



RAPPORT ANNUEL

Responsabilité Sociétale
des Entreprises

2023



Préambule

Ce rapport RSE est fondé sur la compilation des données des services RH et Qualité, Sécurité, Sûreté et Environnement.

Construit selon l'annexe A de la norme ISO 26 000. L'ensemble des questions centrales sont balayées en y incluant les domaines d'actions nous concernant.

Chaque partie prenante, si elle le désire, peut ainsi se référer aux exigences génériques de la responsabilité sociétale.

Table des matières

Glossaire	2
Rétrospective 2023	3
I. Notre Gouvernance	5
II. Nos hommes & nos femmes : notre talent	6
Notre implication dans l'équilibre de nos salariés.....	9
III. Nos conditions de travail, un atout pour chaque salarié	10
A. Nos relations de travail.....	10
B. Nos échanges sociaux.....	13
C. Nos actions pour la santé et sécurité au travail	13
D. Le développement de nos compétences, notre ressource vers une performance durable.....	15
IV. Notre participation pour préserver l'environnement.....	17
A. Prévention et évaluation de notre impact.....	17
B. Utilisation durable des ressources	19
C. Atténuation des changements climatiques et adaptation	20
D. Protection de la biodiversité	21
V. La loyauté des pratiques	23
A. Lutte contre la corruption	23
B. Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	23
VI. L'avis et la satisfaction de nos clients	25
A. Pratiques commerciales et de consommation durable	25
B. Nos mécanismes de résolution des réclamations et litiges	25
C. Protection des données de nos clients	26
D. Sensibilisation de notre chaîne de valeur	26
VII. Notre implication dans le développement local.....	27
A. Notre participation à la croissance locale.....	27
B. Notre engagement auprès des futures générations.....	27
C. Nos actions en faveur des associations	27
D. Notre participation au maintien de la santé publique.....	28

Glossaire

Terme	Définition
BPD	Bonnes Pratiques de Distribution
CSE	Comité social et économique
CSP	Catégorie socioprofessionnelle
DPO	Délégué de Protection des données
DUERP	Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
Ecovadis	Plateforme en ligne d'évaluation RSE
ERP	Logiciel de suivi des dossiers clients
IATA	Association Internationale du Transport Aérien
IMDG	Guide international pour le transport des matière dangereuses
ISO 9001	Norme internationale de management de la qualité
ISO 26001	Norme internationale fournissant les lignes directrices pour répondre aux enjeux du développement durable.
ISO 45001	Norme internationale de management de la santé et de la sécurité au travail
KPI	Indicateur de performance
OEA	Opérateur économique agréé
QSSE	Qualité Sécurité Sûreté Environnement
RH	Ressources Humaines
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises

Rétrospective 2023

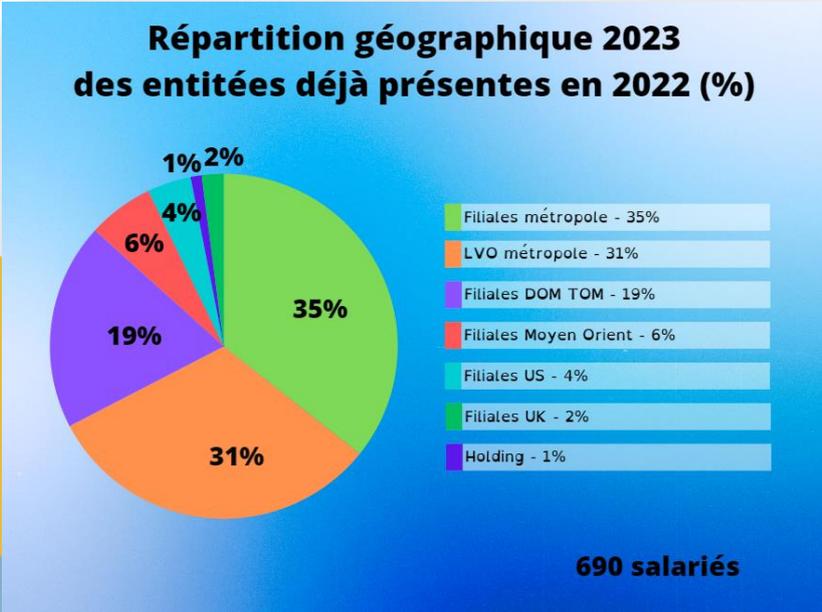
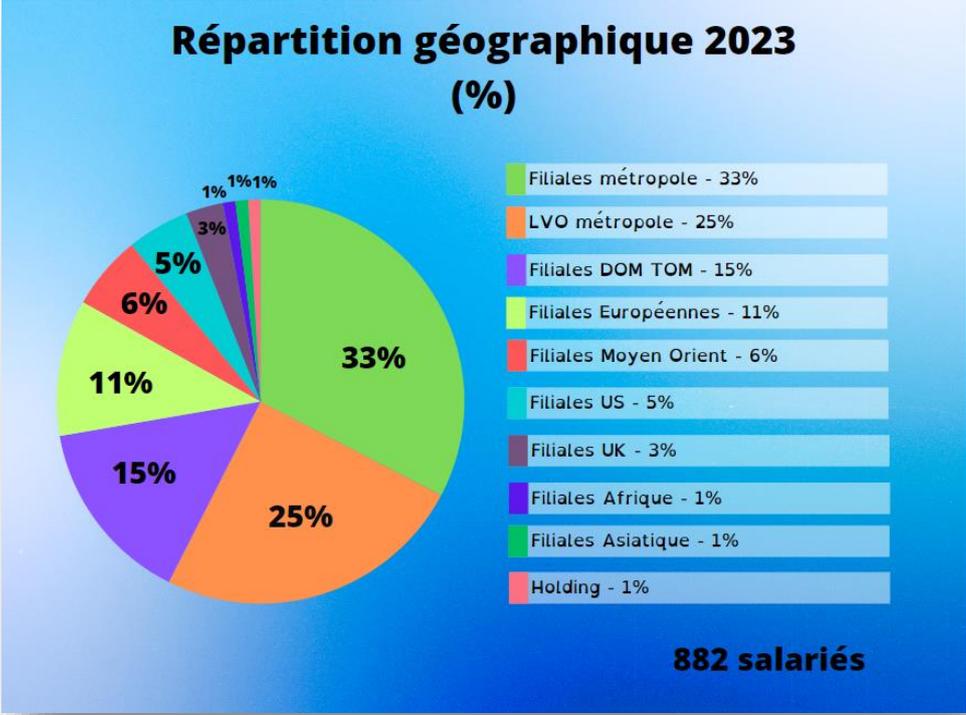
Nous sommes engagés depuis près de 10 ans dans une démarche RSE toujours en adéquation avec notre activité.

2023 a été ponctué de changements notables au sein de notre Groupe dont le rachat d'un groupe français et un déploiement à travers l'Europe et l'Asie.

Timeline 2023



Tous ces changements ont engendré une augmentation de notre masse salariale et un nouveau dynamisme au sein du Groupe.



I. Notre Gouvernance

Le Groupe LVO porte dans ses valeurs depuis de nombreuses années, la réactivité, la solidarité et la volonté d'offrir toujours le meilleur à ses parties prenantes. La culture de l'entreprise se base sur des principes de partage et de bienveillance.

Malgré la forte évolution de l'entreprise, la direction met un point d'honneur sur le fait d'accompagner chaque nouvelle entité dans son intégration au sein du Groupe. Pour offrir à chaque salarié un accompagnement, notre groupe a instauré un accompagnement RH et des services supports pour l'ensemble des sites à travers le monde.

Chaque entreprise est interconnectée à ses salariés, dans un esprit philanthrope et de partage, notre service RH est décomposé de tel façon qu'une interlocutrice est attitrée pour chaque entité.

De son côté, le service QSSE réalise des audits internes sur l'ensemble des sites. Basés sur une politique QSSE validée par la gouvernance, les audits permettent d'évaluer les axes d'améliorations en termes de Qualité, Sécurité, Sûreté et Environnement. Chaque site ayant ses spécificités, le service QSSE s'adapte aux contraintes et impératifs de chacun. Il accompagne également les sites dans l'acquisition de certificats nécessaires au bon déroulement des collaborations avec ses clients (OEA, BPD, Normes ISO, Ecovadis, ...)

Notre service informatique Groupe travaille également sur l'harmonisation et la sécurisation des données internes et des données clients que nous gérons quotidiennement. Il est le seul service, à ce jour, à offrir une permanence sur l'ensemble des fuseaux horaires. Pour faciliter la gestion des réclamations internes, le service informatique a mis en place fin 2023, un logiciel de gestion des réclamations : Clarilog.

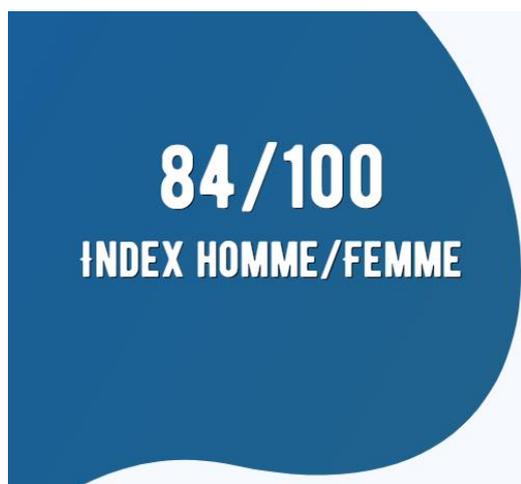
En 2023, nos indicateurs sont principalement RH et QSSE. Les KPI seront revus à la hausse pour l'année 2024. L'année 2023 a également vu apparaître une newsletter interne. Avec une parution tous les trimestres, elle permet à chaque salarié de prendre connaissance de la vie de l'ensemble des sites. Le rapport RSE est aussi mis à disposition de chaque partie prenante désireuse d'en prendre connaissance.

II. Nos hommes & nos femmes : notre talent

Pour respecter les droits de l'Homme, chaque organisation a la charge d'accomplir un devoir de vigilance visant à identifier, prévenir et traiter les impacts réels ou potentiels sur les droits de l'Homme, résultant de leurs propres activités ou de celles menées par ceux avec lesquels elles ont des relations.¹

Pour réaliser au mieux notre devoir de vigilance, une charte fournisseur a été créée et cela depuis de nombreuses années. Elle détaille notre engagement sur les bases fondamentales d'une collaboration durable et en adéquation avec la réglementation.

Pour pouvoir la communiquer au mieux à nos parties prenantes, le service QSSE, en appui avec la gouvernance, travaillera dans les mois à venir sur le déploiement de ce document.



Pour répondre aux exigences réglementaires françaises, nous avons communiqué en mars 2024, notre index homme/femme de 2023. Même si l'exigence est uniquement en France, nous avons trouvé pertinent d'y inclure l'ensemble de nos entités à travers le monde.

Nous sommes convaincus que le bien-être de nos salariés permet une meilleure qualité de service auprès de nos clients. Pour leur offrir un cadre chaleureux et agréable, nous avons à cœur de connaître leur ressenti au sein de notre entreprise : les échanges avec les représentants du personnel, la disponibilité de notre service RH et les futures mise en place de mécanismes et politiques internes nous permettront d'apporter des axes d'échanges et de confiances entre tous.

Au sein de l'ADN de notre Groupe, nous portons la volonté d'apporter à chacun les possibilités de s'épanouir et de partager ses expériences. **Ensemble, nous grandissons pour proposer toujours le meilleur à nos clients.** Dans le cadre de cette vision, nous tenons à lutter contre toutes les formes de discriminations. Notre taux de personne en situation d'handicap est de 9%. Il est en augmentation par rapport à 2022. Nous savons à quel point il est difficile de porter une différence, c'est pour cette raison que nous accompagnons notre personnel portant un handicap, en leur laissant la liberté de le déclarer officiellement ou non.

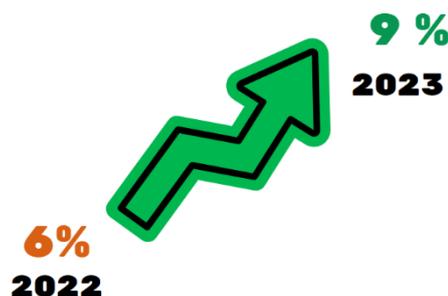


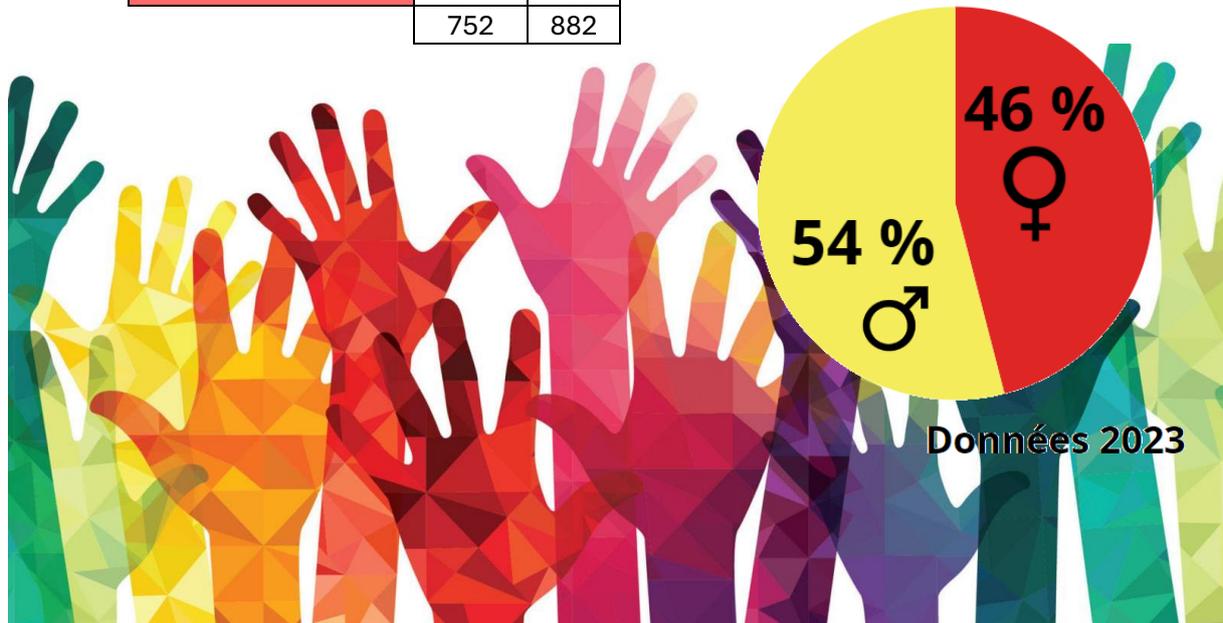
Figure 1: Evolution de l'indice des personnes en situation d'handicap en 2023 dans le groupe LVO

¹ Extrait du chapitre 6.3.3.1 de la norme ISO 26 000

Une discrimination implique une exclusion ou une préférence qui aurait un effet contraire à notre vision. Chez LV Overseas nous sommes impliqués dans l'inclusion de tous sans jugement de genre, de race, de religion, d'origine ethnique ou sociale. Nous tenons à garantir l'égalité des chances et le respect de tous nos collaborateurs.

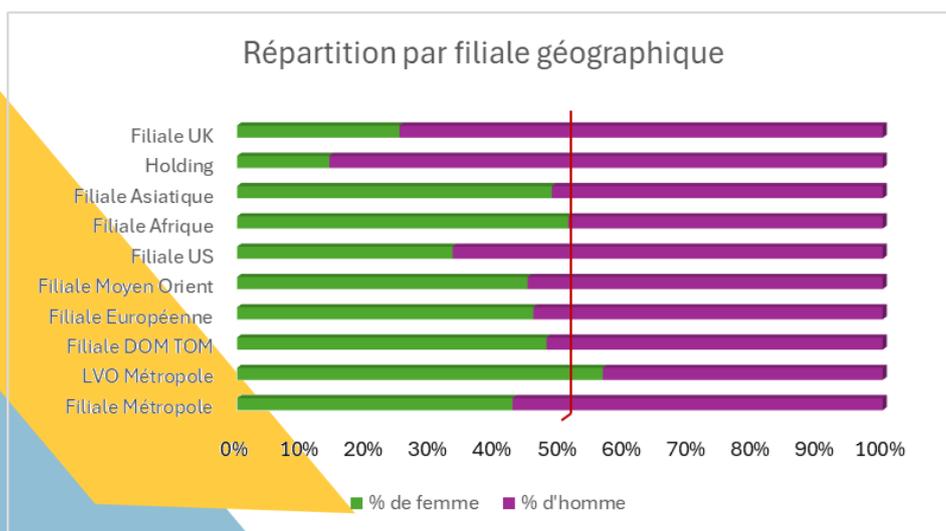
	2022	2023
Nombre d'hommes	405	474
Nombre de femmes	347	408
	752	882

Répartition par genre sur l'ensemble du groupe



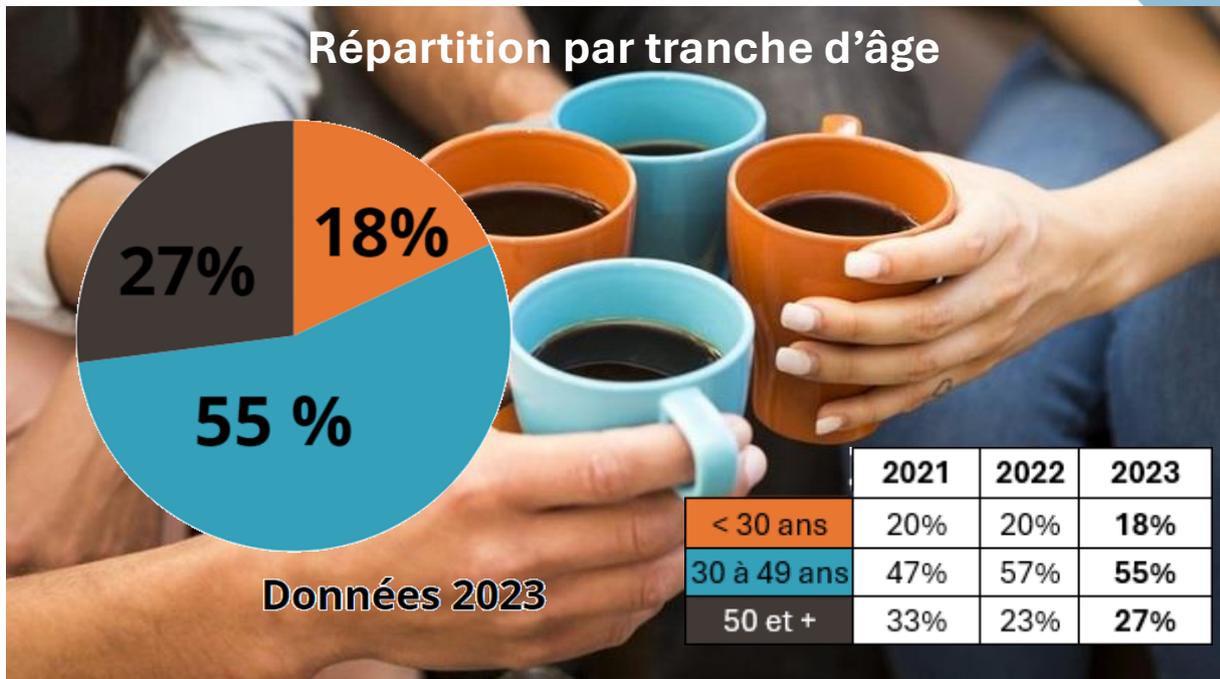
Nous surveillons aussi la stabilité de la balance entre le nombre d'hommes et de femmes présents à nos côtés. Le rachat de structure et l'agrandissement de notre masse salariale en 2023, n'ont pas influencé notre volonté de garder l'équilibre des genres.

Nous mesurons aussi, de façon précise, cet équilibre sur les zones géographiques où nous sommes implantés.



70% de nos implantations tendent à l'équilibre du groupe : soit 40% (ou plus) de femmes pour 60% d'hommes.

Chaque femme et chaque homme de notre groupe nous apporte son expertise, ses expériences et sa force de travail. **Dans notre groupe, le partage est une valeur fondamentale**, pour profiter de l'expérience des uns et des visions avant-gardistes des nouvelles générations, nous tenons aussi à étudier par tranche d'âge la répartition de notre masse salariale.



Elle est assez stable depuis trois ans. Nous sommes convaincus que ces incorporations intergénérationnelles, nous permettent de tirer les forces de chacun de nos talents.

Pour nous assurer que l'ensemble de nos valeurs est partagé par de nos salariés, du recrutement jusqu'à leur départ, le service RH, accompagné du service QSSE, a mis en place une politique RH sur la fin de l'année 2023 :

Elle s'articule autour de cinq axes majeurs :

- Un processus de recrutement et d'évolution sans discrimination
- La valorisation de l'égalité des genres
- Un cadre de travail conforme aux réglementations
- Une intégration épanouissante au sein du Groupe
- Un accès facilité aux formations professionnelles



Pourcentage de travailleurs étrangers en situation régulière (en 2023) sur l'ensemble de nos entités

Nous savons que des talents peuvent se trouver en dehors des territoires de nos agences. C'est pour cela que nous ouvrons aussi nos recrutements aux travailleurs étrangers. En 2023, nous avons 42 travailleurs étrangers, soit plus de 6% de notre masse salariale. Les forces et leurs compétences sont considérées de façon égale et inclusives dans chacune de nos agences.

Chacun de nos salariés a la possibilité de s'exprimer librement au travers d'échanges avec son responsable, avec les instances syndicales, et les représentants du personnel. 2024 verra la réélection par les salariés de CSE dans plusieurs entités du Groupe ainsi que la mise en place de questionnaire anonyme sur le bien-être au travail.

Notre implication dans l'équilibre de nos salariés

Nous tenons à offrir une proximité de l'emploi à nos salariés. Leur équilibre professionnel passe aussi par un équilibre avec leur vie personnelle. C'est pour cette raison que nos recrutements sont réalisés principalement dans les bassins d'emploi respectifs de chaque agence.



Données 2023 sur l'ensemble de nos entités à travers le monde

Nous cherchons à offrir l'équité à l'ensemble de nos salariés et notamment en termes de congé parental. Etape importante dans la vie de chacun, nous avons équilibré le congé maternel et le congé paternel. En 2023, huit de nos salariés ont pu profiter de cette période unique et exceptionnelle. Le groupe donne aussi la possibilité d'avoir des journées enfants malade rémunérés, plus de 2%, des salariés de LV, ont pu prendre soin de leurs enfants pour revenir plus serein au sein de notre entreprise. Un déploiement sur l'ensemble du groupe est prévu en 2024.



Données extraites sur les entités LV LH, LV Bruges et LV Roissy

III. Nos conditions de travail, un atout pour chaque salarié

A ce jour, notre groupe compte 882 collaborateurs, nous considérons que leurs compétences, leur professionnalisme et leur motivation, nous permettent d’être performants et feront notre succès. Nos services supports travaillent quotidiennement pour offrir le meilleur cadre à tous nos salariés.

A. Nos relations de travail

Nous cherchons à offrir à chacun de bonnes conditions de travail en luttant contre toute forme de travail forcé sur la chaîne de valeur. Chaque salarié est un élément moteur dans notre structure, c’est pour cela que nous tenons à maintenir des temps de pause raisonnable pendant ses périodes de travail et nous accordons des congés en fonction de notre convention collective et du bon fonctionnement du groupe.

Le taux d’absentéisme de nos salariés ainsi que les mouvements de nos CDI sont les indicateurs qui nous permettent de connaître la stabilité de notre masse salariale.



Données 2023 sur l'ensemble des entités

	2019	2020	2021	2022	2023
Nbre de jour moyen d'absentéisme	12,35	14,35	12,56	14,79	12,43
Taux d'absence	3,38	3,93	3,44	4,05	3,41

Notre taux d’absence de 2023 est descendu à 3,41, soit le plus bas depuis 2019 (pré-covid) : Il reflète une diminution des absences de nos salariés (ce taux ne prend pas en compte les congés maternité, parentaux et les accidents de trajet).

Notre indicateur de turn-over est également descendu à 17% en 2023 contre 20% l’année précédente. Et cela malgré une augmentation de notre masse salariale.

	2022		2023	
Entrée CDI	90	21%	125	15%
Sortie CDI	87	20%	147	17%
Total de CDI	438		853	



Donnée 2023 sur l'ensemble de la masse salariale du groupe LVO

Notre équipe QSSE veille au maintien des bonnes conditions de travail de nos salariés à travers le monde. Le service réalise des audits au minimum une fois par an sur les sites métropolitains. Ces audits permettent de mettre en lumière les points forts et les axes d’amélioration.

Lors de leurs déroulements, les auditeurs internes vérifient la conformité des normes auquel le site est soumis : comme les réglementations OEA, les obligations BPG ou encore IMDG. Soutenu par un prestataire extérieur et un conseiller à la sécurité, le service alerte la direction des sites sur les non-conformités pouvant avoir des impacts sur les marchés de nos clients ainsi que la sécurité et la santé des travailleurs.

En 2023, notre service QSSE a réalisé 22 audits internes à travers la France métropolitaine et outre-mer. Il a également accompagné sur toute l'année notre filiale FAUVEDER à l'obtention de la certification de la norme ISO 9001. Ils ont aussi participé à trois audits clients de nos filiales et un audit de renouvellement pour une certification biologique.

Pour avoir une meilleure vision du taux de réussite des audits internes, notre service QSSE a décidé de fixer un taux de réussite. Il permettra d'avoir une tendance générale sur la conformité des sites.



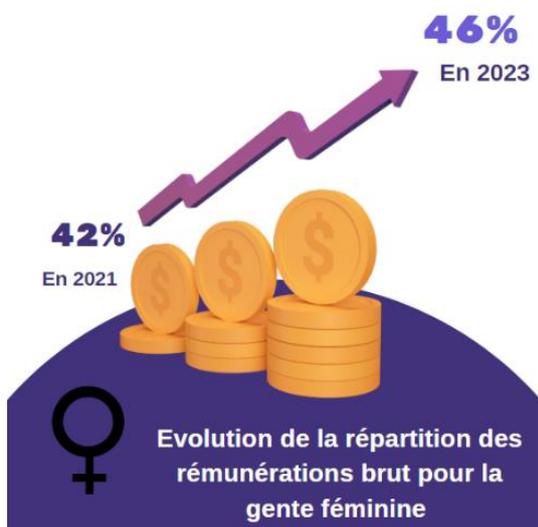
Logo de certification
ISO 9001

Nous tenons à nous conformer à toutes les obligations concernant la protection sociale des travailleurs dans les pays dans lesquels se trouvent nos sites.

Notre masse globale des rémunérations brutes est passée de 21 millions d'euros à 42 millions d'euros, cette augmentation de près de 100% est dû à l'augmentation de notre masse salariale et une revalorisation des salaires de nos talents. Notre stratégie d'agrandissement sur 2023 n'a pas eu d'impact négatif sur notre politique égalitaire de 2021 concernant la rémunération entre les hommes et les femmes.

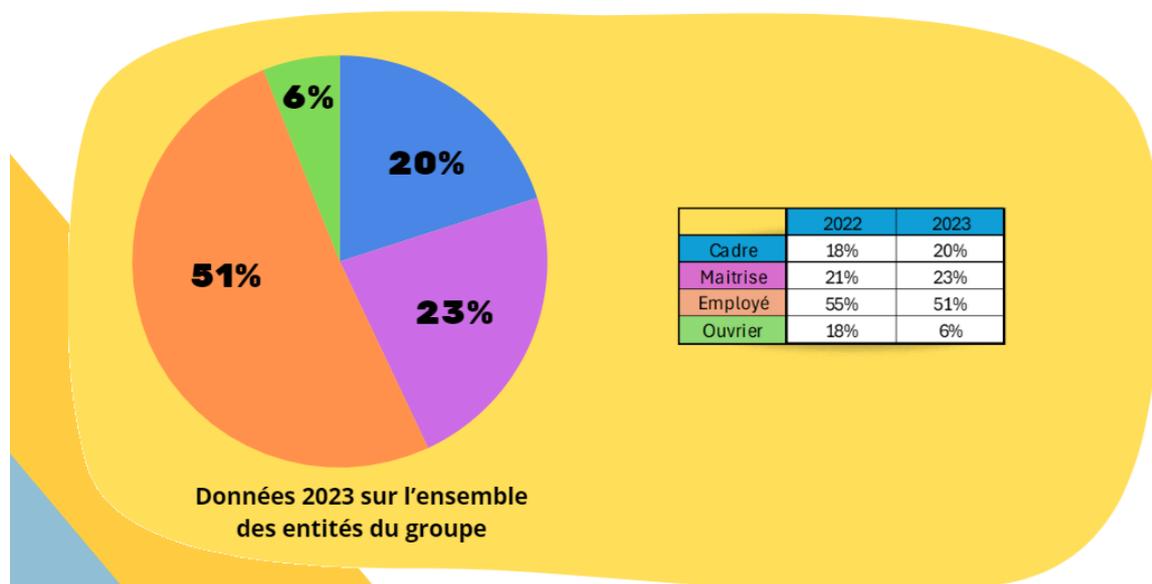
	2022			2023		
	Nbre de salariés	Masse de rémunérations brutes	Brut annuel Moyen	Nbre de salariés	Masse de rémunérations brutes	Brut annuel Moyen
Filiale Métropole	280	5 602 501	20 009	294	13 157 972	44 778
LVO Métropole	209	8 553 038	40 924	217	9 410 716	43 463
Filiale DOM TOM	155	6 906 257	44 556	132	6 265 417	47 489
Filiale Européenne	0	0	0	95	3 366 313	35 521
Filiale Moyen Orient	44	1 149 416	26 123	49	1 377 684	28 365
Filiale US	42	2 282 897	54 355	46	3 868 085	84 217
Filiale Afrique	10	Pas d'info	Pas d'info	6	121 789	19 771
Filiale Asiatique	0	0	0	10	766 378	79 665
Filiale UK	10	805 018	80 502	27	1 329 061	48 365
	757	25 299 127	33 420	882	42 034 100	47 666

Pour rappel, en 2021, 42% de la rémunération brute était pour notre population féminine. En 2023, nous sommes au même équilibre qu'en 2022, soit 46% de la masse salariale brute est répartie pour le genre féminin (Voir le tableau sur la page suivante). L'écart de rémunération non ajusté entre les hommes et les femmes en 2023 est de 10.73%².



	2023	
	% Brut Femme	% Brut Homme
Filiale Métropole	45%	55%
LVO Métropole	54%	46%
Filiale DOM TOM	39%	61%
Filiale Européenne	40%	60%
Filiale Moyen Orient	32%	68%
Filiale US	31%	69%
Filiale Afrique	88%	12%
Filiale Asiatique	31%	69%
Filiale UK	17%	83%
	46%	54%

Les rémunérations sont aussi en fonction du statut de chacun. C'est pour cela que nous suivons la répartition des hommes et des femmes selon leurs catégories socioprofessionnelles. Au sein du groupe, nous avons 6% d'ouvriers, 51% d'employés, 23% d'agents de maîtrise et 20% de cadre.



Notre volonté d'offrir la même égalité de chance entre les hommes et les femmes est présente dans chacune des CSP.

² Donnée du rapport ESG 2023

	2022		2023		Nombre	Total %
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes		
Cadre	40%	60%	40%	60%	173	20%
Maitrise	60%	40%	51%	49%	204	23%
Employé	48%	52%	52%	48%	452	51%
Ouvrier	0%	100%	0%	100%	54	6%

Une exception est faite au niveau des ouvriers. Ils sont principalement présents dans nos entrepôts. Cette part de notre métier étant plus physique, nous trouvons uniquement des hommes dans cette catégorie. En 2023, nous avons équilibré la présence des femmes dans la strate des agents de maîtrise.

De façon plus générale, nous constatons que notre vision de valorisation de notre masse salariale se reflète par une augmentation des cadres et des agents de maîtrise.

Nous avons encouragé certains de nos talents en leur offrant de nouvelles perspectives professionnelles : par exemple des employés ont été promu responsables de secteur, des responsables de service sont devenues directrices adjointes, nous avons également recruté de nouveaux talents pour chapoter les projets de demain.

Afin de nous assurer que nos fournisseurs partagent la même ligne directrice, nous leur soumettons notre charte fournisseur. Celle-ci reprend les principes réglementaires et fondamentaux de nos valeurs : soit le respect de chacun, la volonté d'aller de l'avant en respectant les exigences réglementaires.

B. Nos échanges sociaux

Nos salariés sont des parties prenantes fondamentales pour le bon fonctionnement de nos structures. Pour connaître leur vision de nombreux échanges ont lieu avec leurs représentants.

Chaque CSP est représentée dans nos comités sociaux et économiques (CSE). En 2023, notre service RH a réalisé les élections de quatre entités :

- Octobre 2023 : Perform'air
- Novembre 2023 : Somotrans
- Décembre 2023 : Safir et Melon & Sameg

En avril 2023, un accord a été signé pour une revalorisation des salaires lors des négociations annuelles obligatoires. Dans un contexte de forte inflation en France métropolitaine, la direction générale a proposé d'assurer, dans la mesure du possible, une augmentation salariale pour les salariés LVO percevant une rémunération brute inférieure à 2 600€. 133 personnes ont bénéficié de cette augmentation.

En 2024, notre service RH s'occupera d'organiser les élections des CSE de LHG, LVO et TFS.

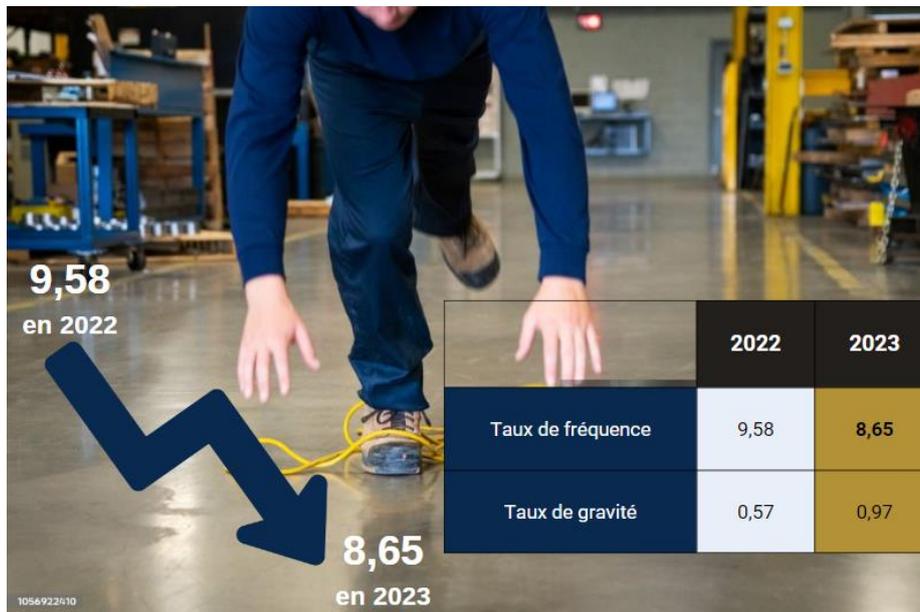
C. Nos actions pour la santé et sécurité au travail

Les grandes lignes de notre politique QSSE reposent sur le respect d'autrui, que ce soit de nos clients, de nos salariés ou de l'environnement. Nous construisons nos axes de réflexion et de travail dans une volonté d'amélioration continue.

Notre service QSSE travaille tous les jours :

- Pour valoriser les compétences de nos salariés, à travers une démarche qualité certifiée sur plusieurs entités (LVO Le Havre, LHG, Fauveder, Cargotrans Dubaï, Lamberigts).
- Pour offrir les conditions de travail optimums de sécurité et sûreté sur chaque site (que ce soit en bureau ou en entrepôt).
- Pour conseiller chaque responsable de site sur ses obligations réglementaires en termes de QSSE.
- Pour accompagner chaque site lors de ses audits clients.

Notre service QSSE collabore étroitement avec nos directeurs de site et notre service RH dans le suivi des accidents de travail. Une analyse globale est faite sur les périodicités et les gravités de chacun. À la suite de tout accident, une étude et un plan d'action sont mis en place.



Le taux de fréquence 2023 du groupe est de 8,65. Soit en baisse par rapport à 2022.

Nos entrepôts sont localisés en majorité en Seine Maritime. Il est important de rapporter nos taux de fréquence et de gravité à une analyse départementale. Dans cette zone géographique, la présence de nombreuses activités logistiques et du BTP diluent les statistiques nationales.

En 2022, la région Normandie représente 7,8 % des accidents signalés par l'inspection du travail en France alors qu'elle compte 4,7 % des emplois salariés de France. Le secteur tertiaire employant la majorité des salariés normands (55 %) ne compte que 11 % des accidents du travail graves ou mortels (ATGM). La région a une surreprésentation des ATGM dû à une structure sectorielle de l'emploi en région. En 2022, la Seine Maritime recense 99 ATGM.³ Or, nos accidents de travail aussi importants soient-ils, ne s'inscrivent pas dans des conséquences mortelles ou entraînant une incapacité permanente.

³ * donnée <https://normandie.dreets.gouv.fr/> - **Chiffres clés des accidents du travail graves et mortels en Normandie 2022**

La majorité de nos accidents se sont déroulés sur nos filiales présentes en métropole. Les trois principales causes sont dues à des chutes de plain-pied, des manipulations manuelles ou avec un chariot télescopique.

Pour avoir un meilleur champ d'action, nous analysons nos accidents par entités.

Les analyses internes de chaque accident sont des retours d'expériences pour les autres sites. Nous effectuons des vérifications comme la réalisation de formation gestes et postures, le suivi des dotations des EPI ou encore la mise à jour des DUERP.

	2021	2022	2023	Raison des AT - 2023
Filiale Métropole	5	7	8	Chute de plain-pied Manipulation avec un engin Manipulation manuelle
LVO Métropole	4	2	2	Chute de plain-pied / Manipulation manuelle
Filiale DOM TOM	1	1	0	
Filiale Européenne			0	
Filiale Moyen Orient			0	
Filiale US			0	
Filiale Afrique		0	0	
Filiale Asiatique			0	
Filiale UK			0	
	10	10	10	

Répartition des accidents de travail 2023 sur l'ensemble des entités du groupe LV Overseas.

L'agence principale de notre groupe se trouve à Epouville : elle recense plus de 115 employés. Dans cette agence, notre équipe QSSE sensibilise via un accueil QSSE tous les nouveaux salariés aux normes qualités (ISO 9001, BPD, IMDG) ainsi qu'au DUERP. En 2023, 53 des salariés de cette agence ont reçu un accueil sécurité (Stagiaires, Alternants, CDD et CDI).

En 2024, la norme ISO 45001 sera mise en place sur un entrepôt. Elle permettra de valoriser l'implication générale dans une démarche de santé et sécurité au travail.

D. Le développement de nos compétences, notre ressource vers une performance durable

L'apprentissage et la mise à jour des connaissances sont des compétences professionnelles nécessaire dans notre métier.

La réglementation et les exigences normatives sont en perpétuelles mouvement, notre service RH s'assure que l'ensemble de nos salariés disposent des éléments indispensables pour pouvoir répondre au mieux et au plus vite à nos demandes clients.



Données extraites du suivi des formations groupe 2023

En 2023, l'ensemble de nos salariés ont reçu 5 405h de formation, soit :

- 232 personnes ont pu profiter de formation permettant de développer leurs compétences (IMDG, IATA, logiciel informatique, BPDG ...)
- 23 personnes ont eu un renouvellement de leur Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité
- 13 salariés ont pu bénéficier d'un accompagnement à l'apprentissage de l'anglais (Cela permettant de faciliter les échanges à l'international de nos services supports)
- 5 salariés ont assistés à des formations pour faciliter les relations humaines via le management ou l'accompagnement de stagiaire.

Les années à venir pourraient voir émerger des sensibilisations liées aux exigences extra-financières, comme l'égalité homme/femme, une sensibilisation aux enjeux de transports bas carbone, la prévention des accidents de travail ...

IV. Notre participation pour préserver l'environnement

Nous sommes conscients que nos décisions et nos activités ont inévitablement des impacts sur l'environnement : qu'elles soient liées à l'utilisation de nos ressources ou à notre production de pollution ou de déchets. C'est pour cette raison que nous travaillons jour après jour sur une approche intégrant ces enjeux.

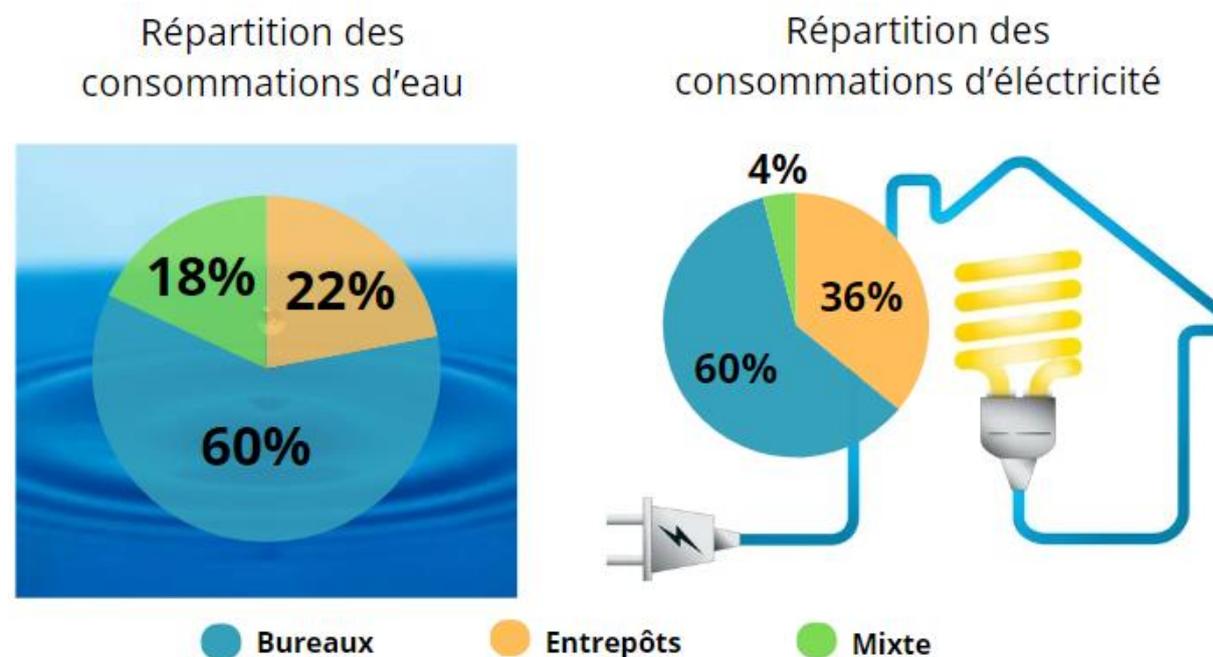
Notre activité se décompose en deux typologies :

- La gestion administrative du métier de commissionnaire de transport
- La logistique en entrepôt.

Les activités de bureau utilisent principalement de l'électricité, de l'eau et du papier. Les activités de logistique utilisent les mêmes ressources auxquelles s'associent un volume de déchets plus important : Bois, Film plastique ...

A. Prévention et évaluation de notre impact

Pour conduire au mieux la réduction de notre impact environnemental et connaître nos axes de changement, nous suivons de façon plus assidue les données de consommations d'eau, d'électricité, de gaz (certaines agences utilisant partiellement des chaudières à gaz)



Données de consommations sur l'ensemble des entités présentes en 2023

Nous avons plus d'agences que d'entrepôts. Elles utilisent d'avantage d'électricité pour exploiter les supports informatiques, ce qui représente à eux seul 60% des consommations d'électricité et d'eau du groupe. Il est évident que nous envisageons aussi de limiter les consommations d'eau des entrepôts et des sites dit mixte (bureaux + entrepôts).

Notre année 2023 a été riche en changements dû à nos nombreux rachats. Les données sont toujours en cours de consolidation mais nous pouvons comparer l'année n-1 et l'année 2023 sur les entités déjà présentes sur ces deux années (Voir le tableau sur la page suivante).

	2022	2023
Gaz	62 988 KhW	60 059 KhW
Electricité	734 339 KhW	749 044 KhW
Eau	2 909 L	1 909 L
Carburant	28 237 L	178 078 L

Les entités déjà présentent en 2022*

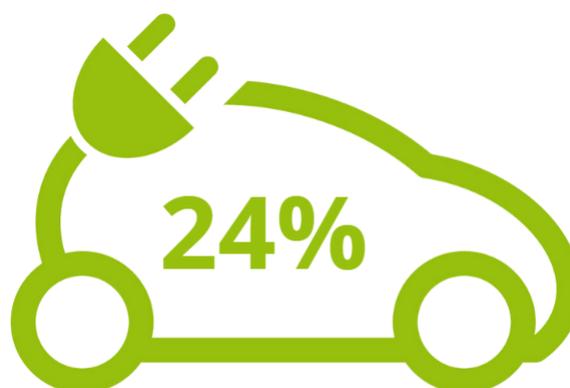
*Les entités prises dans le calcul : LVO Bruges / LVO Epouville / LVO Nouvelle Calédonie / LVO Réunion / GTS / LHG/ LHL / Safir & Melon / Sameg / SAS / Somotrans / Fauveder

Notre consommation de gaz a diminué de près de 5% grâce, entre autres, à l'hybridation de la chaufferie des locaux de LVO Bruges.

Notre dépense d'électricité a augmenté de 2% sur 2023 et se retrouve dans les consommations de nombreux sites en France métropolitaine sur le mois de novembre : LHL, LHG, LVO Le Havre ou encore LVO Bruges. A partir de mi-octobre, le territoire français est entré dans la plus longue et la plus importante période d'humidité et d'intempéries (depuis 1958)⁴. Cela impliquant des tempêtes, des inondations et des sols gorgés d'eau. Les températures chutant rapidement, les agences ont dû rallumer les chauffages électriques de façon plus intensive qu'en 2022. Nous souhaitons aller toujours de l'avant et c'est pour cette raison que nous projetons de revoir l'ensemble de nos contrats énergétiques afin de valoriser les distributeurs proposant des réseaux plus verts.

Notre consommation d'eau est en diminution de 34% grâce à des campagnes de sensibilisation groupe et également à un suivi des valeurs réelles.

L'indicateur de notre consommation de carburant a pris plus de 530% car celui-ci n'était suivi que partiellement sur certains sites. Notre répartition géographique à travers le monde, qui est notre richesse, nous oblige également de travailler constamment sur une harmonisation des données. Notre parc automobile est revu chaque année, selon l'ancienneté des contrats véhicules. En 2023, nous avons 24% de véhicules hybrides ou électriques.



% de véhicules hybrides et électriques sur le parc de LVO Groupe en 2023

⁴ Donnée issue du site météo-paris.com

Des actions en faveur de la diminution de notre impact environnemental voient peu à peu le jour sur nos sites :

- En 2022 l'agence de Bruges a revu l'ensemble de sa gamme de distributeurs de savon, de papier toilette et la mise en place de bannette de tri via le partenariat Elise.

Gains environnementaux du recyclage via Elise	
Co2 (kg)	- 83
Eau (m3)	-6
Pétrole (litre)	-16
Electricité (kwh)	-1335
Arbres sauvés	4

Gains environnementaux 2023 sur le site LVO Bruges

Un déploiement sur les sites métropolitains doit commencer durant l'année 2024.

- **Le déploiement de la collaboration avec Eco-mégots en France métropolitaine**

Pour prévenir de la pollution des sols et des eaux par les mégots de cigarette, une collaboration a vu le jour en 2022 avec la société Eco-mégot. Cette entreprise valorise ce déchet en les transformant en support de sensibilisation sur les risques du tabagisme.

Des cendriers de recyclage ont été installé sur 5 sites.

En un an de collecte, nous avons **contribué à valoriser 117 353 mégots et préservé 58 millions de litre d'eau de cette pollution.**



B. Utilisation durable des ressources

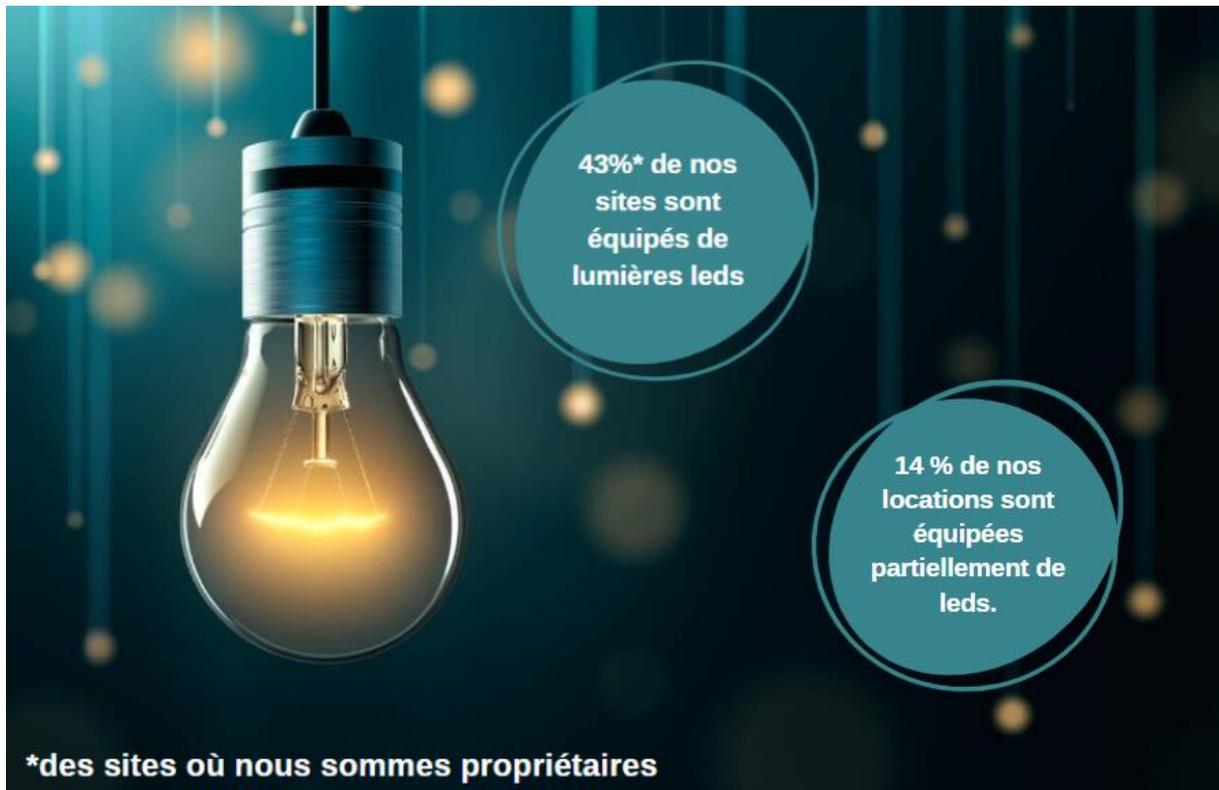
Notre activité tertiaire engendre la consommation de beaucoup de papier. Celle-ci est encore conséquente. Nous collaborons en France métropolitaine avec le revendeur Fiducial. Leur politique RSE est en adéquation avec la nôtre : limiter notre impact environnemental. En 2023, sur l'ensemble de nos sites en France, nous avons réalisés 413 commandes. Ce qui représente **1 061 (Kg)Eq CO2 de livraison et 36 353 Kg de fourniture.**



Nous sommes désireux de limiter notre impact malgré une consommation importante, notre partenariat avec Fiducial nous permet d'assurer que notre papier est issu de forêts gérées de manière responsable. Des politiques d'optimisation d'impression se développent peu à peu dans chaque agence. Pour favoriser la réduction des impressions, les postes informatiques sont de plus en plus équipés de doubles écrans. Le déploiement de notre

nouvel ERP a pris du retard mais celui-ci est un axe majeur de la diminution de notre consommation de papier.

Pour agir à la source de nos consommations électriques, nous avons également recensé le nombre de nos sites qui sont équipés de Leds. Ces équipements permettent de diminuer les factures d'électricité et de limiter la surconsommation des matières premières.



Recensement réalisé durant le deuxième semestre 2023 sur les sites présents avant décembre 2023

L'année 2024 sera un tournant sur l'analyse de nos consommations énergétiques avec le renouvellement d'un audit énergétique sur le site le plus important du groupe. La révision de la politique d'achat responsable permettra aussi de s'accorder avec la vision de la gouvernance.

C. Atténuation des changements climatiques et adaptation

L'agrandissement de notre groupe à travers le monde a induit une augmentation des déplacements de la structure gouvernante, des services supports et des commerciaux.

La compagnie aérienne Air France, nous transmet, comme chaque année, notre impact d'émission de carbone. En 2023, nous avons consommé 121,8 T de CO₂. Il s'agit des vols réalisés par les agences de Bruges et du Havre via Air-France.

Dans le cadre d'une vision globale de notre bilan carbone, notre cabinet de conseil Substainabe Advantage nous a accompagné dans le calcul de notre impact des Scope 1 et Scope 2



2024	
Scope 1	Scope 2
378,77 TCO2eq	383,80 TCO2 eq

Données du rapport ESG 2023 du groupe LV

Pour participer activement à la diminution de l'utilisation des ressources non durables, nous nous sommes associés au groupe CMA-CMG pour le développement de biocarburants et de technologies durables via des subventions dans la recherche et dans le développement de grilles tarifaires vertes, qui seront prochainement proposées à nos clients. Notre métier implique la collaboration avec de nombreuses compagnies maritimes, il nous semblait judicieux de participer à cette action pouvant changer l'avenir de notre secteur.

Nos clients sont aussi de plus en plus vigilants sur le bilan carbone de leurs envois : pour répondre à leurs demandes, nous avons signé un partenariat avec EcoTransIT. Nous pouvons calculer les émissions de CO2 pour tous leurs envois (qu'ils soient aériens, maritimes ou routiers).



Nos comportements du quotidien impactent aussi notre empreinte environnementale, c'est pour cela que nous avons organisé une campagne de sensibilisation à l'écoconduite pour nos plus grands rouleurs. En 2023, 10 salariés de nos agences de LVO Bruges et LVO Le Havre ont suivi la formation.

D. Protection de la biodiversité

Nous avons conscience que nous avons un rôle à jouer pour limiter et réduire notre impact sur la biodiversité. Nous travaillons sur nos visions et nos actions pour permettre de préserver les écosystèmes :



Au printemps 2023, des ruches ont été intégrées sur le site d'Epouville via le partenariat déjà présent sur le site de Bruges : Cheptel.

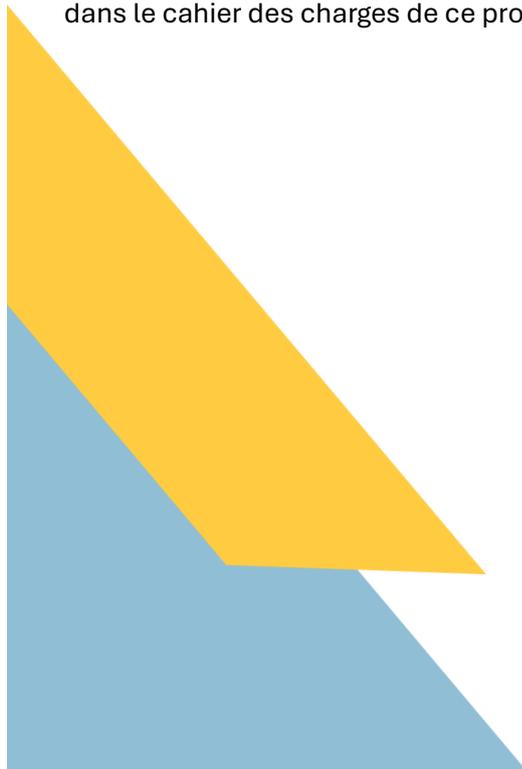
Les abeilles jouent un rôle capital pour la préservation de l'environnement, notamment pour la pollinisation des écosystèmes.

Grâce à ce partenariat, nos collaborateurs d'Epouville ont pu profiter de près de 40Kg de miel après la récolte.

La préservation de la biodiversité et des écosystèmes passe par une valorisation des chaînes de distribution dites « biologiques ». C'est dans ce cadre, que notre équipe QSSE a participé, en novembre 2023, à la recertification du label Ecocert de notre entrepôt Fauveder et de notre chaîne de traitement administrative basée à Epouville.



Toujours dans le cadre de l'agrandissement de nos structures, l'agence d'Epouville va avoir besoin d'augmenter son nombre de places de parking : Le respect de l'environnement, la volonté de limiter l'utilisation massive des ressources, dans la production de béton, et favoriser un cadre de vie agréable à nos salariés sont trois critères qui ont joué un rôle majeur dans le cahier des charges de ce projet qui verra le jour en 2024.



V. La loyauté des pratiques

Elle concerne la conduite éthique des transactions entre une organisation et d'autres organisations. Elle englobe les relations entre les organisations et des organismes publics ainsi qu'entre des organisations et leurs partenaires, fournisseurs, sous-traitants, clients, concurrents et les associations dont elles sont membres.⁵

A. Lutte contre la corruption

Nous sommes vigilants sur l'ensemble des transactions et en particulier celles douanières. La loyauté de nos pratiques professionnelles et le respect de la réglementation douanière sont reconnus, par les autorités compétentes, depuis 2009 grâce à nos certifications OEA. Ce statut est renouvelé tous les trois ans après un audit réalisé par les services douaniers. En 2023, 18 de nos sites sont sous le statut OEA, dont PSI qui a eu le renouvellement de sa certification.



Nous suivons également l'ensemble des documents réglementaires nécessaire à nos partenariats avec nos fournisseurs : les déclarations de sûreté, les homologations de matières dangereuses, les licences communautaires, les enregistrements aux registres de commissionnaire de transport ...

Pour les années à venir, nous souhaitons mettre en place des mécanismes internes d'anti-corruption. Cela passera par une analyse des risques, la rédaction d'une politique, la mise en place de remontées d'anomalies et surtout d'une sensibilisation auprès de nos équipes.

Notre charte fournisseur possède un chapitre sur cette partie, qui est primordiale pour avoir la confiance de nos clients.

B. Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur

Pour offrir à nos clients, une qualité de service professionnel, il est légitime et cohérent de leur communiquer notre vision sur le développement durable. Notre charte fournisseur permet de promulguer nos démarches RSE sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

Nous accompagnons chacun de nos clients, dans leurs demandes d'audits et dans la production de procédures et de documents nécessaires au bon fonctionnement de la supply chain. Nous avons la chance d'avoir des systèmes qualité (certifiés ISO 9001) qui nous permettent d'offrir des supports et des schémas de fonctionnement structurés et vérifiés par notre service QSSE pour l'ensemble de nos sites.

Notre service QSSE chapote également la gestion de notre communication en termes de RSE : il gère les évaluations et les questionnaires, comme sur le site Ecovadis.

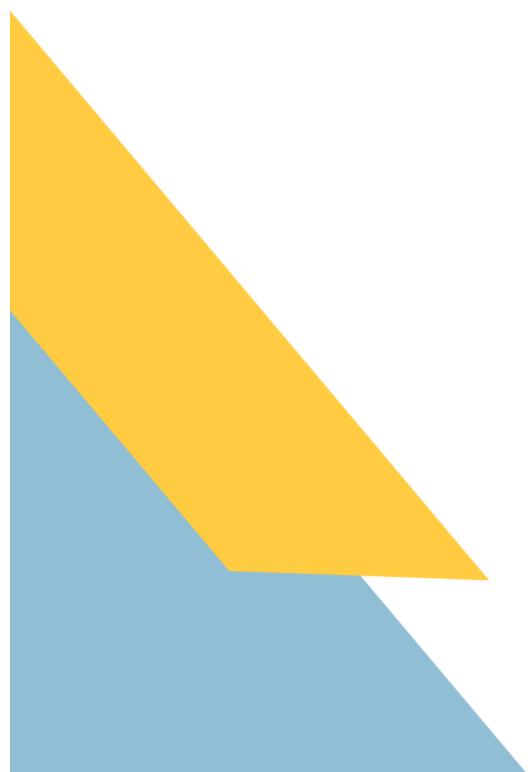


Note Ecovadis 2023 du groupe LV Overseas

⁵ Extrait du chapitre 6.6.1.1 de la norme ISO 26 001

La valorisation des compétences de nos salariés, l'appui de nos services supports et les retours d'expérience que nous avons dans notre secteur d'activité sont trois piliers qui permettent d'apporter notre accompagnement auprès de nos clients en matière de sensibilisation aux questions de responsabilité sociétale.

La satisfaction de nos clients est l'élément moteur de notre groupe.



VI. L'avis et la satisfaction de nos clients

Cet objectif nous permet d'aller toujours de l'avant, en passant du bien-être de nos salariés, à la valorisation de leurs compétences, jusqu'à un suivi assidu des réglementations en vigueur. Nous désirons offrir à chacun de nos clients un éventail de service au plus proche de ses propres valeurs et de ses besoins, comme :

- La présence d'agences sur tous les continents,
- Notre réseau d'agents à travers le monde : il permet d'avoir une relation plus humaine avec nos clients à l'étranger,
- Des services sur mesure,
- Des services dédiés : un accompagnement personnalisé pour nos clients exerçant dans des secteurs bien spécifiques comme les denrées alimentaires, les produits pharmaceutiques, la logistique événementielle (ex : les J.O de Paris 2024) ...
- Des prestations douanières allant de l'accompagnement des démarches jusqu'à la déclaration,
- Des structures en entrepôts à taille humaine permettant d'offrir un soin particulier à l'ensemble des envois

La majorité de nos salariés sont en contact quotidiennement avec nos clients, c'est pour cela qu'il est important pour nous que notre ambiance familiale et nos liens sociaux soient maintenus dans chaque service de chaque entité de notre groupe.

A. Pratiques commerciales et de consommation durable

Les échanges et les retours d'expérience permettent de préserver les intérêts économiques de nos clients. Nos commerciaux qui sont en charges de leur apporter les meilleures propositions de nos prestations, incluent dans leurs cotations les exigences propres à chaque client (comme la possibilité de connaître le bilan carbone du trajet ...).

Chacun de nos commerciaux prend le temps d'échanger avec nos clients pour connaître au mieux leurs besoins et ainsi fluidifier la suite de nos collaborations. Lors de ces échanges, ils tiennent un rôle de conseiller pour offrir le meilleur service, dans le respect des réglementations. C'est pour cette raison que nos commerciaux ont des formations propres à notre métier (IATA, IMDG, BPDG ...)

Dans les années à venir, nous désirons mettre encore plus en avant notre implication dans la chaîne de valeur en sensibilisant nos équipes à l'impact des choix de transports sur les domaines du RSE. Cela permettra d'apporter des conseils plus ciblés à nos clients désireux de collaborer sur notre vision RSE.

B. Nos mécanismes de résolution des réclamations et litiges

Le suivi des remarques clients et les possibles litiges sont aussi des leviers de satisfaction de notre clientèle. Nos systèmes qualité certifiés, en place dans plusieurs agences, nous permettent, depuis des années, de traiter les différentes remontées. Notre agence principale au Havre est certifiée depuis plus de 20 ans. Chaque dysfonctionnement fait l'objet d'une analyse et d'un suivi sur un plan d'action. Le service QSSE suit très régulièrement le plan d'action.

En 2023, l'audit de suivi ISO 9001 nous a permis de nous améliorer, en instaurant la mise en place de plan d'actions dans chaque processus de cette agence.

C. Protection des données de nos clients

Nous préservons la confidentialité des informations transmises en :

- Limitant la collecte uniquement aux données indispensables pour la gestion des dossiers,
- Restreignant l'accès uniquement aux personnes autorisées,
- Utilisant les données uniquement à des fins prévues avec le client
- Contrôlant les sécurités physiques et informatiques des données clients
- Sauvegardant de façon sécuritaire les données de nos clients

Dans nos pratiques courantes et avec l'appui du délégué de protection des données (DPO) nommé courant 2023, nous maintenons une vigilance accrue sur la gestion des données de nos clients.

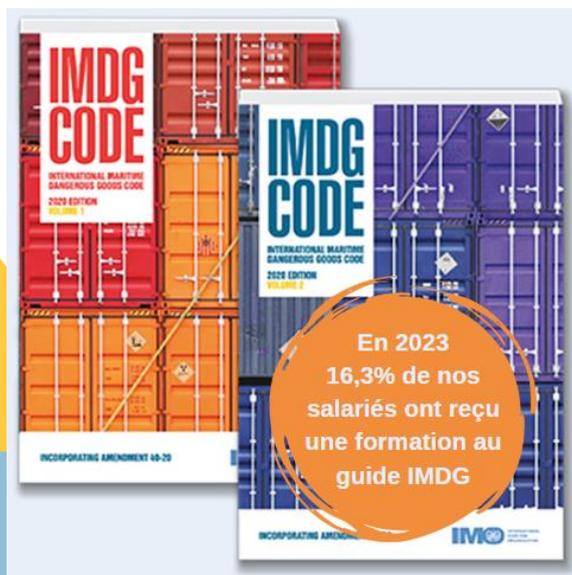
Nous comptons mettre en place de vrais mécanismes dans les mois à venir.

D. Sensibilisation de notre chaîne de valeur

Nos clients font appel à nos services pour la gestion du transport de leurs marchandises à travers le monde. Pour répondre à nos valeurs et leurs satisfactions, nos collaborateurs jouent un rôle de conseils auprès d'eux.

L'éducation de nos clients sur les risques environnementaux (comme le transport de marchandise dangereuse par voie maritime) n'a pas seulement un but de transmission mais également d'actions à moyen et long terme. Cela induisant le développement des connaissances et des compétences de chacun de nos salariés. Notre devoir de conseil et notre expertise permettent de sensibiliser nos clients sur l'impact de leurs choix sur la gestion de leurs dossiers.

Nous mettons un point d'honneur au recyclage de notre personnel aux consignes internationales de transport des matières dangereuses (IMDG). Cet axe de montée en compétence, nous permet d'assurer les meilleurs conseils en termes de gestion douanière, d'étiquetages et des dangers lors de transports maritimes.



VII. Notre implication dans le développement local

Notre croissance mondiale de 2023 nous a permis d'améliorer nos connexions internationales, européennes, nationales et locales. Chaque agence possède ses propres parties prenantes rattachées à son bassin économique.

A. Notre participation à la croissance locale

Le développement du tissu économique et les opportunités professionnelles sont des indicateurs de croissance favorable pour les écosystèmes économiques locaux : ce sont des axes primordiaux pour la pérennité de chacune de nos agences. Notre groupe tient à contribuer sur ses deux axes en travaillant avec des acteurs régionaux et en participant au développement des compétences des individus.

Nous favorisons le déploiement territorial, en valorisant les partenariats locaux : gestion des déchets, gestion de la maintenance, gestion des relations environnantes...

Nous considérons que nous sommes des acteurs majeurs sur le développement géographique de chacune de nos implantations. Notre plus grande agence et notre plus grand entrepôt collaborent avec des petites structures régionales présentes uniquement sur le bassin havrais (Juvien Electricité, Maad Peinture, DMB, Paysage and caux ...). Cela permet d'avoir des relations privilégiées avec ces sous-traitants et ainsi favoriser le développement économique de ces petites entreprises.



B. Notre engagement auprès des futures générations

Nous collaborons très régulièrement avec des acteurs de l'éducation (Ecoles, facultés, reconversions professionnelles ...) pour trouver et recruter nos talents de demain. Notre avenir se construit avec les compétences que nous savons valorisées. Nous avons à cœur de participer à la montée en compétence de chacun d'entre nous. Nous tenons à maintenir les compétences de chacun de nos salariés, pour permettre le prolongement de chacune de nos collaborations.

En 2023, certains de nos salariés ont pu améliorer leurs compétences dans des domaines annexes à leurs métiers : avec des formations de management ou encore des formations de perfectionnement (Excel, VBA, Teams ...).

Le développement local passe tout autant par une valorisation de l'axe économique que par l'axe sociaux-économique.

C. Nos actions en faveur des associations

Nos collaborations à travers des actions associatives sont dans la lignée de nos valeurs : le travail d'équipe, la lutte contre le réchauffement climatique et le respect de tous, voici quelques remontées de coopérations :

Mécénats et participations 2023

Développement local

Participation aux olympiades
viticoles de Glanes (46)

Inclusion & Humanitaire



Participation active
auprès de la croix rouge
martinaquaise

Participation financière
d'une action en faveur
de l'association



Sponsoring de
l'équipe Karinets
and Roses



Don aux
pompiers de
Bruges

Environnement



Renouvellement du
partenariat pour le
départ du voilier 'Le
Damona'



Don au refuge de
Marseille

D. Notre participation au maintien de la santé publique

Les endémies, épidémies ou pandémies peuvent avoir de graves conséquences sur l'ensemble de l'économie. La santé est un élément essentiel dans la vie des individus et elle est reconnue comme un droit de l'Homme. **Nous tenons à contribuer, à travers notre métier, à la préservation de la sécurité sanitaire pour tous.** Certains de nos salariés travaillent avec des clients du secteur pharmaceutique, ils suivent les procédures et respectent les consignes de Bonnes Pratiques de Distributions propre à la gestion de médicament.

Nous collaborons également sur des mécénats en lien avec la santé :

2023



Partenariat récurrent
avec 'AVC Tous
concernés'

L'AMAZONE

6 km de course ou marche
pour la lutte contre le cancer du sein

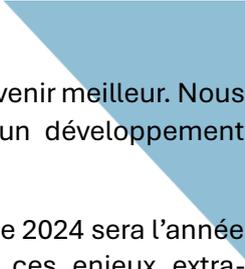
Inscription de nos
athlètes à la course du
Havre

Nous le savons tous, le sport est un vecteur important pour avoir une bonne santé. C'est pour cette raison, que nous nous impliquons auprès d'associations et d'événements sportifs :



- Participation à la manifestation sportive 'Le Touquet 2023'
- Contribution à la vie associative du golf de Octeville en achetant des balles de golf au nom de LV pour les salariés
- Participation au tour de Corse à la voile sans escale
- Collaboration aux 1 000km en Corse / GT20 pour AVC tous concernés
- Notre entité Fauveder participe à hauteur de 50% des abonnements sportifs de ses salariés

Chacune de nos agences est encouragée à s'impliquer dans leur bassin géographique. Les actions que nous menons, nous permettent de favoriser l'implantation de nos structures dans le tissu économique de chaque région.



Tous nos collaborateurs travaillent ensemble chaque jour pour offrir un avenir meilleur. Nous désirons avancer conjointement pour inscrire notre entreprise vers un développement durable au sein de nos sociétés.

Notre entreprise est en perpétuel mouvement, c'est pour cette raison que 2024 sera l'année où nous souhaitons harmoniser l'ensemble de nos structures vers ces enjeux extra-financiers, qui sont de plus en plus présents.

En 2024, nous souhaitons :

- Améliorer le suivi de nos indicateurs RSE
- Digitaliser les données RSE/ESG
- Mettre en place une certification propre à la sécurité au travail
- Réviser des documents clefs de notre politique RSE
- Poursuivre les campagnes d'élections des CSE
- Uniformiser les données des ressources humaines à travers un logiciel
- Revoir l'impact énergétique de nos locaux à travers un audit

Nous souhaitons avancer tous ensemble, pour un avenir durable.

