

Nos engagements pour un café plus responsable

RAPPORT RSE 2023-2024



Sommaire

Édito	p. 3
Fiche d'identité & vision	p. 4
Cartographie de nos parties prenantes	p. 5



RICARDO

Maisons de café et de torréfaction

Ricardo incarne l'esprit d'un groupe familial français et indépendant. Son ambition est notamment de faire grandir l'art français du café au sein d'une communauté de maisons de torréfaction et d'entreprises aux identités fortes. Mobilisées autour de valeurs partagées, elles expriment chacune l'originalité de leur projet en l'associant à une démarche responsable. Cafés Richard, Espresso Service et Comptoirs Richard, qui font partie du groupe Ricardo, ont construit une démarche RSE commune, évaluée dans le périmètre de la certification Afnor «Engagé RSE» de Cafés Richard. Les femmes et les hommes qui composent la mosaïque Ricardo préservent l'héritage de savoir-faire précieux. Leurs talents conjugués créent et façonnent également ceux de demain.

Édito

Entreprise familiale fondée il y a plus de 130 ans, nous insufflons à notre Maison le savoir-faire et le savoir-être auxquels nous sommes attachés, avec une réelle volonté de transmission. Cafés Richard se veut aussi gardien de l'âme du café français, dans toute l'expression de son esprit populaire et épicurien.

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

La démarche RSE que nous avons construite repose sur quatre piliers : développer et pérenniser nos activités, garantir la qualité et la sécurité alimentaire, prendre soin des hommes et des femmes du café et optimiser les ressources.

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

PIERRE RICHARD
ANNE RICHARD BELLANGER
& ARNAUD RICHARD



NOS VALEURS D'ENTREPRISE

Intégrité

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

Proximité

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

Convivialité

Partager avec nos collaborateurs et partenaires un esprit profondément humain.

Cafés Richard

L'ÂME DU CAFÉ FRANÇAIS

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



« Cafés Richard se veut gardien de l'âme du café français dans toute l'expression de son esprit populaire et épicurien. »

Partenaire historique des cafés-bistrot, des lieux de restauration et de l'hôtellerie, Cafés Richard perpétue son savoir-faire depuis 3 générations afin d'offrir le meilleur des expériences café à la française.

Sourcer et torréfier un café de qualité, former aux bons gestes et proposer les bons matériels pour le confectionner : notre maîtrise des métiers du café est unique. Nous accompagnons et inspirons plus de 40 000 clients, ce qui nous positionne comme le numéro 1 du café de la restauration hors foyer en France.

Soucieux de transmettre notre savoir-faire, nous mettons à disposition des professionnels notre centre de formation certifiant, l'Académie du Café. Une expertise reconnue puisqu'il forme chaque année plus de 1000 personnes.

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

Nous partageons également notre passion et notre expertise avec les consommateurs à travers les boutiques Comptoirs Richard, des coffee-shops dans des lieux de voyage et lors d'événements créateurs de lien. Cafés Richard, qui fait partie du groupe Ricardo, est le premier torréfacteur à avoir obtenu le label Engagé RSE au niveau confirmé ainsi que le label Responsibility Europe. L'entreprise s'appuie sur la norme ISO 26000, seule référence internationale établie sur la responsabilité sociétale des organisations.

Dans un esprit d'amélioration continue, Cafés Richard a aussi soumis ses pratiques RSE à l'évaluation EcoVadis, référence mondiale des notations RSE pour les entreprises. Dès cette première évaluation, nous avons obtenu une médaille de bronze, distinction qui n'est attribuée qu'à 35% des entreprises évaluées.

Ces reconnaissances sont le fruit d'un travail collectif qui implique chaque jour tous les collaborateurs, chacun à leur niveau, pour créer une croissance durable.

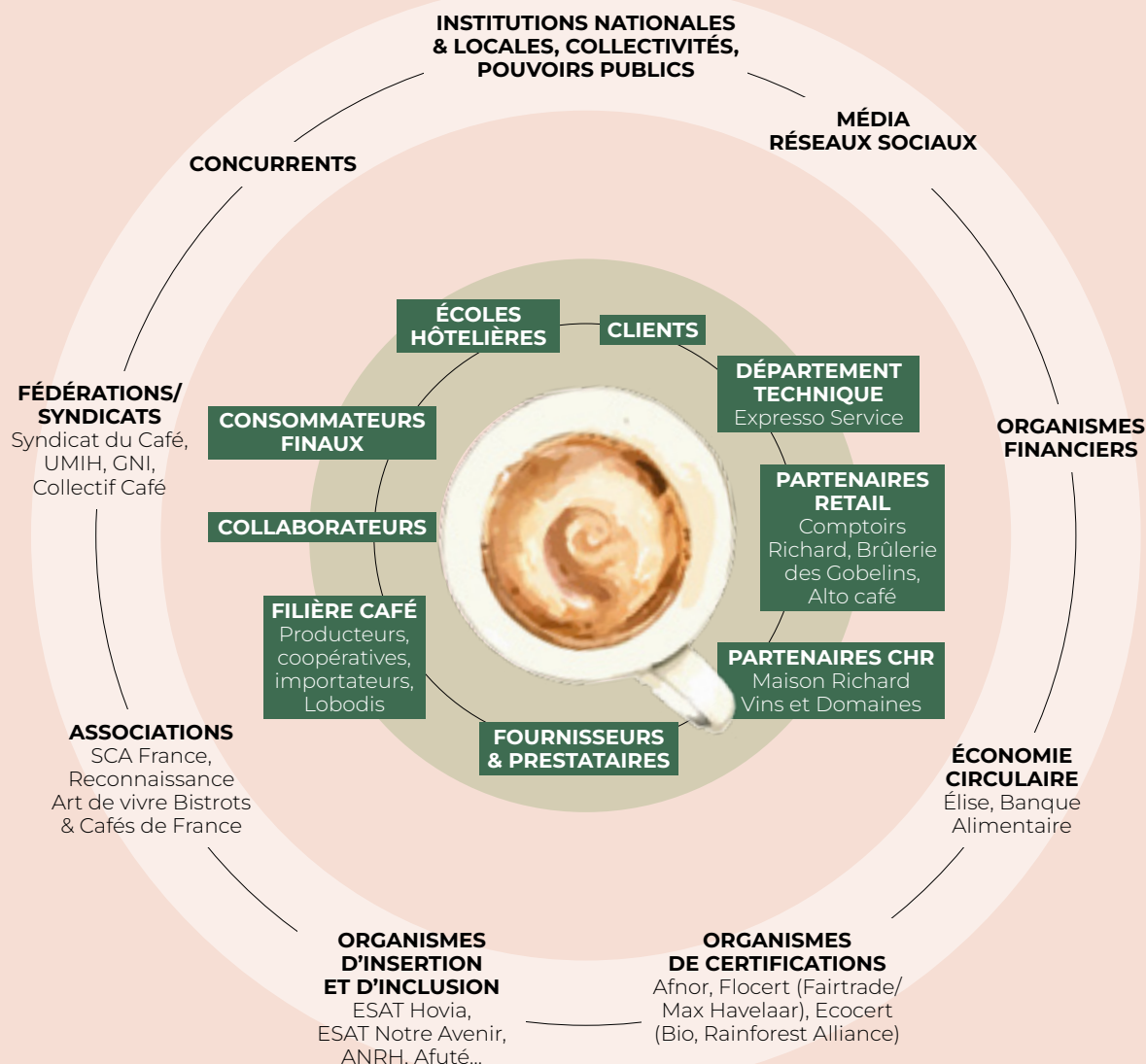
— Cafés Richard est signataire du Pacte mondial des Nations Unies

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

NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



CARTOGRAPHIE
—
de nos parties prenantes



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

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

Le second cercle représente des acteurs plus éloignés, mais indispensables à notre fonctionnement : organismes de certification, partenaires institutionnels et financiers, fédérations et pouvoirs publics... Bâtir des relations durables avec l'ensemble de nos parties prenantes, fondées sur la confiance et le respect mutuels, s'inscrit pleinement dans notre démarche RSE.

Les différents audits que nous menons auprès de nos parties prenantes ou auxquels nous répondons sont également sources de montée en compétences mutuelles.

PILIER N°1

Développer et pérenniser nos activités

— I —

Consolider une croissance durable et rentable

— II —

Favoriser l'économie circulaire

— III —

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

— IV —

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

— V —

Accroître la notoriété de nos marques et consolider les liens avec nos parties prenantes

— VI —

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



— I —
CONSOLIDER UNE CROISSANCE DURABLE ET RENTABLE

— **Nos cafés à portée de clic**



Le déploiement de notre portail digital ePro Cafés Richard s'est accéléré. Avec nos agences de Paris Île-de-France, Lille, Bordeaux, Toulouse, Lyon, Fréjus et Annecy, ce sont près de **4461** clients qui l'ont adopté

aujourd'hui. Rapide, simple et intuitif, ePro Cafés Richard permet d'avoir un accès exclusif au catalogue Cafés Richard et de passer commande très rapidement 7 j/7 et 24 h/24, sur tous supports. Toutes les informations et données historiques du client sont centralisées et il lui est également possible de visualiser son parc machine et d'effectuer une demande d'intervention en direct. Toutes nos agences et leurs clients bénéficieront de la plateforme ePro Cafés Richard d'ici au premier trimestre 2025.

— **Mieux maîtriser et piloter les stocks par région dans un contexte de développement**

Pour améliorer l'efficacité logistique, nous avons adopté une logique de flux poussés entre Gennevilliers et les régions, fondée sur des prévisions de demande. Cette approche permet de réduire les délais de livraison. Pour prévenir les ruptures de produits, un comité de pilotage mensuel suit les risques d'approvisionnement. Nous avons d'ailleurs doublé les fournisseurs pour les emballages et produits de négoce majeurs, sécurisé les approvisionnements de café avec deux sites de production et mis en place une planification anticipée des commandes. La traçabilité complète de nos produits est ainsi assurée.

Nous répondons également aux nouveaux enjeux de distribution en optimisant la gestion du dernier kilomètre, avec une livraison rapide et fiable jusqu'au client final.

— **Privilégier les produits locaux**

Nous rationalisons nos gammes de produits et privilégions le *Made in France* ou les fournisseurs proches (principalement en Europe) pour nos gourmandises de bord de tasse et emballages. Nous valorisons nos torréfacteurs régionaux (comme la Brûlerie de Saint-Avertin et Café Négril) et développons une offre de produits régionaux.

Fournisseurs 2023:

74%
en France

23%
en Europe

— II —
FAVORISER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

— **Nos matériels ont une seconde vie**



Prolonger la durée de vie de nos matériels en leur offrant une seconde vie, c'est l'objectif de notre programme de reconditionnement. Au sein de nos trois ateliers Espresso Service, nos

28 spécialistes réalisent ainsi une vingtaine de points de contrôle techniques et esthétiques afin de garantir la qualité des matériels. En choisissant des matériels reconditionnés, nos clients s'engagent à nos côtés dans une logique commune d'économie circulaire pour atteindre une croissance plus durable.

En 2023, **16 300** machines reconditionnées dont

71%
par nos équipes Espresso Service

et **29%**
en ESAT

III

SÉCURISER NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES, NOTAMMENT EN MATIÈRE DE CAFÉS VERTS



Tous engagés dans notre charte d'achats responsables

Nous avons déployé une charte d'achats responsables, notamment pour les cafés verts. Cette charte reflète notre engagement à contribuer à un monde plus équitable et plus durable, à garantir des produits de qualité constante et à préserver les ressources naturelles. Elle protège les femmes et les hommes du café et engage nos fournisseurs à respecter les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies. Nous envoyons également à nos fournisseurs un questionnaire afin d'évaluer leur démarche RSE. Cela nous permet de les accompagner dans l'amélioration de leurs résultats.

En 2023, Cafés Richard a obtenu le label vert

A++

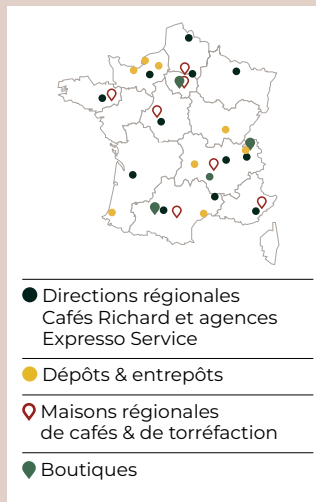
décerné par la CAHPP*

* Ce label mesure le degré d'engagement de l'entreprise en matière de RSE et d'Achats Responsables.

IV

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

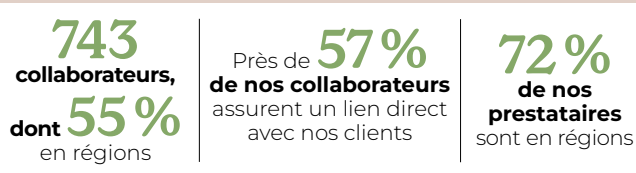
Notre modèle unique de distribution nous rapproche chaque jour de nos clients



Douze directions régionales Cafés Richard et agences techniques Espresso Service ancrent notre présence partout en France et favorisent l'emploi au sein de leur territoire. Chacune contribue à la démarche RSE du groupe à l'échelle locale dans ses choix de fonctionnement ou au travers de soutiens à des causes solidaires et sportives, emploi d'ESAT...

Nous avons la volonté que les lieux de torréfaction qui perpétuent notre savoir-faire et les maisons de cafés régionales qui nous ont rejoints conservent leur identité et continuent de participer au développement économique de leur région. Toujours majoritairement présents auprès de nos clients CHR, nous répondons aussi aux nouveaux modes de consommation de café en renforçant notre présence dans l'univers de la vente à emporter, de la boulangerie, du snacking ainsi que des commerces et bureaux.

Nous maintenons des liens étroits avec les institutions locales pour les engager à nos côtés. Nous leur avons communiqué les éléments clés de notre démarche RSE et avons identifié nos interlocuteurs privilégiés. Ainsi, depuis septembre 2023, nous sommes signataires de la charte Villes/Entreprises de Gennevilliers, où nous sommes implantés depuis 1976, ce qui nous permet de contribuer à différentes thématiques telles que l'emploi et la mobilité. Notre ancrage territorial favorise l'emploi direct de collaborateurs ou au travers de partenariats avec des prestataires locaux.





**ACCROÎTRE LA NOTORIÉTÉ
DE NOS MARQUES ET
CONSOLIDER LES LIENS AVEC
NOS PARTIES PRENANTES**



— Faire rayonner auprès du grand public la « Culture Café France »

Cafés Richard partage sa passion du café en invitant également les consommateurs à vivre l'expérience Cafés Richard dans ses boutiques, ses coffee-shops et lors d'événements prestigieux.



LES ÉVÉNEMENTS

Premier concept de coffee-shop mobile, Alto café propose une expérience café sur mesure grâce à une équipe de baristas experts et des modules autonomes. Spécialiste de l'événementiel agile, Alto café permet ainsi à Cafés Richard d'aller à la rencontre des consommateurs, où qu'ils soient. **+ de 100** événements par an.



LES BOUTIQUES

- Haut lieu du café français qui donne à explorer toutes les dimensions du café et ses déclinaisons, les 9 boutiques de Comptoirs Richard situées au cœur de Paris ainsi qu'en régions sont engagées dans la vente en vrac.
- Un site e-commerce qui offre le même service sur mesure qu'en boutique et rend l'expertise accessible dans toute la France (ex: café moulu à la demande selon le type de cafetière...).
- Digital: **+24%** de croissance du site e-commerce entre 2022 et 2023.
- Des avis clients positifs: **4,3** sur Google et **4,5** via Trustpilot.
- Comptoirs Richard poursuit ses efforts pour proposer des produits issus de l'agriculture biologique.

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

Objectif 2025:
refonte du concept des boutiques pour donner une nouvelle dimension à l'expérience client Cafés Richard, renforcer la proximité et mieux communiquer notre expertise.





LES COFFEE-SHOPS

- Cafés Richard, torréfacteur de référence dans l'univers du CHR, a ouvert un premier coffee-shop en gare de Rennes en 2018. Dans la continuité de cette expérience réussie, nous avons pour ambition de renforcer notre présence en travel retail avec un tout nouveau concept à l'identité forte autour du café-bistrot français, vivant, chaleureux et intemporel. Pensé pour mettre en lumière chaque moment de café, il se décline sous plusieurs formats afin de répondre à tous les modes de consommation et d'animer les zones de flux forts (gares, aéroports, centres commerciaux, entreprises, musées...) en France et en Europe.
- La Brûlerie des Gobelins a ouvert son premier coffee-shop à la Samaritaine en 2021. Le Zinc by Brûlerie des Gobelins propose la dégustation de cafés de spécialité ainsi que le Café Signature de la Samaritaine, un assemblage unique créé sur mesure.



— VI —

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

— Faire rayonner l'art de vivre à la française



- Nous sommes fiers d'avoir été partenaire de la Course des Cafés organisée à Paris, dont le franc succès a fait rayonner le métier iconique des garçons de café à l'international. Nous avons également été sponsor de la catégorie « Métier

Restaurant » des WorldSkills 2024 (championnats du monde des métiers), qui voient des candidats de plus d'une cinquantaine de pays concourir pour une place de podium.

- Le Trophée Delair est également un temps fort au sein de la profession, car il célèbre la transmission du savoir-faire et du savoir-être. Un concours qui met en lumière le dynamisme et la créativité des jeunes d'écoles hôtelières.
- Nous nous engageons aussi auprès d'associations qui ont pour vocation de préserver la valeur patrimoniale de notre savoir-faire. C'est pourquoi nous sommes membres bienfaiteurs de l'Association pour la reconnaissance de l'art de vivre dans les bistrotts et cafés de France en tant que patrimoine immatériel, créée en 2018.



PILIER N°2

Garantir la qualité et la sécurité alimentaire

— I —

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

— II —

Produire un café d'excellence

— III —

Garantir une qualité de
service à tous nos clients

— IV —

Transmettre notre savoir-faire
avec l'Académie du Café



— I —
ASSURER

LA QUALITÉ DE NOS
PRODUITS TOUT AU LONG
DE LA CHAÎNE DE VALEUR

— **Du café vert
au produit fini**

La conformité et la constance de la qualité de nos produits sont garanties par des audits terrains et documentaires de nos processus mais également par l'évaluation et l'inspection de nos fournisseurs.

Nos deux sites de torréfaction, basés à Gennevilliers (Hauts-de-Seine) et à Saint-Avertin (Indre-et-Loire), sont évalués dans le cadre de notre label Engagé RSE qui s'appuie sur la norme ISO 26000. Ce label atteste de notre engagement dans une démarche de développement durable via la mise en place d'actions concrètes.

21%

Pourcentage d'achat cafés verts labellisés

31,5

tonnes de cafés
verts torréfiés par
jour, dont 20 %
sur notre site de
Saint-Avertin

100 %

**de nos pures
origines** sont
traçables jusqu'à
la coopérative
ou la ferme

LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Avec l'objectif de toujours nous améliorer, nous entamons un processus de certification FSSC 22000. Cette norme internationale vise à garantir la sécurité alimentaire, à chaque étape de notre chaîne de production. En prévenant les risques liés à la sécurité des aliments, elle assure une gestion rigoureuse et continue de nos processus. Cette certification est un gage qui permettra de renforcer la confiance de nos clients et de nos partenaires en nos produits, tout en contribuant à la protection de la santé des consommateurs.



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



— II —
**PRODUIRE UN CAFÉ
 D'EXCELLENCE**

— **Une expertise du sourcing**

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

**UN ESPRIT ARTISANAL
 AU SERVICE D'UNE TORRÉFACTION
 DE HAUTE PRÉCISION**

Cafés Richard torréfie en France depuis trois générations, perpétuant son savoir-faire dans la réalisation d'Assemblages Signature. L'expertise de la haute torréfaction garantit la constance de la qualité et du goût de chaque mélange dont les recettes présentent des profils uniques. Notre Manufacture est dédiée aux cafés de spécialité et aux terroirs plus confidentiels. Des broches de 5 kg ou de 30 kg sont confiées à la main experte du maître torréfacteur, dont le regard et les gestes précis se jouent à la seconde près. Les Maisons de torréfaction régionales qui ont rejoint l'entreprise complètent notre savoir-faire. Nous préservons leur identité propre et leurs marques de café locales gardent toute la richesse des territoires.



— III —
**GARANTIR
 UNE QUALITÉ DE SERVICE
 À TOUS NOS CLIENTS**

— **Le sens du service**



Proximité, confiance et réactivité : Cafés Richard met tout en œuvre pour assurer la satisfaction de ses clients professionnels, et pour garantir la qualité de ses produits et de ses services. Nos 200 experts d'Expresso Service apportent également conseils sur mesure et assistance technique à nos clients. Un centre d'appels complète le dispositif pour une prise en charge immédiate et une planification des urgences. Pour répondre toujours mieux aux besoins de nos clients et leur apporter plus de souplesse, nous continuons à développer l'omnicanalité de la prise de commande, avec la poursuite du déploiement d'ePro Cafés Richard et de la télévente en régions. Du meilleur choix de café à la solution machine, en passant par un dispositif de commandes et de livraisons de proximité, jusqu'au dépannage et à la formation : notre vocation est d'être un partenaire complet, expert dans son domaine et proche de ses clients.

99%
 de taux de service
 Cafés Richard ¹

93%
 de taux de service
 Expresso Service ²

1. Nombre de livraisons conformes réalisées (quantités, références, délais) / le nombre total de livraisons.

2. Taux d'appels traités avant d'être dirigés vers un répondeur.

— IV —

TRANSMETTRE NOTRE
SAVOIR-FAIRE AVEC
L'ACADÉMIE DU CAFÉ

— Des ateliers d'experts et
des certifications internationales

- Centre de formation agréé et certifié Qualiopi, Cafés Richard enseigne l'excellence des gestes du café aux professionnels grâce à son Académie du Café. Nos experts, diplômés de certifications internationales SCA, transmettent leur passion au quotidien. Des gestes du barista à la technique du Latte Art, de la réalisation de café-cocktails aux ateliers dédiés aux écoles hôtelières centrés sur la qualité du service, nous dévoilons chaque année tous les secrets du café à nos clients, élèves d'écoles hôtelières et collaborateurs. Les formations se déroulent au sein de l'Académie du Café, en écoles hôtelières ou chez nos clients, dans toute la France, grâce aux showrooms de nos agences régionales et à nos experts qui sillonnent tout le territoire. Plus de **1000** personnes formées par an.
- Des modules d'e-learning sont mis en ligne sur la plateforme de L'atelier des Chefs afin de faciliter la formation à distance de nos clients.
- Espresso Service dispose également d'un service de formation qui accompagne Cafés Richard auprès de ses clients afin de leur présenter des solutions complètes, en parfaite adéquation produits-machines. Le pôle des spécialistes Espresso Service complète ainsi parfaitement celui des experts de l'Académie du Café.



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

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

**SPECIALTY COFFEE
ASSOCIATION**

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



PILIER N°3

Prendre soin des hommes et des femmes du café

— I —

Protéger nos partenaires
producteurs de café

— II —

Accroître les compétences
de nos collaborateurs

— III —

Cultiver la qualité de vie
et la sécurité au travail

— IV —

Mener une démarche
éthique et sociale



**PROTÉGER NOS PARTENAIRES
PRODUCTEURS DE CAFÉ**



**Produire nos cafés
de façon durable**

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

453 128 €

de primes générées en 2023 pour les producteurs en soutien au développement du commerce équitable, de l'agriculture biologique et de la biodiversité

41%

Taux de références alimentaires labellisées en 2023 (28,7% en 2021)

ACCROÎTRE

**LES COMPÉTENCES DE
NOS COLLABORATEURS**

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

Formations externes:

- Renforcer la professionnalisation de notre force de vente.
- Donner de nouveaux outils aux managers pour accompagner et motiver leurs équipes.

Formations internes:

- Les ateliers de notre Académie du Café sont destinés à tous les collaborateurs, afin d'approfondir leur expertise: caféologie, savoir-faire du barista...
- Les formations d'Expresso Service sont proposées aux collaborateurs selon chaque profil de postes techniques.

93,5%

Taux d'efficacité des formations 2023

129h

de formation en 2023 pour les équipes Comptoirs Richard



Bilan des formations RSE des équipes Cafés Richard en 2024

Formations RSE : après une formation approfondie dispensée à nos formateurs internes (Académie du Café et équipe RSE), les formations sont déployées en 2024 à tous nos commerciaux en région.

Compréhension des engagements de développement durable et de la RSE, appliqués au secteur du café :

+ 44 %

Connaissance des engagements RSE de Cafés Richard :

+ 45 %

100 %

des personnes formées recommandent cette formation.

Pionniers du CQP agent de maintenance - réparateur de machines à café

Nous sommes les premiers, en 2020, à avoir proposé à nos techniciens Espresso Service de passer ce certificat de qualification professionnelle. Cette reconnaissance de compétences nationale, construite avec notre branche professionnelle, est la validation d'un savoir-faire métier très spécifique. À ce jour, 14 techniciens ont obtenu leur CQP et la quatrième promotion est en route.



CULTIVER LA QUALITÉ DE VIE ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Convivialité et qualité de vie pour conforter le sentiment d'appartenance

Parce que l'intégration des arrivants dans l'entreprise constitue une étape essentielle du parcours professionnel, nos nouveaux collaborateurs suivent un programme complet : remise d'un livret d'accueil, formation en caféologie, tournée avec un livreur et rencontre avec les différents métiers de la Maison.

95 %

Taux de satisfaction de l'intégration

De nombreuses actions sont mises en œuvre tout au long de l'année par l'entreprise ainsi que par l'équipe QVT pour contribuer au bien-être des collaborateurs : lieux de pause conviviaux avec accès à toutes les boissons maison, animations gourmandes, repas annuels, séances de sport, succès et moments clés célébrés avec les équipes, comme les titres gagnés en championnat...

Début 2024, nous avons ouvert, au siège de Gennevilliers, les portes de notre nouvel espace de restauration : LE CENT SIX. Parce que la qualité du temps consacré à la pause déjeuner est tout aussi essentielle que celle de la pause-café.

LE CENT SIX est à la fois le reflet de notre démarche en faveur d'une meilleure qualité de vie au travail, mais aussi celui de notre volonté d'intégrer la durabilité dans tous nos projets (cf p. 21).

Notre dynamique CSE s'investit également pour offrir régulièrement de nouvelles prestations qui contribuent à rendre la vie agréable : site internet HelloCSE proposant de multiples avantages, challenges sportifs, sorties annuelles...

Amélioration continue des conditions de travail

- 100 % des services RH et HSE ont été formés à la prévention des RPS (risques psychosociaux).
- Des études de postes sont régulièrement effectuées, des améliorations sont apportées en réponse, notamment pour la palettisation. Une diminution des TMS (troubles musculosquelettiques) a déjà été constatée lors des chargements manuels.
- Deux formateurs Espresso Service ont été nouvellement habilités pour dispenser les formations "Sécurité électrique" aux collaborateurs.

96 % de nos collaborateurs sont embauchés en contrat à durée indéterminée

En 2023 :
18 contrats d'apprentissage (vs 10 en 2022)

10 ans c'est la moyenne d'ancienneté de nos collaborateurs

Index d'égalité professionnelle femmes/hommes en 2023 :

75/100

pour Cafés Richard

89/100

pour Espresso Service

— **IV** —
MENER UNE DÉMARCHE
ÉTHIQUE ET SOCIALE

— **Le café solidaire**

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

La gamme LE CAFÉ SOLIDAIRE par LOBODIS propose des assemblages en grains en paquets écoconçus (cf p. 22) ainsi que des capsules végétales et compostables, conçues et fabriquées en France.



L'expertise Lobodis:

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

L'expertise Cafés Richard:

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

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



©JM.Cautier_AgenceOblique

— **Emploi direct**

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

— **Emploi indirect par la sous-traitance à des entreprises adaptées**

- Chaque année, ce sont près de 3500 machines à café qui sont réparées par des personnes en situation de handicap de l'Entreprise Adaptée ANRH Epône. Un partenariat solide et vertueux, pour plus d'efficacité sociale et environnementale. L'ANRH est une association d'utilité publique, experte de l'emploi et du handicap.
- Prestations de services confiées à des ESAT locaux (entretien des espaces verts, collecte du papier, blanchisserie...).

— **Mécénat**

- Transmission de notre savoir-faire et mécénat de compétences pour les personnes en difficulté d'insertion (formations de l'Académie du Café auprès d'associations telles que Afuté, Coffee for More...).
- Dons à l'association WakeUpCoffee, engagée dans la réinsertion d'anciens détenus.

**UNE POLITIQUE
 ANTICORRUPTION**

Tous les collaborateurs signent notre charte éthique et sociale. Une démarche anticorruption a également été établie sur la base d'une cartographie des risques. Selon le degré de criticité, un plan d'actions préventives a été mis en place. Objectif: former 100% de nos collaborateurs exposés à ce type de risque.

PILIER N°4

Optimiser les ressources



Réduire l'empreinte carbone de nos activités



Maîtriser notre consommation de l'écoconception à la valorisation



Produire durable et protéger la biodiversité



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





— | —
RÉDUIRE L'EMPREINTE
 CARBONE DE NOS
 ACTIVITÉS

— **Transport et livraisons**

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

- L'adaptation des modes de livraison selon les lieux de tournées (électriques à Paris / petite couronne et hybrides en périphérie) et le regroupement des commandes, afin de réduire la livraison de petites quantités et éviter la multiplication des trajets qui augmentent les émissions de CO₂.
 Pour aller plus loin, nous avons mis en place le logiciel IFS afin d'optimiser les kilomètres parcourus. Par ailleurs, une participation aux frais de transport est demandée à nos clients en dessous d'un certain minimum de commande pour les sensibiliser.
- Un parc de véhicules plus verts : à chaque renouvellement de véhicule, l'entreprise privilégie les véhicules propres (hybrides, électriques, gaz naturel et bioéthanol).

+68% de véhicules verts en 2024 par rapport à 2022.

- L'écoconduite : notre plan de développement des compétences inclut les formations à l'écoconduite pour nos livreurs et nos commerciaux. Objectif 2025 : 100%.
- Logistique du dernier kilomètre : fort déploiement de la cyclologistique dans Paris pour répondre aux nouveaux enjeux des grandes agglomérations. 128 tonnes de produits livrés par an en vélo cargo dont 99 avec Fludis, livraison urbaine innovante qui associe transport fluvial électrique et cyclologistique pour servir nos clients de l'hypercentre parisien. Les 29 tonnes restantes sont le fruit d'un partenariat de longue date avec Bizbike.



100%
 de nos livraisons OCS à Paris (bureaux) sont effectuées grâce à la cyclologistique.

— **Bilan Carbone**

Nous actualisons l'**empreinte carbone** de Cafés Richard et d'Expresso Service sur les scopes 1, 2, 3 et réalisons l'**analyse de cycle de vie** (ACV) de nos assemblages et pures origines de café majeurs. Pour réaliser ce projet, nous sommes accompagnés par un cabinet de conseil expert spécialisé en stratégie carbone et climat.

Un **bilan carbone** avait été réalisé en 2021, constituant une première approche. Nous allons plus loin aujourd'hui, en élargissant le périmètre et en intégrant le scope 3 afin de calculer les émissions de gaz à effet de serre de l'ensemble des activités, toutes agences confondues, sur toute la chaîne de valeur (approvisionnement, production, transport, utilisation chez les clients).



En novembre 2023, nous avons lancé les **analyses de cycle de vie** de nos produits cafés afin d'établir une cartographie des impacts environnementaux générés sur l'ensemble des étapes jusqu'à la fin de vie des produits, de la production de café vert à la tasse.

Les résultats seront disponibles fin 2024. Ils nous permettront de construire une stratégie de décarbonation et un plan d'actions pour réduire nos émissions de gaz à effet de serre.

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

- **47,5%** des livraisons de café vert effectuées en citerne en provenance du Havre sont en GNL (Gaz Naturel Liquéfié).
- Transport maritime avec compensation carbone: **5,6%** en 2023. Objectif 2024: 10%.
- **2023**: sociétaire de Windcoop, la première compagnie maritime de transport à la voile de marchandises, organisée en coopérative.

Cafés Richard et Comptoirs Richard ont rejoint ce mouvement collectif dont l'objectif est de construire des porte-conteneurs à voile: les volumes sont mutualisés, le coût du transport du café est réduit et l'empreinte carbone également.

— Privilégier la durabilité

Lors de la construction du nouvel espace de restauration du siège LE CENT SIX, nous avons opté pour une approche durable, rendue possible grâce au réemploi de matériaux issus de la démolition d'un bâtiment de notre site: **90%** du bois a pu être réutilisé.

II MAÎTRISER NOTRE CONSOMMATION DE L'ÉCOCONCEPTION À LA VALORISATION

Les consommations d'énergies et d'eau et les quantités de déchets générés font l'objet d'indicateurs de suivis visant à leur réduction.

— Valorisation des déchets de nos deux sites de production

En 2023, **79%** des déchets ont été revalorisés: réemploi, recyclage...

- **63** tonnes de biodéchets (dont 90% de pellicules de café) issues de nos sites de production sont parties localement en méthanisation.
- Nous avons réussi à élargir la collecte de nos biodéchets, comprenant déjà le marc de café, à la récupération des capsules et dosettes papier (pods). En partenariat avec Veolia Bio'Pôle, nous sommes en capacité de les trier et déconditionner afin de les envoyer dans des méthaniseurs qui produiront de l'énergie (biogaz ou électricité). La matière résiduelle sera transformée en compost et utilisée comme fertilisant naturel.
- Les sacs de café vert en toile de jute sont transformés par une filière spécialisée en fibres à usage textile.
- Nous avons obtenu en 2023 un certificat de recyclage Niveau Or de la part de notre fournisseur spécialiste de l'eau filtrée Brita, pour le recyclage de plus de **90%** de nos cartouches filtrantes.



— Énergie (gaz, électricité)

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

Nous avons fait le choix d'investir dans le renouvellement de nos deux torréfacteurs principaux afin d'améliorer leur rendement et leur performance, diminuant ainsi notre consommation énergétique d'environ **20%**.

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

— Eau

La consommation d'eau de nos sites consacrée à l'utilisation de l'arrosage des espaces verts et au lavage de nos véhicules de livraison fait l'objet de consignes de restriction strictes lors d'épisodes de fortes chaleurs. L'eau employée pour refroidir le café en fin de process de torréfaction est consommée en très faible quantité et optimisée.

— Pause-café engagée

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

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

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

Afin de proposer une solution de revalorisation vertueuse, nous avons sélectionné, pour nos clients, des partenaires qui compostent localement.

Cafés Richard a établi un réseau de plus de 30 partenaires locaux spécialistes du traitement des biodéchets. Ce réseau de

partenaires engagés permet de créer de l'emploi, avec une priorité à l'emploi inclusif: entreprises adaptées, entreprises d'insertion et acteurs du compostage avec collecte en vélo cargo.

— Écoconception de nos produits

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

En 2024, tous nos paquets de café 250g quatre coins soudés sont désormais conçus en PE recyclable.

Ces emballages sont le fruit d'un long travail, plus de huit ans de recherche et d'essais, pour maintenir la qualité et limiter le taux d'humidité.

L'objectif est de les utiliser pour tous nos paquets de cafés à horizon 2030.

30% des formats de cafés produits sur nos lignes de conditionnement sont en emballages recyclables.

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



— Lutte contre le gaspillage alimentaire

Nous avons signé une convention de partenariat national avec la Banque Alimentaire pour faciliter la distribution et l'accès aux dons aux personnes en situation de précarité et uniformiser les actions de toutes nos agences. Nous poursuivons notre démarche d'amélioration continue de la gestion des stocks et de la valorisation des produits. Pour faire bénéficier nos collaborateurs de cette lutte antigaspi, nous organisons également des braderies destinées à mettre en vente différents lots.

— III —
PRODUIRE
 DURABLE ET PROTÉGER
 LA BIODIVERSITÉ

— **Lutter contre la déforestation importée**

Le nouveau règlement européen concernant la mise sur le marché et l'exportation de matières premières et de produits associés à la déforestation et à la dégradation des forêts devrait entrer en vigueur. Ce défi porté par les acteurs de la filière café est également un enjeu majeur pour nous en tant que torréfacteur. Comment les producteurs et coopératives vont-ils justifier d'un café sans déforestation ?

Nous avons choisi par exemple, au sein du groupe Ricardo et aux côtés de Lobodis, de soutenir l'association Envol Vert qui agit auprès de la coopérative Valle Ubiriki au Pérou, notamment au travers de deux projets :

- Appui au développement de l'agroforesterie et à la récupération des aires dégradées en zone caféière dans la région de Junin.
- Projet pilote « Traçabilité du café Zéro déforestation et Agroforesterie en Amazonie péruvienne », fondé sur un accompagnement de 20 fermes de la coopérative à la mise en conformité au règlement européen.



Engagement 2024-2025 :

30 000€

— **Préserver la biodiversité et le patrimoine culturel des régions caféières**

À Sumatra :

Depuis 2013, nous sommes engagés dans le Sumatran Orangutan Conservation Program (SOCP).

Son objectif : préserver les orangs-outans de Sumatra, aider les producteurs de café à conserver leur terre en luttant

contre l'agriculture intensive et la déforestation et encourager la plantation de café écologique et durable. Nous commercialisons le café de spécialité issu de ces plantations sous la marque Orang Utan Coffee.

Montant cumulé de notre engagement :

157 000€

En Éthiopie

L'ambition est de développer des alternatives pour garantir la durabilité économique des familles de producteurs. L'équilibre de l'agroforesterie, fragilisé par une pression démographique croissante et le changement climatique, entraîne une diminution des parcelles agricoles tandis que l'exploitation forestière incontrôlée menace la biodiversité.

Depuis 2019, nous soutenons la mission archéologique franco-éthiopienne Abaya qui explore les sites mégalithiques dans le sud du pays. Ainsi, le paysage culturel du pays Gedeo associant les sites à stèles et l'agroforesterie traditionnelle a été inscrit en septembre 2023, sur la liste du patrimoine mondial de l'Unesco. L'aboutissement de cette mission est célébré au travers d'une exposition au musée Fenaille de Rodez.



Mécénat culturel :

15 000€

— **Promouvoir le café de spécialité**

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

#AmoureuxDesCafés
#UnCaféPleinDeRessources
#UnMomentRichard

Notre communauté dédiée aux professionnels :

cafesrichard.fr



Académie du Café



Notre communauté grand public :

**Boutiques
Comptoirs Richard**

comptoirsrichard.fr



**Corners mobiles et coffee-shops
nomades Alto café**

altocafe.com

**Brûlerie
des Gobelins**

bruleriedesgobelins.fr



TÉLÉCHARGER
LE RAPPORT
RSE CAFÉS
RICHARD

