage les modalités partenariales** par rapport au don en introduisant une **clause de dons** dans les contrats avec une **approche différenciée par catégorie de produits** assortie d'une proposition de quelques associations partenaires ainsi que la possibilité d'éditer un reçu fiscal si cela est possible.



Engager nos clients vers plus de circularité

Nos engagements

Chez Clic, nous accompagnons nos clients vers plus de **circularité** en repensant la gestion des retours pour favoriser la seconde main et la rénovation de produits défraichis que ce soient des livres ou des produits du retail.



Trajectoire

Pour y parvenir nous avons adapté **nos outils et processus**, nous permettons aux **produits de retrouver une nouvelle vie** grâce à la **réparation, au don en recourant au recyclage** et à la **destruction** lorsqu'aucune autre option n'est envisageable et ce **dans une approche locale et traçable**.

Objectifs & moyens:

Pour parvenir à nos objectifs, il est essentiel de **communiquer** avec nos clients et prospects sur les **actions déjà mises en place avec d'autres clients**, afin de valoriser notre engagement et de démontrer les **bénéfices concrets de cette démarche**.

Nous sommes également mobilisés opérationnellement en intégrant la gestion des retours dans nos outils afin de proposer un **service fluide et efficace**.

Axes d'amélioration:

Nous souhaitons **structurer d'avantage nos partenariats avec les associations locales** concernant les dons afin de maximiser l'impact social et environnemental de nos actions et limiter le recours à la destruction.

En 2025, nous souhaitons mettre en oeuvre **le démantèlement des composants des produits** afin de garantir la **valorisation la plus optimale des matériaux**.

Avis du comité de mission

- Introduire **une clause dans les contrats des clients** en précisant le recours en cas de destruction d'un produit à un **don prioritaire** auprès de 3 ou 4 associations partenaires identifiées, dans certains cas les clients selon le don, pourront bénéficier d'un avoir fiscal.
- Créer des processus et formaliser les partenariats associatifs existants

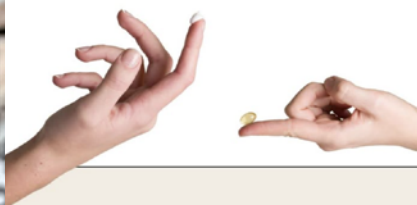


À la poubelle

les produits abîmés, ceux mal imprimés, les tordus, les imparfaits.

On trouve ça fou de jeter un produit à la composition intacte, simplement pour une histoire de packaging.

C'est pourquoi en ce jour dédié à la planète, on a eu l'idée de **t'offrir un de ces produits**, au hasard, pour toute commande au dessus de 65€ (jusqu'à épuisement des stocks).



Engager nos clients vers plus de circularité

RECOURIR AUX DONNS POUR EVITER LA DESTRUCTION

Nos engagements

Pour éviter la destruction de produits défraîchis fonctionnels, nous offrons à nos clients la possibilité de les donner à des **associations partenaires**. Nous les encourageons également à trouver des solutions de **don auprès de leurs propres clients**. Notre objectif est de **veiller à ce que ces produits ne soient pas détruits et qu'ils soient redistribués à ceux qui en ont le plus besoin**.

Nos actions

1. Des dons adaptés à la volonté de nos clients

Des illustrations d'initiatives menées par nos clients:

- **Dons aux clients : Skin & out** – dons de produits défraîchis à leurs clients
- **Dons aux équipes de Clic – PoppiK**, pour des produits qui ont pris l'eau : don aux collaborateurs de Clic et **Nunaar** – produits à DLC courtes.

2. Des dons pensés avec nos clients et nos partenaires associatifs selon la typologie et le volume de produits

Illustrations d'initiatives :

- Don de canapés à la croix rouge
- Don de jeux d'éveil aux jeunes filles mineures de la Maison de Ligueuil
- Don de livres à des association dans des pays francophones
- Don de produits alimentaires non-conformes ou avec, une DLUO dépassée à l'agriculteur voisin pour valoriser les déchets par la méthanisation

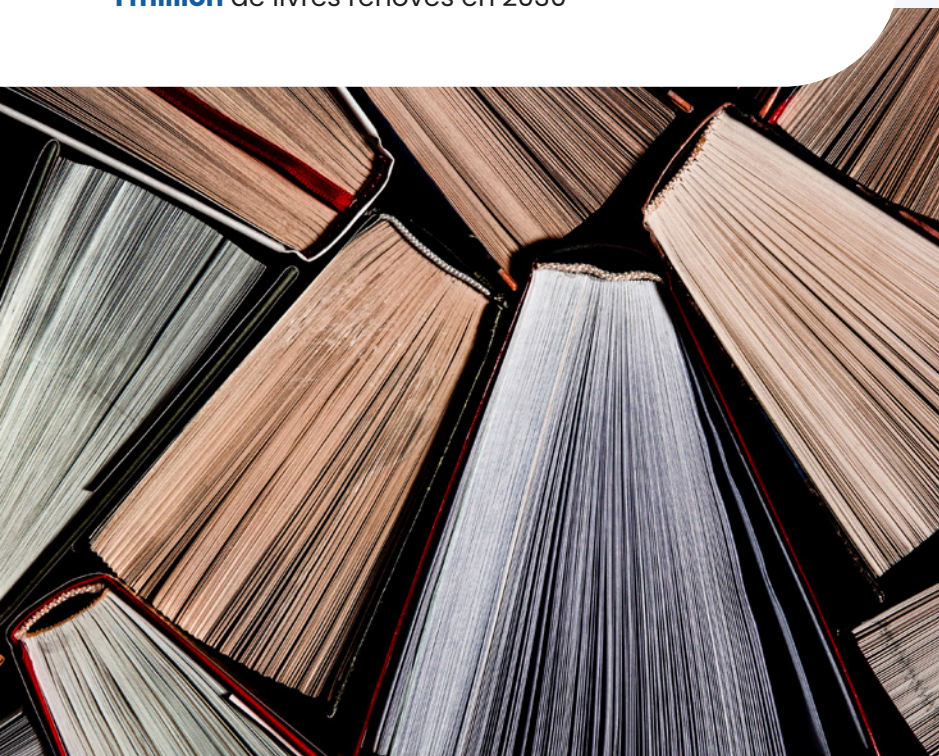
300 209
livres
sauvés en 2024

soit près de 74% des livres abimés traités



Trajectoire :

1 million de livres rénovés en 2030



Engager nos clients vers plus de circularité

LA RÉNOVATION DES LIVRES

Nos engagements

Notre atelier de rénovation a permis de **sauver 300 209 livres du pilon** grâce au **travail méticuleux de nos équipes**. Nous avons un objectif de **1 MILLION de livres rénovés en 2030**. Pour y parvenir, nous nous efforçons de **sensibiliser les acteurs de l'édition** pour **faire de la rénovation des livres un standard** !

Par ailleurs, nous collaborons également **avec des associations pour privilégier la rénovation et le don** avant de recourir à la destruction en ultime recours.

Nous essayons de proposer une variété de services de rénovation pour répondre au mieux aux besoins de nos clients en leur proposant différents services de coloration, ponçage, filmage, rajout d'étiquette.

Les étapes clés de la rénovation d'un livre



1



2



3



4



5

Étape 1 : Détection des livres sauvables, les autres livres sont donnés ou recyclés

Étape 2 : La coloration des endroits abimés, une tâche qui repose sur la précision de notre équipe à l'appui d'une variété de teintes!

Étape 3 : Le ponçage de la couverture des livres

Autres étapes possibles : Le filmage, l'ajout d'un marque page, prix...

Remise en circuit du livre rénové



Engager nos clients vers plus de circularité

LA VALORISATION DES PRODUITS DEFRAICHIS DU RETAIL

Nos engagements

Nous accompagnons et **co-construisons** des **solutions** pour **valoriser les produits défraîchis de nos clients** que ce soit en les **vendant à des prix plus avantageux** ou par la **réparation pour une remise à neuf**. Les options sont multiples et définies au cas par cas.

Illustrations de nos actions

- Proposer un prix avantageux aux produits présentant des défauts de fabrication, ou ayant subis des accrocs liés au transport...



- Proposer des options de valorisation personnalisées selon la typologie de produits.



Par exemple : la valorisation en échantillons de céramique des toilettes ébréchées de Trone

La rénovation des produits – La vision de nos équipes

Témoignage de Pascal

**Responsable de la gestion des produits défraîchis
et de l'atelier de rénovation des livres**

Que penses-tu de la rénovation des livres et de la prise de consciences des acteurs de l'édition ?

Il y a de nombreux éditeurs qui ne savent pas qu'il est possible de rénover les livres, où qui ne veulent simplement pas faire l'effort. Nous avons participé à un salon où nous avons essayé de sensibiliser les acteurs de l'édition aux enjeux économiques et environnementaux. Je pense qu'en France aujourd'hui, dans le secteur de l'édition, nous devons être l'un des seuls acteurs à proposer cette prestation de rénovation, il y'a un fort enjeu à communiquer plus et mieux sur le sujet.

Qu'en est-il des autres clients de Clic Logistic dans le secteur du retail ?

Certaines initiatives commencent à intervenir auprès de nos clients, par exemple pour Takoon, une entreprise qui vend du matériel de surf. Nous avons commencé à vendre des produits défraîchis. Ou encore pour Trone, notre

client qui vend des toilettes, nous réintroduisons les "presque parfaits" avec une remise et nous envisageons de valoriser les toilettes cassés pour en faire des échantillons pour les clients. Il y a une réflexion de fond qui ne va qu'augmenter dans les prochaines années.

Quel est le plus grand enjeu par rapport à l'atelier ?

En 2024, on est parvenus à sauver 74% des livres reçus à l'atelier, je pense que la rénovation des livres a un avenir incroyable ! Chaque année, on rénove des centaines de milliers de livres en collaboration avec l'école des loisirs, grâce à notre activité de rénovation ils peuvent remettre en vente les livres au prix de vente initial.

En moyenne un livre coûte 15€, le rénover coûte quelques centimes pour le remettre en vente au prix de vente initial, sur des grosses quantités, c'est un gain de coût non négligeable sans évoquer l'impact sur l'environnement qui est central.



La rénovation des produits – La vision d'une experte partenaire

Témoignage de Fanny Valembois

Spécialiste des démarches de décarbonation des organisations culturelles

**Quels sont vos sujets de mobilisation ?
Quelles synergies partagées vous les
sujets d'engagement de Clic Logistic ?**

« Dans le monde de l'édition, la fabrication et le transport des livres sont les principaux impacts à considérer. Pour atténuer ces impacts, il est essentiel de fabriquer moins et de mieux gérer les retours des invendus, qui sont souvent pilonnés, sur lequel Clic Logistic se positionne. D'autres pistes concernant la fabrication peuvent être l'éco-conception des livres, la réduction de l'utilisation de papier ou du type de papier, l'ajustement des tirages et surtout l'intégration de l'économie circulaire dans notre modèle économique qui est actuellement considéré comme une pratique concurrente voire parasitaire par les acteurs de la filière. »

Quels sont les enjeux les plus significatifs de la décarbonation des organisations culturelles et plus particulièrement du secteur de l'édition ?

« Je pense que nous devons repenser notre système de production et de distribution pour adopter des pratiques plus durables. Cependant, il est difficile de trouver des espaces de travail commun et d'éviter de réduire nos actions environnementales à des gestes individuels qui ne trouvent pas un impact global. »

Comment accompagner les acteurs de la filière ?

« Pour accompagner les acteurs de la filière, nous devons créer des espaces de coopération et favoriser le travail collaboratif. Nous devons également intégrer l'occasion dans notre système

et sortir de l'éco-geste pour aller vers un modèle de travail collectif.

Nous pensons que l'expérimentation à petite échelle est essentielle avant de généraliser les solutions. Par exemple, nous avons testé des livres en kit à finir soi-même, une initiative expérimentale qui pourrait être développée à plus grande échelle. Il est également important de créer des temps de parole pour prendre en compte les freins et les besoins de nos pairs et fournisseurs pour créer des dynamiques collectives. »

3

Privilégier l'humain à la robotisation et faire de notre activité un levier d'inclusion et de transformation des pratiques



3.1. Placer l'humain au cœur de nos activités



3.2. Favoriser l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi



3.3. Essaimer les bonnes pratiques auprès de nos parties prenantes

Nos indicateurs

- **Privilégier** la mobilité des **collaborateurs** en cas **d'ouverture de poste**
- **Distance** entre le **domicile de nos collaborateurs et l'entrepôt**
- **Respect de l'obligation OETH**



Placer l'humain au cœur de nos activités

Nos engagements

Chez Clic, nous faisons le choix de ne **pas recourir à la robotisation** afin de préserver les emplois et de maintenir **une dynamique locale forte**.

En reprenant des entrepôts, nous **sécurisons des emplois existants** tout en **favorisant la création de nouveaux postes**, en proposant des opportunités professionnelles aux habitants des territoires éloignés des grands pôles d'emploi.

Nous nous engageons à garantir des **conditions de travail sûres et à offrir des perspectives d'évolution** aux collaborateurs qui le souhaitent. En cas de **mobilité interne nous priorisons la montée en compétences de nos collaborateurs** avant toute ouverture de poste à l'externe.

Nous favorisons également la montée en compétences en permettant à nos équipes d'évoluer vers de nouvelles activités.

En parallèle, nous **travaillons en étroite collaboration avec les missions locales et les acteurs de l'insertion** pour **accompagner les personnes éloignées de l'emploi**. Nous soutenons aussi l'inclusion des travailleurs en situation de handicap, soit par le recrutement direct, soit en développant des partenariats avec des structures adaptées (ESAT, EA) pour des missions spécifiques.

Objectif & moyens

Afin de nous améliorer sur le plan RH et d'accompagner **la montée en compétences de nos collaborateurs**, nous souhaitons mener un **diagnostic des pratiques RH internes** et **mettre en place des temps d'échange privilégiés entre la direction et le collaborateur-riche** qui aurait **une prise de responsabilités**.

Nous souhaitons également mettre en place un **mentorat** pour favoriser la montée en compétence entre pairs

Avis du comité de mission

- Identifier des **objectifs** sur **l'accompagnement des collaborateurs** dans leur montée en compétences (ex: parrain, mentorat, formation, entretiens avec la direction...)
- Mettre l'accent sur la **politique RH** : diagnostic des pratiques RH (moments forts, formation...), instauration de temps d'échange suite à une prise de fonctions, mise en place de mentorat...
- **Retirer le suivi des mobilités verticales** et des indicateurs qui ont une dépendance trop forte à la croissance de l'activité
- Valoriser dans une **charte** la possibilité en cas de poste à pourvoir que l'opportunité est ouverte en priorité aux collaborateurs de Clic avant toute diffusion en externe.
- **Promouvoir la communication en interne** pour les collaborateurs désireux d'avoir une mobilité vers un autre site.



Favoriser l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi

Nos engagements

Nous nous engageons à favoriser l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi en **collaborant activement avec les missions locales et en soutenant l'emploi des personnes en situation de handicap**. Nous recrutons directement lorsque cela est possible et, à défaut, **nous développons des partenariats avec des Entreprises Adaptées (EA) et des Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT)** pour confier certaines missions à ces structures inclusives.

Notre engagement se traduit par des actions concrètes et mesurables, avec **un suivi du chiffre d'affaires** réalisé auprès des ESAT ainsi que le **respect de notre obligation d'emploi des travailleurs handicapés (RQTH)**.

Nos chiffres clés

Notre objectif est de nous conformer **à notre obligation légale** fixées à 6% des effectifs qui est difficilement atteint par la majorité des entreprises françaises.

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, ce qui nous permet de respecter le taux défini par la loi.

12 325 €

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

Objectif & moyens

Afin d'atteindre notre objectif, nous **diffusons nos annonces de recrutement à la mission locale**.

Nous **internalisons et professionnalisons nos modalités de partenariats avec l'ESAT** en les intégrant notamment dans nos outils et processus.

Nous faisons preuve de **souplesse sur le plan organisationnel** en nous adaptant aux aléas du fonctionnement de ces structures.



Favoriser l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi

Les chiffres clés de nos partenariats avec les acteurs de l'inclusion

12 325€

de CA généré
auprès de nos 3 partenaires
en 2024



Trajectoire :

10 000€ min de CA généré auprès de nos partenaires de l'inclusion

Nos partenaires clés et les tâches réalisées par leurs collaborateurs

ESAT DES TISSANDIERS

- Finition des produits
- Assemblage de Kits
- Stickage de contenants
- Emballages cosmétiques

ENTREPRISE ADAPTÉE DE CHAMBERET

- Remplissage de PLV
- Emballages cosmétiques

FOYER D'ACCUEIL DE LIGUEIL

Entretien des espaces
verts

ESAT DE BRIDORÉ

Nettoyage et entretien
des bureaux

Illustrations de tâches réalisées par l'ESAT des Tissandiers pour notre client



1. Réception des couvercles
2. Assemblage des couvercles dans une pochette
3. Filmage pour envoi



Nos indicateurs

- **Posture volontariste** : Continuer d'être proactif médiatiquement et auprès de nos parties prenantes – intervention chez Bayard, conférences, relai médiatique
- **Nombre de temps forts** – Publications et participation à des événements avec les acteurs de la filière, les conférences

Avis du comité de mission

Validation de la dimension qualitative de cet indicateur et des moyens associés.



Trajectoire :

2 temps clés minimum/an
(relai médiatique, participation à des temps forts sur nos sujets d'engagement...)



Essaimer les bonnes pratiques auprès de nos parties prenantes

Nos engagements

Chez Clic, nous avons à cœur de diffuser les bonnes pratiques auprès de l'ensemble de nos parties prenantes pour accélérer la transition vers un modèle plus circulaire et responsable.

- **En interne**, nous impliquons nos collaborateurs à travers des actions concrètes : tri sélectif, participation aux comités de mission et contribution aux ateliers de rénovation et de réemploi.
- **Auprès de nos clients**, nous encourageons l'usage de consommables issus du réemploi pour réduire l'impact environnemental et nous agissons en faveur de la valorisation des produits défraîchis.
- **Avec nos prestataires**, nous renforçons nos exigences de sourcing en privilégiant les acteurs les plus engagés et en incitant nos fournisseurs à élargir leur offre de produits reconditionnés.
- **Dans le secteur de l'édition et du e-commerce**, nous proposons un modèle alternatif d'entreposage en intégrant une gestion optimisée des retours sur le volet de rénovation des livres
- **À l'échelle de la société**, nous sensibilisons aux enjeux de la rénovation et de la frugalité dans la logistique à travers des communications et des événements dédiés.

Objectifs & moyens:

Notre engagement se traduit notamment par notre mobilisation et visibilité auprès des acteurs de la transition écologique et de notre secteur. En étant alerte aux enjeux de nos clients, aux événements clés et en promouvant une visibilité médiatique sur les enjeux de la logistique engagée.

« Préférer/Privilégier l'humain à la robotisation et faire de notre activité un levier d'inclusion et de transformation des pratiques »



Donner de la visibilité à nos sujets d'engagement pour qu'ils trouvent un écho auprès de la société et des acteurs concernés

Utilisation de **différents canaux** pour toucher différentes parties prenantes et donner de la visibilité aux enjeux environnementaux et sociaux de la gestion des retours



Publication dans le **rapport d'engagement** de notre fournisseur **RAJA** qui vise à **promouvoir les processus et solutions métiers proposés** par leurs clients pour adresser les enjeux de transition environnementale et sociale

Publication d'un **article** dans **le Monde diplomatique** traitant du gaspillage dans l'univers de l'édition.



Donner de la visibilité à nos sujets d'engagement pour qu'ils trouvent un écho auprès de la société et des acteurs concernés

Participation à un événement organisé par le **bureau des acclimations** chez **Bayard** autour des **savoir-faire français** qui pourraient inspirer les éditeurs de livres complexes de demain.

Notre **objectif** était de mettre en avant la **rénovation des livres** afin **d'éviter le recours à la destruction** qui est malheureusement encore une alternative fréquemment employée par les acteurs du secteur.



Feuille de route 2024-2026

Faire de la rénovation des entrepôts un standard reposant sur un modèle économique rural avec un fort ancrage local

1.1 Rénover des entrepôts plutôt qu'artificialiser

• 0 artificialisation nette

- Continuer de collaborer avec les élus et acteurs régionaux pour identifier des entrepôts à reprendre/rénover.
- artificialisation nette
- Continuer de collaborer avec les élus et acteurs régionaux pour identifier des entrepôts à reprendre/rénover.

1.2 Dynamiser le tissu économique local

- **Création d'emplois locaux** dans des zones éloignées des grandes bassins d'emplois

2

Promouvoir un modèle circulaire animé par l'envie d'accompagner nos parties prenantes vers un modèle plus durable

2.1. Réduire notre consommation de ressources et d'énergie

- **Utiliser 10%** de cartons et **600 palettes** issus de nos ateliers réemploi
- **+40 collaborateurs impliqués** et sensibilisés et impliqués
- Mettre en œuvre des **projets d'énergies renouvelables** et réhabilitation des zones humides à proximité de nos entrepôts

2.2. Engager nos clients vers plus de circularité

- Atteindre notre objectif de **1 million de livres rénovés en 2026**
- Accompagner nos clients vers une **gestion plus circulaire de la reverse logistique**
- Promouvoir et co-construire des **services de rénovation /dons de produits** adaptés aux besoins de nos clients

3

Privilégier l'humain à la robotisation et faire de notre activité un levier d'inclusion et de transformation des pratiques

3.1. Placer l'humain au cœur de nos activités

- **Formaliser les processus RH** pour accompagner la montée en compétences par des **temps forts** avec le Management et le mentorat entre pairs
- 0 robotisation

3.2. Favoriser l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi

- **Développer et enrichir nos partenariats** avec les **acteurs de l'inclusion**
- Maintenir un objectif de **12 000€ de CA** /an auprès des acteurs de l'inclusion

3.3. Essaimer les bonnes pratiques auprès de nos parties prenantes

- Continuer d'**essaimer les bonnes pratiques** auprès de nos parties prenantes
- **2 temps forts** clés minimum/an

Annexe

Matrice de correspondance des Objectifs Statutaires

Anciens objectifs statutaires



Clic Logistic s'engage à travailler avec des prestataires soucieux de l'impact environnemental de leur activité, qui recourent à des politiques de compensation carbone transparentes. Clic Logistic travaille en priorité avec des transporteurs nationaux, afin de s'inscrire dans des tournées existantes.

Objectifs opérationnels



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

Commentaires



« Nous continuons de travailler avec les même fournisseurs en prenant en compte leurs engagements et certifications mais également dans une posture volontariste en les poussant à adopter des offres de produits reconditionnés.

Nous avons mis en œuvre les actions suivantes pour parvenir cet objectif:

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

Nouveaux objectifs statutaires



Privilégier l'humain à la robotisation et faire de notre activité un levier d'inclusion et de transformation des pratiques



Clic Logistic s'engage à suivre le cahier des charges de son prestataire «récupérateur» à date la société Pascault afin d'optimiser toutes les qualités de déchet pour faciliter toutes les opérations de recyclage. Clic Logistic s'engage à toujours définir une politique de gestion de retours de ses clients afin d'optimiser le taux de produits en retour stock neuf, trouver une solution qui puisse permettre aux «défraichis» d'avoir une seconde vie, de limiter au maximum le recours à la destruction.



«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.»



« Nous continuons de collaborer avec Pascault et Paprec afin de trier de façon locale et optimale les déchets occasionnés par nos activités.

A l'origine nous suivions l'indicateur de notre production de déchets (cartons, plastiques...). Nous nous sommes aperçus que notre production de déchets était fortement dépendant des choix de nos clients et que notre positionnement en fin de chaîne de valeur ne nous permettait pas d'avoir une emprise sur.

Aussi, nous sommes parvenus à trouver des indicateurs qualitatifs qui nous paraissent plus pertinents : la mise en place d'ateliers de réemploi de cartons/de palettes, le fait de mettre en œuvre d'une communication auprès de nos clients pour valoriser auprès de leurs clients l'utilisation de cartons issus du réemploi, le fait de privilégier et prescrire l'utilisation de cartons recyclés/réemployés ou encore d'éliminer totalement le plastique de nos activités (à l'exception du film des palettes, nous n'avons pas identifié d'alternative à date...) »

Promouvoir un modèle circulaire animé par l'envie d'accompagner nos parties prenantes vers un modèle plus durable



Clic souhaite donner à sa mission un écho auprès de ses différentes parties prenantes. En particulier pour ses clients : Clic fait le choix de ne travailler qu'avec des entreprises ayant des actions et une politique éco responsable. Par ailleurs Clic Logistic s'engage à initier des démarches RSE auprès de tous ses interlocuteurs régionaux ou nationaux (banques, expert-comptable, cabinet de recrutement,...) afin d'être un moteur pour l'économie locale avec pour objectif de promouvoir aussi au niveau national une logistique plus éco-responsable.



«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.»



« L'ensemble des actions envisagées pour adresser les objectifs statutaires et opérationnels ont été mises en œuvre:

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

Notre modèle ne cesse d'évoluer vers un modèle agile tourné vers la rénovation des produits et la gestion des retours en nous adaptant aux besoins de nos clients pour faire preuve de toujours plus de proactivité et d'agilité.

Nous continuons de collaborer avec les experts de notre secteur sur la transformation des organisations culturelles, ou sur les enjeux de la communauté des entreprises à mission

Nous continuons de déployer notre énergie pour que les solutions que nous déployons grâce à nos équipes et partenaires trouvent un écho auprès du plus grand nombre »

Privilégier l'humain à la robotisation et faire de notre activité un levier d'inclusion et de transformation des pratiques

Matrice de correspondance des Objectifs Statutaires

Nouveaux
objectifs
statutaires



Promouvoir un modèle circulaire animé par l'envie d'accompagner nos parties prenantes vers un modèle plus durable

Objectifs
opérationnels



2.2. Engager nos clients vers plus de circularité

Actions



- 1/ Proposer des services de réparation/ traitement des retours afin de répondre aux besoins de nos clients en faisant preuve d'agilité grâce au travail minutieux et à l'agilité de nos collaborateurs
- 2/ Communiquer sur notre politique des retours avec nos clients et prospects sur les actions déjà mises en place avec d'autres clients sur des produits similaires
- 3/ Intégrer dans nos outils, nos processus la gestion des retours pour proposer un service fluide et efficace



Privilégier l'humain à la robotisation et faire de notre activité un levier d'inclusion et de transformation des pratiques



3.1. Placer l'humain au cœur de nos activités



- 1/ Proposer à titre prioritaire les opportunités de mobilités verticales aux collaborateur.rices désireux d'évoluer
- 2/ Proposer des changements de poste à ceux qui le souhaite
- 3/ Formaliser un plan RH afin de mieux accompagner la montée en compétences de nos collaborateurs (en cours)
 - Réalisation d'un diagnostic des pratiques RH internes
 - Mise en place des temps d'échange privilégiés entre la direction et le collaborateur.rice qui aurait une prise de responsabilités
 - Mise en place de mentorat pour favoriser la montée en compétence/l'échange de bonnes pratiques entre pairs



Privilégier l'humain à la robotisation et faire de notre activité un levier d'inclusion et de transformation des pratiques



3.2. Favoriser l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi



- 1/ Diffuser les annonces de recrutement à la mission locale
- 2/ Internaliser et professionnaliser nos modalités de partenariats auprès des ESAT/EA en les intégrant notamment dans nos outils et processus
- 3/ Faire preuve de souplesse sur le plan organisationnel en nous adaptant aux aléas du fonctionnement de ces structures.



Privilégier l'humain à la robotisation et faire de notre activité un levier d'inclusion et de transformation des pratiques



3.3. Essaimer les bonnes pratiques auprès de nos parties prenantes



- 1/ Continuer de collaborer avec des acteurs/experts impliqués sur nos sujets d'engagement (Par exemple: Fanny Valembois - Shift Project / industries culturelles), Guillaume Desnoës (co-fondateur du statut d'entreprise à mission) pour challenger notre vision et porter une vision collective qui prend en compte les enjeux des parties prenantes et de leurs filières pour apporter des solutions spécifiques à nos parties prenantes, et occasionner un changement systémique au contact des différents acteurs.
- 2/ Identifier des événements clés pour y participer
- 3/ Cibler des opportunités de couverture médiatique (le JT TFI, Le monde diplomatique...) pour assurer une diffusion des enjeux et des éléments de réponse que nous avons identifié pour assurer une transformation du secteur de la logistique.»

Indicateurs



% de produits défraîchis réintroduits dans le circuit de vente de nos clients
Nombre et ou % de livres sauvés du pilon



Engagement 0 robotisation
Privilégier la mobilité des collaborateur.rices en cas d'ouverture de postes
Respect de l'obligation RETH



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



Donner de la visibilité aux enjeux de transition écologique du secteur de la logistique dans les médias
Participer à des temps forts auprès des acteurs de nos filières (édition, retail)