



GRUCHY  
Depuis 1971

# STRATÉGIE RSE

Rapport d'engagements RSE

2026/2030

---



*Chauffer durablement nos  
territoires depuis 1971*

# Table des matières

- 01** Introduction
- 02** Qui sommes-nous ?
- 03** L'analyse 360 de notre maturité RSE
- 04** Notre trajectoire de durabilité
- 05** Notre rapport d'engagements RSE



01.

# Introduction

# INTRODUCTION

---

Dans un monde marqué par l'épuisement des ressources naturelles et une demande énergétique mondiale croissante, **la protection de notre climat et de nos écosystèmes, ainsi que le risque pénurique imposent aujourd'hui une réponse ambitieuse mais aussi pragmatique et progressive.**

Alors que **la combustion d'énergies fossiles constitue l'une des causes majeures du dérèglement climatique et de l'érosion de la biodiversité**, le secteur de l'énergie se trouve en première ligne face à une urgence environnementale sans précédent.

Relever ce défi exige une transformation profonde, mais celle-ci doit rester humaine : **l'accès à l'énergie demeure un besoin fondamental**, indispensable à la santé et au confort de chaque foyer.

Dans cette optique, **les distributeurs** ne peuvent plus se limiter à leur rôle historique d'approvisionneurs ; ils **doivent devenir des partenaires actifs de la transition**. En mettant leurs connaissances, leur innovation et leur expertise technique **au profit de la sobriété des usages et d'alternatives énergétiques décarbonées**, ils accompagnent désormais chaque client vers une consommation plus efficiente, **à même de préserver aussi le pouvoir d'achat.**

**Cette mission les conduit désormais à unifier le secteur autour d'une responsabilité globale** intégrant les enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux à chaque étape de leurs métiers, **transformant ainsi la chaîne de valeur en un véritable levier collectif**, capable de **faire de chaque acteur** — des fournisseurs aux consommateurs — **un protagoniste engagé de la transition écologique et sociale.**

# MOT DE LA DIRECTION

---



26/02/2026



*Depuis 1971, l'entreprise Gruchy cultive avec passion et responsabilité son engagement auprès de ses clients et de ses territoires.*

*Conscients des défis majeurs liés à la transition énergétique, au changement climatique, et de notre responsabilité en tant qu'employeur, nous avons choisi de structurer notre démarche de durabilité avec détermination.*

*Être une entreprise contributive, c'est pour nous, agir concrètement pour un avenir plus juste et respectueux de notre planète, tout en offrant à nos clients des solutions performantes, responsables et innovantes.*

*Cette responsabilité sociétale est désormais au cœur de notre stratégie. Avec humilité et conviction, nous voulons continuer à écrire notre histoire familiale en contribuant activement à un monde plus durable.*



02.

**Qui sommes-nous ?**

# QUI SOMMES-NOUS ?



## ACTIVITÉS

Distributeur de combustibles (bois fioul, carburants)



## ÉQUIPE

+ de 70 collaborateurs engagés



## PARTENAIRE

De confiance et de proximité  
5 agences

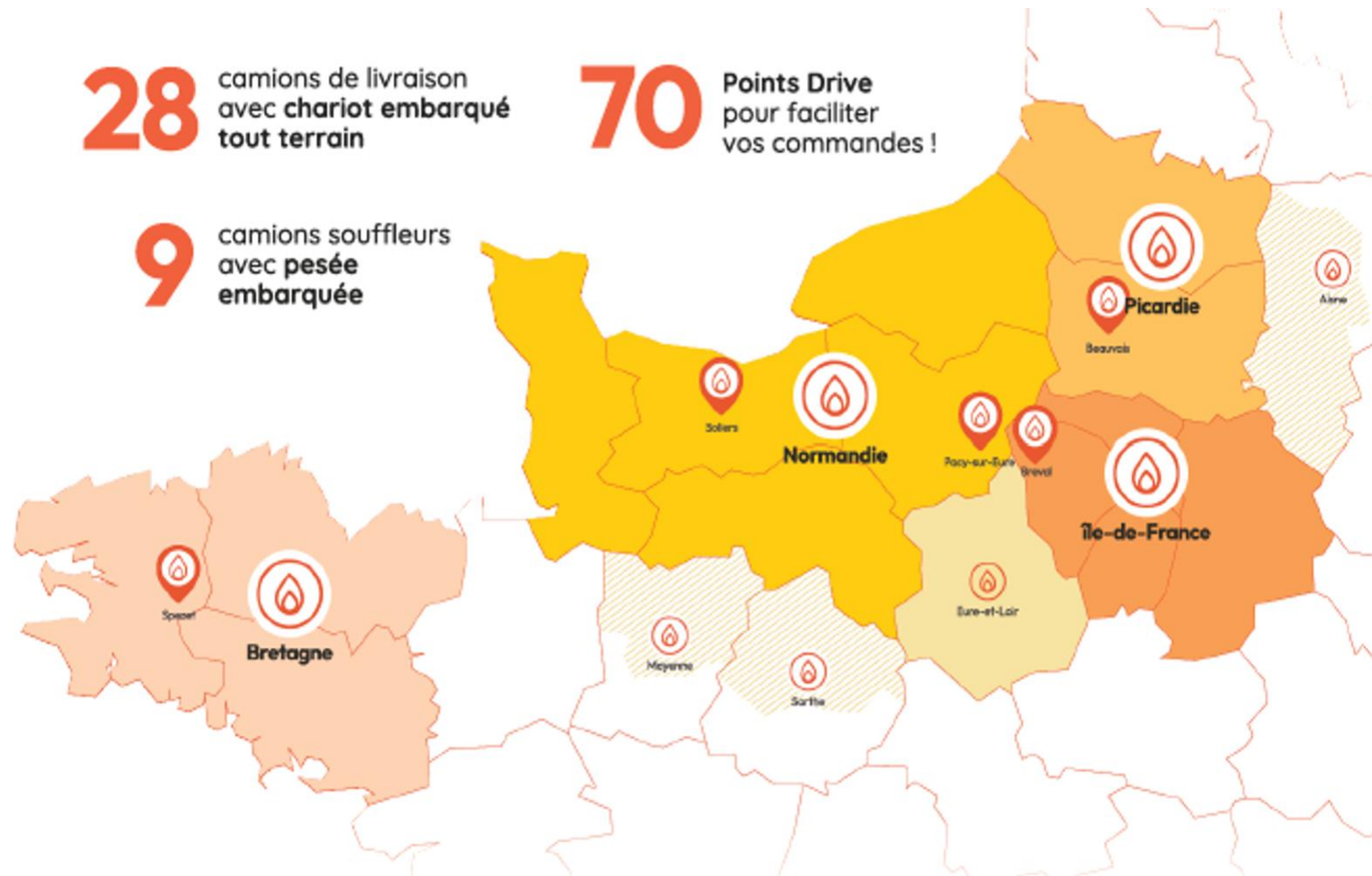


## DEPUIS 1971

**28** camions de livraison avec chariot embarqué tout terrain

**9** camions souffleurs avec pesée embarquée

**70** Points Drive pour faciliter vos commandes !



# NOS VALEURS

## Fiabilité et sens du service

- Attachement au contact humain, relation de confiance construite sur la durée
- Respect des délais et des engagements pris, continuité de service
- Ecoute active des besoins et réactivité des équipes
- Qualité constante des combustibles distribués

*“Nos clients doivent pouvoir compter sur nous en toutes circonstances.”*

## Attention portée à nos équipes

- La santé et la sécurité de tous au quotidien
- La vigilance et la prévention en toutes circonstances
- Le respect et l'entraide, fondements d'une culture collective
- L'adaptation des conditions de travail aux besoins et aux retours des équipes

*« Nous cultivons le respect dans nos échanges et la vigilance dans nos actions pour garantir un cadre sûr et harmonieux à nos équipes »*

## Cohésion et solidarité

- Un esprit familial qui favorise la proximité et la confiance au quotidien
- Une écoute active des collaborateurs pour faire évoluer nos pratiques
- Une dynamique collective qui valorise l'autonomie et les talents de chacun
- Une solidarité forte entre les différents sites et métiers
- Un sentiment d'appartenance qui fédère et motive nos équipes

*« La réussite des Combustibles Gruchy repose avant tout sur l'engagement de ses équipes. »*

## Proximité et ancrage territorial

- Acteur local engagé, présent sur le terrain au plus près des besoins
- Partenaire de confiance des collectivités et des acteurs locaux
- Prise en compte des attentes et des spécificités locales
- Promotion des circuits courts et des fournisseurs régionaux

*« Agir au cœur du territoire, c'est écouter, comprendre et agir en partenaire engagé. »*

## Engagement environnemental

- Promotion active du bois énergie comme solution durable et renouvelable
- Priorité donnée à des produits 100 % français, garantissant qualité et traçabilité
- Collaboration avec des fournisseurs locaux, favorisant les circuits courts
- Réduction des besoins en ressources et des émissions polluantes grâce à des pratiques métiers responsables et optimisées
- Mécénat environnemental en faveur de la reforestation

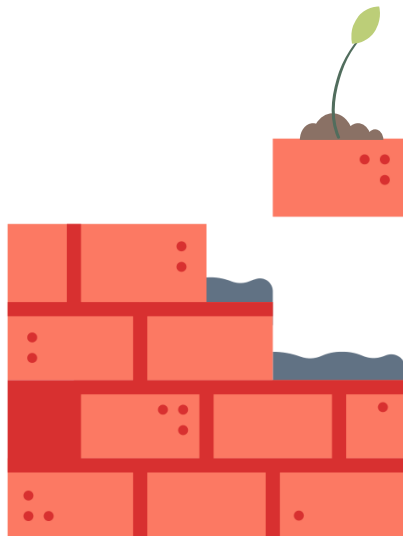
*« Agir aujourd'hui pour préserver les ressources demain. »*

# 03.

## L'analyse 360 de maturité RSE

# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

Pour construire notre plan d'engagements RSE, nous avons suivi les étapes suivantes :



01 \_\_\_\_\_

## Formation

Pour comprendre ce que revêt la RSE (alignée sur la norme ISO 26000, les ODD et les ESG) ; les enjeux métier, les évolutions réglementaires, la méthode de travail

02 \_\_\_\_\_

## Diagnostic 360

Pour savoir quelle est la maturité RSE de notre entreprise au regard de la norme ISO 26000 ; mais aussi appréhender notre matérialité d'impacts et notre matérialité financière

03 \_\_\_\_\_

## Trajectoire de durabilité

Pour établir notre feuille de route RSE (définition des axes stratégiques et des actions opérationnelles) sur la base de la consultation de toutes nos parties prenantes

04 \_\_\_\_\_

## Rédaction du rapport d'engagement

Pour exprimer notre démarche avec clarté et renforcer la confiance par une communication transparente

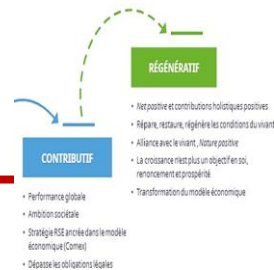
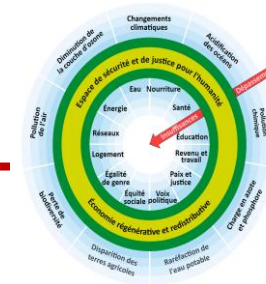
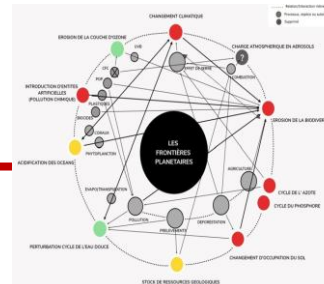
# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

## 01 Formation de l'équipe projet

### CE QUE NOUS EN AVONS RETENU COLLECTIVEMENT :

- La RSE concerne l'ensemble des dimensions de l'entreprise, sans exception.
- La réglementation, notamment à travers le Pacte Vert pour l'Europe, nous impose d'évoluer pour devenir des acteurs engagés face aux enjeux environnementaux et sociaux.
- Avec 7 des 9 limites planétaires déjà dépassées, réduire nos impacts négatifs ne suffit plus : la durabilité exige une approche systémique, intégrant toutes les interactions entre les enjeux.
- Pour assurer leur robustesse et leur pérennité, les entreprises doivent s'aligner sur les objectifs de développement durable (ODD) et la pensée inspirée de la Théorie du Donut, qui souligne la nécessité d'agir collectivement pour préserver un espace de vie sûr et juste pour tous.

« Dans notre secteur, qui combine la distribution de combustibles fossiles et de bois énergie, ces enseignements prennent une dimension particulière. Nous sommes au cœur d'une transition énergétique majeure, confrontés à la nécessité d'équilibrer la satisfaction des besoins énergétiques essentiels avec la réduction de notre empreinte environnementale et le respect des enjeux sociaux. Cette formation nous a confirmé l'importance d'intégrer pleinement la RSE dans toutes nos décisions et pratiques, pour contribuer activement à un avenir plus durable. »



# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

Pour connaître la maturité RSE de notre entreprise, nous avons fait réaliser par un tiers expert , *Cerfrance Seine Normandie*, un audit RSE, aligné sur le label **LUCIE 26 000**, premier label RSE en France :

## 02

### Audit RSE



#### EVALUATION DE MATURITÉ RSE

Gruchy / Les Entrepôts Modernes

La méthode d'évaluation couvre :

❖ **7** Questions Centrales

❖ **25** Principes d'Action (PA)

❖ **77** Types d'Investissements Responsables (TIR)

L'analyse des PA/TIR permet d'évaluer le niveau de maturité atteint par l'entreprise.

Niv  
3

#### PRISE EN COMPTE RÉELLE ET SÉRIEUSE

L'entreprise a mis en place une démarche qui mobilise de nombreux moyens et donne des résultats satisfaisants.

Niv  
2

#### COUVERTURE PARTIELLE

L'entreprise a mis en place une démarche qui nécessite la mise en place d'actions plus complètes ou n'a pas encore porté ses fruits.

Niv  
1

#### A LANCER

L'entreprise n'a pas encore lancé de démarche sur ce sujet.

N/A

#### NON-APPLICABLE

L'enjeu n'est pas pertinent au regard de l'activité de l'entreprise.

# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

02

## Audit RSE



## Audit RSE - SYNTHÈSE



### Thématique 1 : Mettre en place une gouvernance responsable

PA 1	Intégrer la démarche RSE/RSO à la stratégie globale	Niveau 1
PA 2	Garantir les conditions d'une gouvernance responsable	Niveau 2

### Thématique 2 : Respecter les droits des personnes

PA 3	Respecter l'individu, sa dignité et ses droits fondamentaux	Niveau 2
PA 4	Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances	Niveau 1
PA 5	Protéger les données personnelles et/ou confidentielles des parties prenantes	Niveau 3

### Thématique 3 : Relations et conditions de travail responsables

PA 6	Contribuer à la création d'emplois pérennes	Niveau 3
PA 7	Favoriser la qualité de vie au travail	Niveau 2
PA 8	Promouvoir le dialogue social	Niveau 2
PA 9	Assurer la santé et la sécurité des collaborateurs	Niveau 3
PA 10	Développer les compétences de tous les collaborateurs	Niveau 2
PA 11	Assurer un système de rémunération équitable et transparent	Niveau 2

### Thématique 4 : Préserver l'environnement

PA 12	Minimiser les consommations de ressources	Niveau 2
PA 13	Limiter au maximum les pollutions et nuisances de tous types	Niveau 2
PA 14	Assurer la préservation de la biodiversité	Niveau 1
PA 15	Déployer une démarche structurée de protection de l'environnement	Niveau 1

### Thématique 5 : Développer l'éthique dans les relations d'affaires

PA 16	Prévenir tout acte de corruption active ou passive	Niveau 2
PA 17	Garantir les conditions d'une concurrence loyale	NC
PA 18	Agir en faveur de la responsabilité sociétale chez les fournisseurs	Niveau 1
PA 19	Créer des liens durables avec les fournisseurs	Niveau 3

### Thématique 6 : Respecter les intérêts des clients et consommateurs

PA 20	Favoriser des pratiques responsables en matière de commercialisation	Niveau 3
PA 21	Garantir la sécurité des produits et viser la santé des consommateurs	Niveau 3
PA 22	Assurer la qualité des produits et services et la satisfaction clients	Niveau 3
PA 23	Favoriser l'accès aux produits et services essentiels ou d'intérêt général	Niveau 1

### Thématique 7 : Viser le développement local et l'intérêt général

PA 24	Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation	Niveau 2
PA 25	Participer à des initiatives d'intérêt général (solidaire, santé, environnement)	Niveau 2

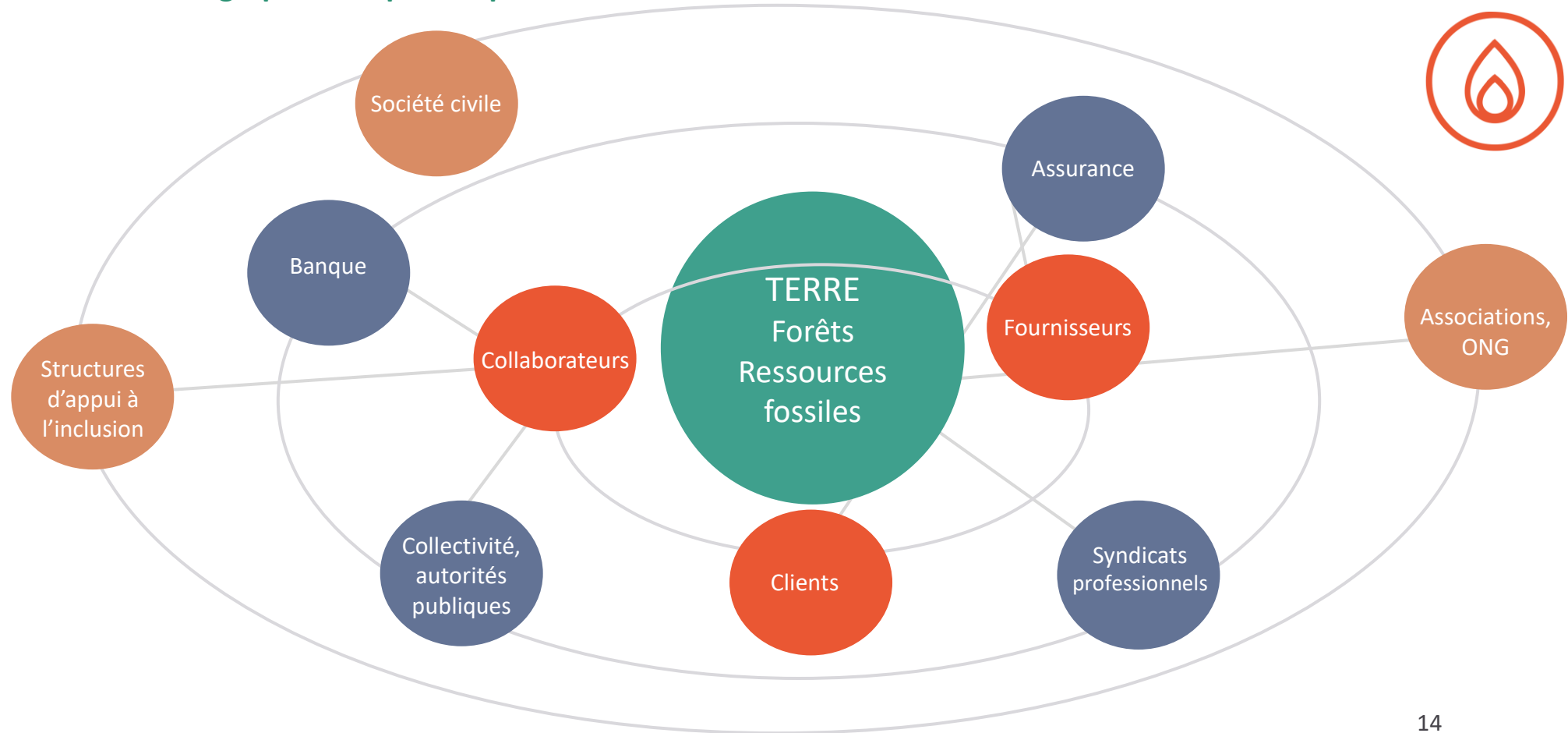
L'audit a mis en avant la prise en compte réelle et sérieuse de plusieurs sujets portant notamment sur la mise en place de conditions de travail responsables et l'importance donnée à l'excellence de l'expérience client. Il montre aussi que des actions en matière de formalisation sont nécessaires.

# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

La première pratique fondamentale de l'ISO 26 000 est d'identifier ses parties prenantes pour ensuite connaître les enjeux RSE qui leur sont propres et construire la stratégie de dialogue adéquate. Cela a abouti à la **cartographie des parties prenantes** suivante :

02

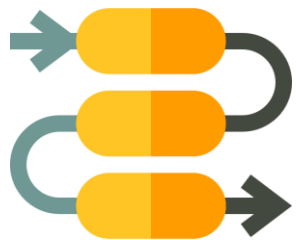
## Cartographie des Parties Prenantes



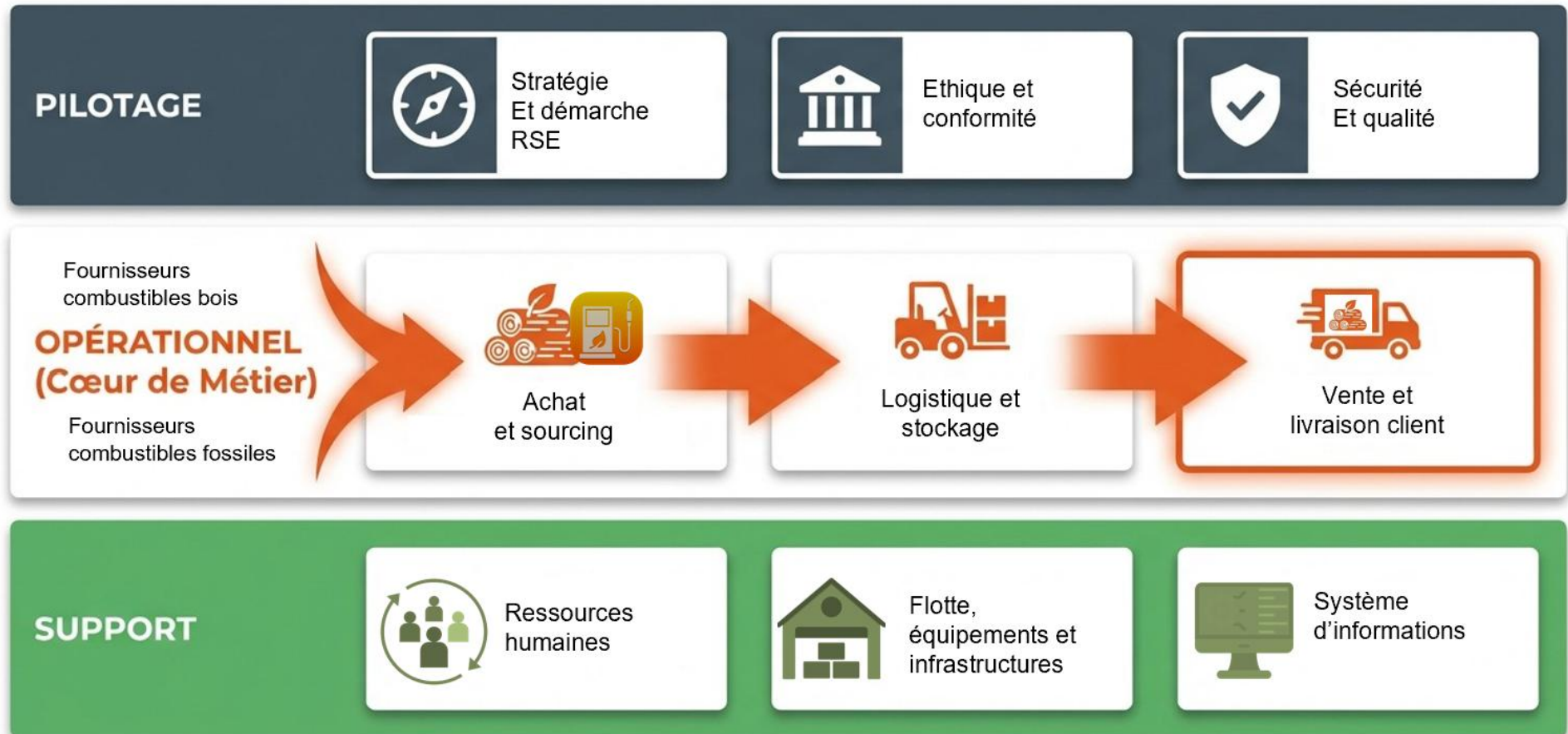
# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

02

## Cartographie des Processus



Nous avons complété notre diagnostic 360 en réalisant une **cartographie de nos processus** pour apporter une compréhension globale du fonctionnement de notre entreprise, matérialiser notre chaîne de valeur et commencer à appréhender notre matérialité d'impacts.



# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

## 02

### Consultation des Parties Prenantes



Identifier et hiérarchiser les principaux enjeux RSE de l'entreprise et de ses parties prenantes est la 2<sup>ème</sup> pratique fondamentale de l'ISO 26000. Elle repose sur une démarche de dialogue permanente. Pour ce faire, les membres de la direction ont été interviewés et un échantillonnage des parties prenantes clés (internes et externes) a été réalisé par grande catégorie. Un questionnaire dédié pour mieux comprendre leurs préoccupations leur a été adressé.

Chacune a accueilli la démarche RSE engagée par notre entreprise de manière enthousiaste, mettant en avant des attentes précises en termes d'enjeux sociétaux et d'actions à conduire.

### ECOSYSTÈME CONSULTÉ

**CLIENTS**



Ex : Groupe Mauffrey

**COLLABORATEURS**




Ex : Chauffeurs, administratif

**FOURNISSEURS**



Ex : Piveteaubois, Worex

**PARTENAIRES**



Ex : CEIDF, MMA

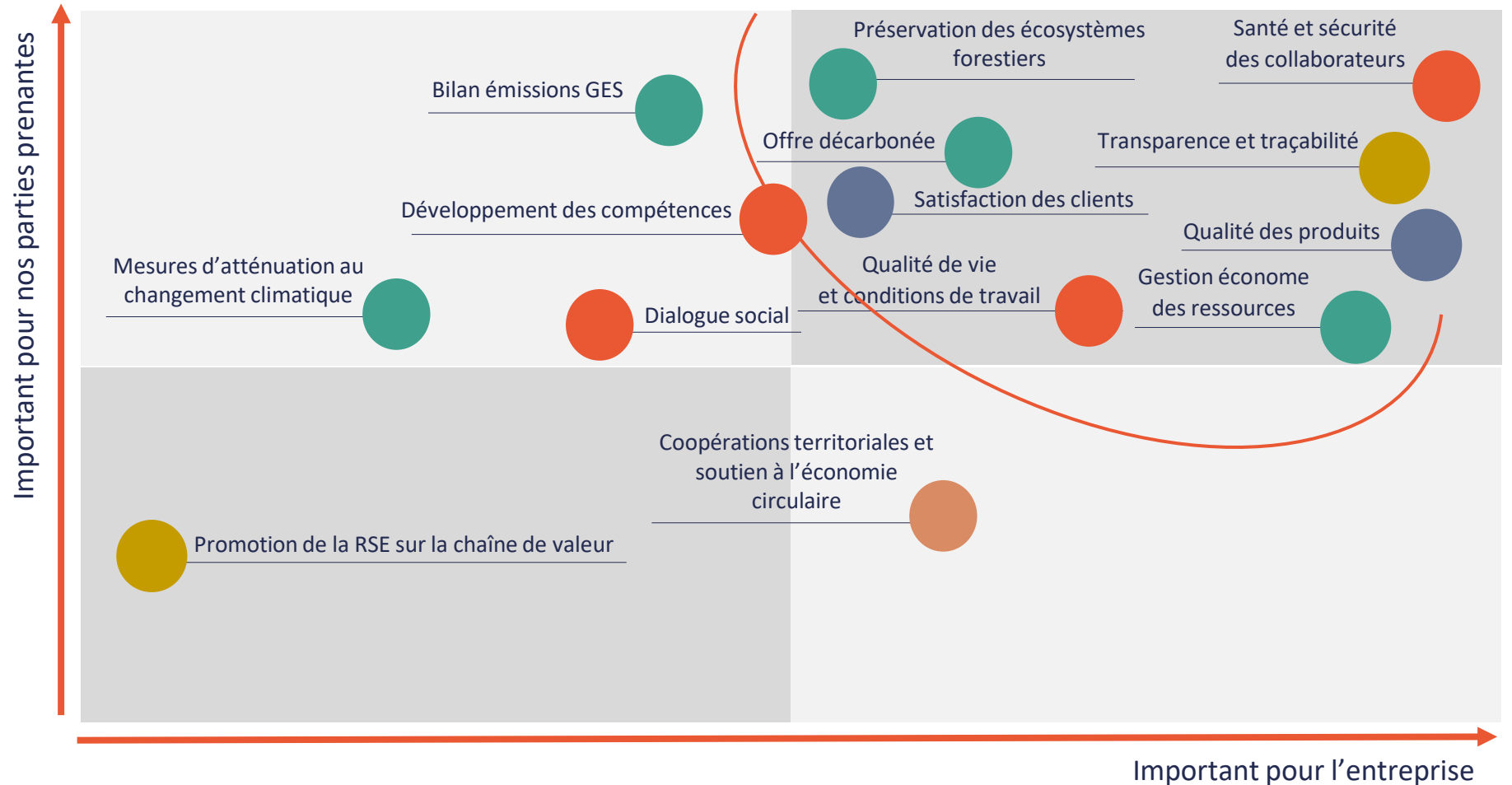
# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

02

## Matrice de matérialité

L'analyse de matérialité dite « matérialité d'impacts » montre que les enjeux de santé et sécurité des collaborateurs, de satisfaction des clients, et de déploiement d'une offre décarbonée sont unanimement partagés.

### Matrice de matérialité de l'entreprise GRUCHY



# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

## Synthèse des consultations des parties prenantes

02

### Matérialité d'impacts

L'analyse croisée des questionnaires révèle un alignement fort entre les contraintes sectorielles et les attentes de votre écosystème :

- **Un consensus sur la sortie du fossile** : Vos partenaires financiers (**Caisse d'Épargne**) et clients (**Mauffrey**) s'accordent sur la nécessité d'anticiper le déclin du fioul fossile. Le consensus porte sur la **diversification de l'offre** vers des énergies plus propres et le développement du mix énergétique (carburants alternatifs pour la flotte).
- **L'exigence de mesure carbone** : Il existe une convergence avérée sur le besoin de transparence climatique. Mauffrey souhaite connaître vos émissions de CO<sub>2</sub>, tandis que la banque appelle à un bilan GES pour déterminer un plan d'actions précis. Ce sujet, noté au niveau 1 ("à lancer") par l'audit, devient une priorité commerciale et financière.
- **La préservation de la ressource bois** : Pour vos fournisseurs (**Euro Energies, Piveteaubois**) et vos collaborateurs, la pérennité de Gruchy passe par la protection des écosystèmes forestiers. Le consensus se fait sur des actions de **reboisement et de soutien à la résilience des forêts face aux aléas climatiques**.
- **Le socle de la sécurité humaine** : C'est le point de rencontre entre l'interne et l'externe. Si les salariés y voient une condition de bien-être, vos partenaires y voient une gestion rigoureuse des risques opérationnels, notamment pour les métiers de chauffeurs-livreurs.

**Cette convergence montre que votre trajectoire de durabilité n'est pas seulement une réponse à un audit, mais un véritable levier de compétitivité pour sécuriser vos contrats et vos financements dans un secteur en pleine mutation.**

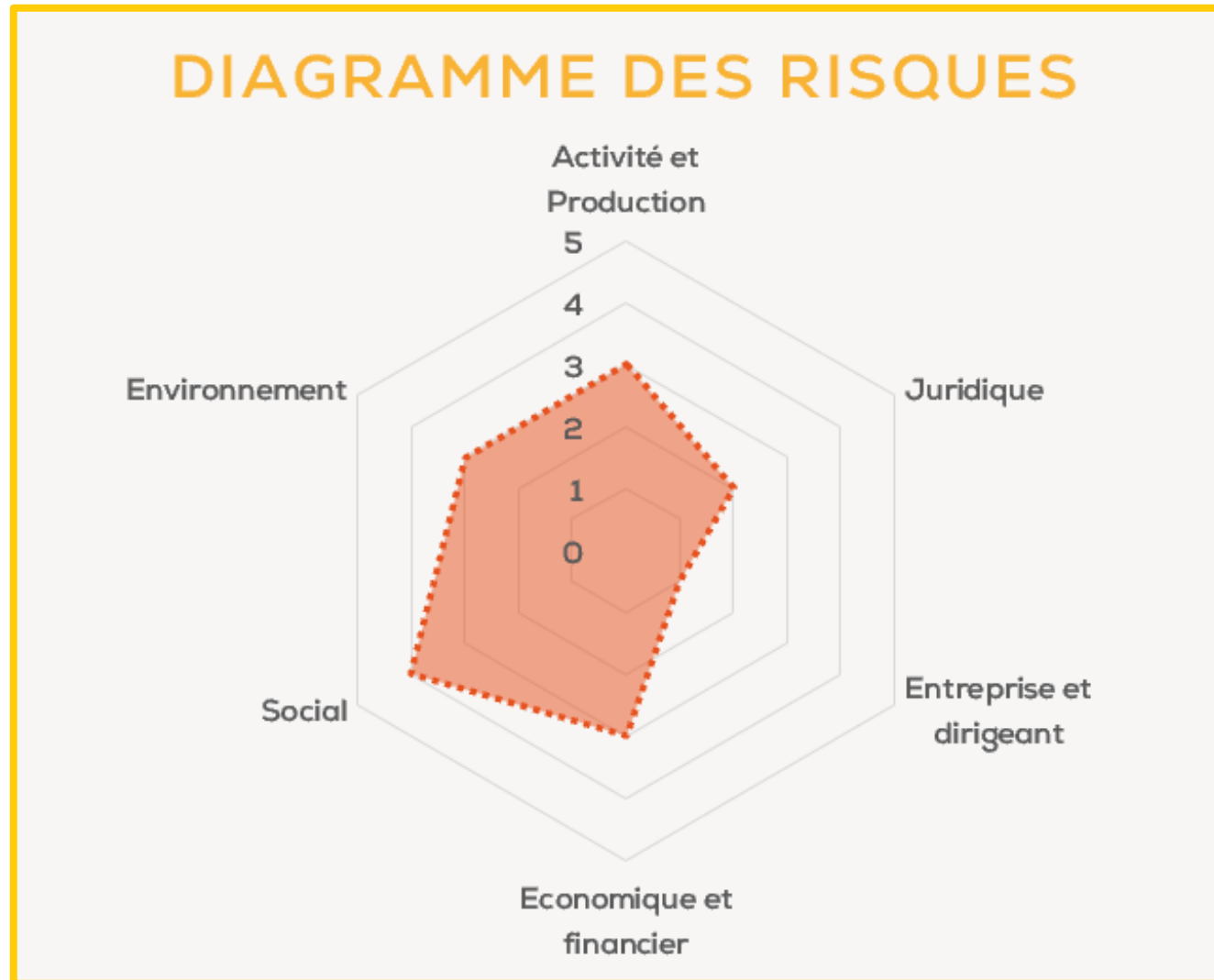
# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

02

## Matérialité financière

### Echelle des risques :

- 0 : Risque très improbable
- 1 : Risque possible mais pas d'historique à ce jour
- 2 : Risque existant avec un impact faible financièrement
- 3 : Risque existant avec un impact fort financièrement
- 4 : Risque fort mais bien traité dans l'entreprise
- 5 : Impact sur la pérennité de l'entreprise



Nous avons terminé notre analyse de l'existant en procédant à **une cartographie des risques** auxquels notre entreprise est confrontée.

# L'ANALYSE 360 DE NOTRE MATURITÉ RSE

02

## Matérialité des risques

Cette analyse de la matérialité dite « financière » a abouti au **SWOT** suivant :

### FORCES

- + **Ancrage familial et agilité:** Proximité forte avec nos clients grâce à une structure réactive
- + **Excellence reconnue:** Note de satisfaction client de 4.9/5 témoignant de la qualité du service et du lien humain
- + **Expertise bois:** Traçabilité totale (100% bois français, PEFC) et maîtrise technique pour une performance énergétique optimale
- + **Innovation digitale:** Pionnier avec des outils comme le « Doctolib du combustible » pour une gestion numérique avancée

### FAIBLESSES

- **Manque de procédures écrites:** pour obtenir une labellisation (type ISO 26000 ou Lucie), il est impératif de présenter des preuves écrites et des indicateurs de résultats, ce qui nous fait défaut aujourd'hui
- **Difficultés à se constituer un stock stratégique** (par manque de place et contraintes financières) pour faire faces aux crises multiples
- **Sécurité informatique:** Une forte dépendance aux outils informatiques face aux risques de piratages de données
- **Accidents de la route:** Risque sur la santé des salariés et de pollutions accidentelles

### OPPORTUNITÉS

- Devenir l'ensemblier de la transition
- + **Changement de statut:** Nous avons l'opportunité de passer de « simple fournisseur » à « partenaire de la robustesse territoriale »
  - + **Structuration par la preuve:** L'obtention d'un label ou d'une certification renforcera notre crédibilité auprès de nos parties prenantes
  - + **Coopération élargie:** Fédérer un écosystème élargi pour offrir une solution globale au service de la transition de nos territoires

### MENACES

- **Pression réglementaire:** Exigences croissantes de transparence extra-financière chez nos parties prenantes
- **Ressources bois à protéger:** Impact du changement climatique sur la santé des forêts françaises (maladies, incendies, tempêtes...)
- **Energie fossile:** Volatilité des cours, crises géopolitiques et évolution de la réglementation = Nécessité d'accélérer la diversification vers les énergies renouvelables et la pédagogie associée.
- **Tensions sur les postes de chauffeurs- livreurs**



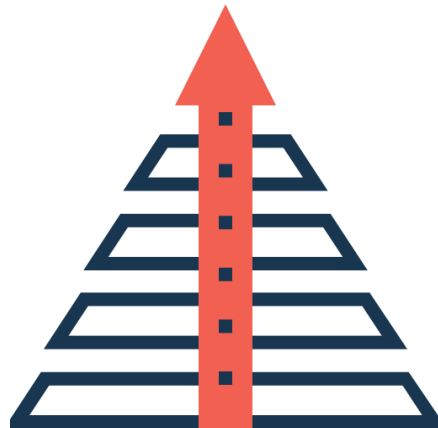
04.

# Notre trajectoire de durabilité

# NOTRE TRAJECTOIRE DE DURABILITÉ



2026-2030



« Forts des enseignements recueillis lors de la phase de diagnostic et de consultation de nos parties prenantes, nous avons construit notre plan d'engagements RSE. Convaincus que notre rôle de distributeur doit désormais évoluer vers celui de partenaire actif de la transition écologique et sociale, notre stratégie s'articule autour de **5 axes stratégiques** :

1. **INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE**, pour ancrer nos valeurs historiques d'honnêteté et de confiance dans un pilotage rigoureux.
2. **VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE** pour faire de chaque collaborateur un acteur reconnu et pleinement engagé dans les projets de l'entreprise.
3. **AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE**, afin de réduire notre empreinte carbone, sécuriser les approvisionnements et préserver l'environnement.
4. **ANCER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION**, pour accompagner chaque consommateur vers un usage énergétique sobre, performant et responsable.
5. **CONTRIBUER À BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME RESPONSABLE ET ROBUSTE**, en unifiant nos fournisseurs et partenaires autour d'une vision éthique et environnementale partagée au service de l'adaptation de nos territoires.

Cette feuille de route a été mise en place pour définir les grands objectifs de la stratégie de l'entreprise à l'horizon **2026-2030**, afin de traduire nos engagements en actions concrètes et mesurables au service de nos territoires. »

# NOTRE TRAJECTOIRE DE DURABILITÉ

Les axes stratégiques de notre trajectoire et les actions opérationnelles qui en découlent sont les suivants :

01



**INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE**

1. Rédiger et partager notre politique de responsabilité sociétale
2. Rendre compte de notre intégrité
3. Mettre en place le pilotage de la démarche (moyens alloués, dialogue, preuves)

02



**VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE**

1. Viser l'excellence en santé et sécurité au travail
2. Professionnaliser, valoriser et associer les collaborateurs au projet d'entreprise
3. Promouvoir une culture inclusive de diversité et d'équité

03



**AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE**

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

04



**ANCER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION**

1. Formaliser la démarche qualité et durabilité
2. Transformer la sobriété en performance partagée
3. Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie

05



**CONTRIBUER À BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME RESPONSABLE ET ROBUSTE**

1. Responsabiliser notre chaîne d'achat par un cadre d'engagement formel
2. Coconstruire la performance thermique globale par la coopération territoriale

05.

# Notre rapport d'engagements RSE

# AXE STRATÉGIQUE 1 : INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

01



## INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

1. Rédiger et partager notre politique de responsabilité sociétale
2. Rendre compte de notre intégrité
3. Mettre en place le pilotage de la démarche (moyens alloués, dialogue, preuves)

L'axe stratégique 1 constitue la **colonne vertébrale** de notre transformation.

Pour Gruchy, incarner une gouvernance responsable signifie structurer nos valeurs historiques — **proximité, honnêteté et dialogue** — dans un cadre décisionnel formel et transparent.

**La formalisation de notre trajectoire de durabilité constitue une véritable opportunité pour accélérer cette ambition.**

Si notre gestion familiale nous a toujours permis une prise de décision agile, les défis de la transition écologique, énergétique, sociale et sociétale nous imposent désormais de passer d'une culture orale à une **culture de la preuve**. En professionnalisant le pilotage de notre démarche, nous garantissons que chaque décision de l'entreprise est rigoureusement alignée sur nos engagements de durabilité.

Cette démarche renforce la **légitimité de nos actions** auprès de nos partenaires financiers, de nos fournisseurs et de nos clients, nous permettant d'agir en véritable **pivot de notre filière**.

# AXE STRATÉGIQUE 1 : INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

---

01



## INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

1. Rédiger et partager notre politique de responsabilité sociétale
2. Rendre compte de notre intégrité
3. Mettre en place le pilotage de la démarche (moyens alloués, dialogue, preuves)

Ce cadre de travail résonne pleinement avec l'ambition forte portée par notre entreprise :

1. S'imposer comme un acteur national reconnu pour la qualité, la fiabilité et la responsabilité de ses pratiques.
2. Consolider un modèle économique durable conciliant croissance, innovation et responsabilité sociétale.
3. Contribuer activement aux enjeux de transition énergétique et de développement territorial.

Pour « **« Chauffer durablement le plus grand nombre de logements en proposant des combustibles de qualité, un service fiable et une relation de confiance avec ses clients »** ».

# AXE STRATÉGIQUE 1 : INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

## *Action 1 : Rédiger et partager notre politique de responsabilité sociétale*

01



### INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

1. Rédiger et partager notre politique de responsabilité sociétale
2. Rendre compte de notre intégrité
3. Mettre en place le pilotage de la démarche (moyens alloués, dialogue, preuves)

Pour nous, rédiger notre politique RSE est une étape clé qui va structurer et pérenniser notre engagement en matière de durabilité.

Cette formalisation répond à plusieurs besoins essentiels :

- **Faire vivre notre vision et nos valeurs**  
Nous voulons que nos valeurs historiques et nos objectifs de durabilité soient partagés par tous, bien au-delà de la direction, pour créer une vraie cohésion.
- **Donner corps à nos engagements**  
En mettant par écrit nos pratiques, nous nous donnons les moyens de démontrer concrètement ce que nous faisons.
- **Renforcer notre crédibilité auprès de nos partenaires**  
Ce cadre clair et structuré donne du poids à nos engagements, et nous permet de gagner la confiance de nos partenaires financiers et des acteurs locaux.

# AXE STRATÉGIQUE 1 : INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

01



## INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

1. Rédiger et partager notre politique de responsabilité sociétale
2. Rendre compte de notre intégrité
3. Mettre en place le pilotage de la démarche (moyens alloués, dialogue, preuves)

- **Assurer un suivi durable et une amélioration continue**

Formaliser notre démarche nous aide à passer d'une culture orale et informelle à une culture de la mesure et du suivi, pour progresser sans cesse.

- **Mieux gérer nos risques**

Cette politique nous aide à identifier et à encadrer les risques financiers, sociaux et environnementaux, pour que nos décisions soient toujours prises en toute transparence.

- **Répondre aux attentes du marché**

Structurer notre démarche, c'est aussi répondre aux exigences grandissantes de nos clients et du marché, et ainsi renforcer notre position.

- **Clarifier notre gouvernance**

Nous y précisons clairement les rôles de chacun et les critères de décision, pour une gouvernance qui soit à la fois transparente et responsable.

Avec cette politique RSE, nous posons les bases solides d'une gouvernance durable, partagée et reconnue, indispensable pour accompagner la montée en responsabilité de notre entreprise.

# AXE STRATÉGIQUE 1 : INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

## *Action 2 : Rendre compte de notre intégrité*

Cette action vise à asseoir la légitimité de Gruchy par des **preuves tangibles de probité**.

Elle repose sur la formalisation de deux documents cadres et d'un outil opérationnel :

### 1. Le Règlement Intérieur et la Charte Éthique : nos piliers de conduite.

Nous sortons du mode informel pour garantir la transparence totale de nos pratiques.

- **Le Règlement Intérieur** constitue notre cadre légal : il définit les règles de sécurité, les conditions de travail et encadre strictement les procédures disciplinaires.
- **La Charte Éthique** devient notre guide de conduite partagé. Elle formalise nos engagements sans équivoque contre la corruption et précise notre vigilance face aux conflits d'intérêts, au favoritisme ou à toute forme de discrimination. Elle établit des règles claires pour les aspects sensibles comme la négociation des contrats, les conditions tarifaires et l'acceptation d'avantages.

01



#### INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

1. Rédiger et partager notre politique de responsabilité sociétale
2. Rendre compte de notre intégrité
3. Mettre en place le pilotage de la démarche (moyens alloués, dialogue, preuves)

# AXE STRATÉGIQUE 1 : INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

## *Action 2 : Rendre compte de notre intégrité*

01



### INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

1. Rédiger et partager notre politique de responsabilité sociétale
2. Rendre compte de notre intégrité
3. Mettre en place le pilotage de la démarche (moyens alloués, dialogue, preuves)

## 2. Un dispositif de signalement sécurisé et confidentiel

Pour donner vie à ces engagements, nous avons créé un environnement sécurisé où chaque collaborateur, partenaire ou tiers peut remonter une information sensible en toute confiance, sans craindre de représailles.

- **Le Canal dédié** : Nous avons mis en place une adresse mail strictement confidentielle, accessible à tous, qui permet de signaler rapidement et simplement toute situation à risque ou tout problème avéré, qu'il s'agisse de harcèlement, de discrimination, de fraude ou de tout autre comportement contraire à nos valeurs. Ce canal est géré avec la plus grande rigueur pour garantir l'anonymat et la confidentialité des échanges.
- **Protection et Action** : Chez Gruchy, la protection des lanceurs d'alerte est une priorité absolue. Nous nous engageons à assurer leur sécurité juridique et professionnelle, en protégeant leur identité et en les soutenant tout au long du processus. Toute tentative de représailles ou de discrimination à leur encontre sera systématiquement sanctionnée. Par ailleurs, nous veillons à accompagner avec empathie et respect les personnes concernées, qu'elles soient à l'origine du signalement ou impliquées dans la situation.

# AXE STRATÉGIQUE 1 : INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

## *Action 3 : Mettre en place le pilotage de la démarche*

Pour assurer l'efficacité et la pérennité de notre transformation, nous avons choisi de structurer le pilotage de notre démarche RSE autour de cinq piliers fondamentaux. Notre objectif est de passer de convictions partagées à un **cadre de pilotage solide**, capable de légitimer nos actions auprès de nos parties prenantes.

Voici comment nous pilotons désormais notre engagement au quotidien :

**1. Nous mobilisons nos collaborateurs au cœur du projet :** Cette transformation ne peut être l'affaire de la seule direction. Nous encourageons l'appropriation des enjeux de durabilité par chacun d'entre nous en créant des **groupes de travail transverses** et **des ateliers thématiques participatifs**. Ces espaces d'échange permettent à nos équipes de s'impliquer selon leurs centres d'intérêt — qu'il s'agisse d'éthique, de sécurité ou d'environnement — sans alourdir leur charge de travail habituelle, tout en devenant les relais de ces bonnes pratiques sur le terrain.

**2. Nous instaurons un dialogue ouvert avec nos partenaires externes :** Nous sommes convaincus que les défis actuels nécessitent une collaboration étroite avec l'ensemble de notre chaîne de valeur. C'est pourquoi nous généralisons le dialogue avec toutes nos parties prenantes externes. À travers des entretiens ciblés, des consultations spécifiques, des enquêtes, nous recueillons leurs attentes et évaluons l'évolution de leurs propres démarches pour **ajuster notre stratégie** et renforcer la vertu de notre modèle d'affaires.

01



### INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

1. Rédiger et partager notre politique de responsabilité sociétale
2. Rendre compte de notre intégrité
3. Mettre en place le pilotage de la démarche (moyens alloués, dialogue, preuves)

# AXE STRATÉGIQUE 1 : INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

## *Action 3 : Mettre en place le pilotage de la démarche*

01



### INCARNER UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET TRANSPARENTE

1. Rédiger et partager notre politique de responsabilité sociétale
2. Rendre compte de notre intégrité
3. Mettre en place le pilotage de la démarche (moyens alloués, dialogue, preuves)

**3. Nous structurons l'engagement de notre direction** : Pour que nos paroles se traduisent en actes, nous affirmons notre leadership en définissant des modalités précises de mise en œuvre. Cela se traduit par **des réunions dédiées** menées par le **comité de pilotage RSE, des revues de direction**. Ces instances nous permettent de suivre l'avancement de nos actions, d'évaluer nos résultats et d'ajuster notre trajectoire stratégique en fonction des réalités du terrain.

**4. Nous pilotons notre performance par la preuve** : Pour sortir d'un mode de gestion informel, nous avons mis en place un **tableau de bord d'indicateurs clés**. Ce suivi rigoureux nous permet de mesurer nos progrès réels sur les dimensions sociales, environnementales et éthiques. C'est ce pilotage par la preuve qui garantit la robustesse de notre démarche et nous permet de prendre des décisions éclairées pour une amélioration continue.

**5. Nous cultivons la transparence et la redevabilité** : Enfin, nous nous engageons à rendre compte de notre intégrité de manière claire. Nous allons publier annuellement un **rapport de durabilité**, accessible sur notre site internet pour tous nos partenaires. Ce document présentera nos avancées, nos réussites, mais aussi nos axes d'amélioration, car la transparence est le socle de la confiance que nous bâtissons avec notre territoire.

Cette organisation nous garantit une **gouvernance solide et partagée**, où chaque action est mesurable et chaque engagement est prouvé, au service d'un avenir durable pour Gruchy.

# AXE STRATÉGIQUE 2 : VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE

02



## VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE

1. Viser l'excellence en santé et sécurité au travail
2. Professionnaliser, valoriser et associer les collaborateurs au projet d'entreprise
3. Promouvoir une culture inclusive de diversité et d'équité

### *Action 1 : Viser l'excellence en santé et sécurité au travail*

Pour nous, la sécurité n'est pas une simple obligation réglementaire, c'est une **priorité absolue** qui englobe l'ensemble de nos collaborateurs, sur la route comme sur nos sites et dans nos bureaux.

#### 1. Protéger nos « Ambassadeurs de la route »

Nos chauffeurs-livreurs sont quotidiennement exposés à des risques réels de manutention et de circulation.

- **Investissements matériels** : Afin de protéger notre personnel et de garantir une excellence de service sur l'ensemble de nos gammes (pellets, bois densifié, fioul, carburants), nous investissons dans des **équipements de pointe adaptés à chaque conditionnement**. Cela inclut des camions-souffleurs haute précision, des camions de transport de palettes équipés de **systèmes de levage ergonomiques** et des chariots tout-terrain pour sécuriser l'accès aux zones de stockage les plus exigeantes.
- **Maintenance et Équipements** : Nous garantissons une maintenance rigoureuse de notre flotte et la fourniture d'Équipements de Protection Individuelle (EPI) performants et de haute qualité.
- **Besoins spécifiques identifiés** : Pour répondre aux remontées terrain, nous étudions l'optimisation des espaces de chargement et de stationnement pour faciliter les manœuvres, et nous encourageons un meilleur partage d'informations sur les spécificités d'accès chez nos clients.

# AXE STRATÉGIQUE 2 : VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE

02



**VALORISER ET  
ACCOMPAGNER NOS  
TALENTS, MOTEURS  
DE NOTRE RÉUSSITE**

1. Viser l'excellence en santé et sécurité au travail
2. Professionnaliser, valoriser et associer les collaborateurs au projet d'entreprise
3. Promouvoir une culture inclusive de diversité et d'équité

## *Action 1 : Viser l'excellence en santé et sécurité au travail*

### 2. Veiller au bien-être, au confort et à l'ergonomie de nos équipes dans les bureaux

Le travail sédentaire comporte ses propres défis, notamment les troubles musculosquelettiques (TMS) liés à la sédentarité.

- **Aménagement des postes de travail** : Nous avons équipé chacun de nos sites avec du matériel ergonomique de qualité, comprenant des sièges confortables, des casques téléphoniques adaptés et des bureaux réglables en hauteur, afin d'optimiser le confort et la santé de nos collaborateurs au quotidien.
- **Espaces de convivialité** : Nous avons aménagé sur chaque site des espaces équipés, dédiés à la détente et à la restauration, pour permettre à nos collaborateurs de faire une pause confortable et ressourçante. Ces lieux favorisent le bien-être, renforcent la cohésion d'équipe et contribuent à un environnement de travail sain et convivial.
- **Traitement des risques psychosociaux** : Conscients que nos collaborateurs peuvent être exposés à des situations de stress liées à leurs activités, nous souhaitons répondre à leur besoin de mieux comprendre et prévenir ces tensions mentales, par des formations adaptées sur la gestion du stress, la prévention du harcèlement et des incivilités, afin d'assurer un environnement de travail respectueux.

# AXE STRATÉGIQUE 2 : VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE

02



**VALORISER ET  
ACCOMPAGNER NOS  
TALENTS, MOTEURS  
DE NOTRE RÉUSSITE**

1. Viser l'excellence en santé et sécurité au travail
2. Professionnaliser, valoriser et associer les collaborateurs au projet d'entreprise
3. Promouvoir une culture inclusive de diversité et d'équité

## *Action 1 : Viser l'excellence en santé et sécurité au travail*

### 3. Transformer chaque collaborateur en acteur de la sécurité

Nous souhaitons passer d'une culture de la conformité à une culture de la **vigilance partagée**.

- **Modules de formation enrichis** : Au-delà de la sécurité routière, nous répondons à des demandes de formations spécifiques demandées par nos équipes : prévention des TMS, gestion du stress, sécurité incendie et procédures d'évacuation des locaux.
- **Gestes qui sauvent** : Nous encourageons nos collaborateurs à se former aux gestes qui sauvent, notamment via les formations de Sauveteur Secouriste au Travail (SST), Premier Secours Civiques (PSC) et les modules AMD (Alerter, Masser, Défibriller). Des créneaux dédiés pendant le temps de travail seront libérés pour les volontaires afin que chacun puisse suivre ces formations dans de bonnes conditions.
- **Équipements d'urgence** : Nous avons l'ambition d'installer un Défibrillateur Automatisé Externe (DAE) sur chaque dépôt et nous allons mettre en place des protocoles clairs pour gérer les situations d'urgence.

# AXE STRATÉGIQUE 2 : VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE

02



## VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE

1. Viser l'excellence en santé et sécurité au travail
2. Professionnaliser, valoriser et associer les collaborateurs au projet d'entreprise
3. Promouvoir une culture inclusive de diversité et d'équité

### *Action 2 : Professionnaliser, valoriser et associer les collaborateurs au projet d'entreprise*

Pour nous, chez Gruchy, nos collaborateurs sont les moteurs essentiels de notre réussite. Nous souhaitons **passer d'une gestion informelle à une véritable démarche de professionnalisation structurée** pour valoriser chaque parcours et associer pleinement nos talents à notre projet d'entreprise. Voici comment nous articulons cette ambition, en répondant aux attentes fortes exprimées par nos équipes :

#### 1. Professionnaliser : Passer de l'informel au cadre structuré

Pour nous, la professionnalisation ne signifie pas une bureaucratisation, mais la création d'un **cadre clair et sécurisant** qui permet à chacun de s'épanouir et de savoir vers où il progresse.

- **Formalisation du cadre** : Nous rédigeons des **fiches de poste** précises pour chaque métier, définissant les missions et responsabilités pour sortir du "non-dit".
- **Systématisation des échanges** : Nous instaurons des **entretiens annuels de carrière** pour chaque collaborateur, afin d'écouter les besoins individuels, de valoriser les progrès et de planifier l'avenir au sein de Gruchy.
- **Transformation des rôles** : Nous ambitionnons de professionnaliser le métier d'"**Ambassadeurs-Experts**", pour faire de nos collaborateurs des acteurs de la transition énergétique.

# AXE STRATÉGIQUE 2 : VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE

## *Action 2 : Professionnaliser, valoriser et associer les collaborateurs au projet d'entreprise*

02



### VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE

1. Viser l'excellence en santé et sécurité au travail
2. Professionnaliser, valoriser et associer les collaborateurs au projet d'entreprise
3. Promouvoir une culture inclusive de diversité et d'équité

### 2. Associer : Faire de chaque collaborateur un acteur du projet

Nous sommes convaincus que la performance de Gruchy dépend de l'implication de tous dans nos choix stratégiques, notamment en matière de durabilité.

- **Équipe projet RSE autonome** : Nous souhaitons constituer une équipe de collaborateurs volontaires par site pour participer au déploiement de notre démarche RSE. Certains pourront devenir des **référénts thématiques** (sur les sujets qui les attirent le plus) leur permettant ensuite d'être les meilleurs relais de l'avancement des projets au sein des équipes.
- **Co-construction** : Pour valoriser l'intelligence collective et le dialogue interne, nous déployons des boîtes à idées sur chacun de nos sites, et nous souhaitons instaurer des temps d'échange réguliers. Le but est de permettre à chacun de soumettre ses suggestions et d'assurer leur **intégration effective** dans la stratégie de transformation de l'entreprise.
- **Engagement solidaire** : Au-delà de nos murs, nous offrons à nos collaborateurs l'opportunité de devenir les **référénts de causes locales**. Nous les encourageons à porter et à s'impliquer dans nos actions de soutien (sport, solidarité, environnement) afin de renforcer notre impact positif sur nos territoires.

# AXE STRATÉGIQUE 2 : VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE

## *Action 3 : Promouvoir une culture inclusive de diversité et d'équité*

02



### VALORISER ET ACCOMPAGNER NOS TALENTS, MOTEURS DE NOTRE RÉUSSITE

1. Viser l'excellence en santé et sécurité au travail
2. Professionnaliser, valoriser et associer les collaborateurs au projet d'entreprise
3. Promouvoir une culture inclusive de diversité et d'équité

Cette action traduit notre volonté de faire de Gruchy une entreprise **éthique, accueillante et engagée socialement** sur son territoire.

- **Réussir l'intégration des nouveaux arrivants** : Pour que chaque nouveau talent trouve sa place, nous créons un **parcours d'intégration structuré**, incluant un **livret d'accueil** clair et un système de tutorat pour accompagner les premiers pas dans l'entreprise.
- **S'engager pour l'insertion et la diversité** : Nous souhaitons réfléchir à la manière de renforcer notre engagement social, en explorant toutes les pistes possibles, telles que le développement de partenariats avec des organismes d'insertion professionnelle pour les personnes éloignées de l'emploi, ou avec des écoles locales pour favoriser l'apprentissage des jeunes.
- Nous veillons également à une stricte **équité de traitement** (rémunération et carrière) entre les femmes et les hommes.

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

03



## AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

Chez Gruchy, nous sommes convaincus que la transition écologique ne peut se faire par un changement brutal, mais doit s'inscrire dans une trajectoire encadrée et maîtrisée. En tant que distributeur multi-énergies, notre rôle pivot est d'accompagner dès aujourd'hui la transition en sécurisant les besoins actuels de nos clients, tout en déployant activement les solutions de demain.

Pour cela, nous disposons de plusieurs atouts rendant cette ambition très opérationnelle : **notre expertise humaine et technique, une intégration maîtrisée des technologies digitales et notre goût pour l'innovation.**

Gruchy ne part pas de zéro dans ce domaine. Pionnier du numérique dans notre secteur, nous avons anticipé les évolutions dès 2017 en lançant la vente en ligne de combustibles. En 2024, nous avons franchi une étape majeure avec le lancement du « Doctolib du combustible », une plateforme innovante offrant aux clients la possibilité de choisir un créneau de livraison précis.

Cette solution a rapidement trouvé son public, **démontrant son efficacité et son potentiel à devenir un outil pédagogique puissant, dépassant la simple fonction commerciale pour accompagner le pilotage de la transition énergétique.**

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

## *Action 1 : Nos collaborateurs, relais de la transition*

03



### AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

Nous considérons que chaque membre de nos équipes, de l'accueil au terrain, est un acteur indispensable à cette transition. Face à la réalité de notre mix énergétique, nos collaborateurs peuvent agir pour sécuriser le présent tout en préparant l'avenir.

- **Des connaissances socles collectivement partagées** : Pour réussir ce virage, nous engageons une sensibilisation de l'ensemble de nos collaborateurs aux enjeux de transition et de durabilité. Cette montée en compétences est indispensable pour réduire les disparités de perception interne et faire de chacun un acteur informé et convaincu.
- **Les Chauffeurs-Experts Transition** : Les chauffeurs ont toujours joué un rôle essentiel et expert en donnant régulièrement aux clients des conseils précis sur le stockage du bois, sur l'entretien des équipements ... Cette interaction directe est un véritable vecteur de sensibilisation et de prévention, contribuant à une meilleure efficacité énergétique et à la sécurité.
- **Le Conseil Unifié** : Toutes nos équipes en contact avec nos clients (nos conseillers et commerciaux) disposent d'un **argumentaire durable commun** pour guider chaque client vers la solution la plus sobre et la plus responsable possible, en valorisant notamment les bénéfices des alternatives renouvelables.

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

03



## AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

### *Action 1 : Nos collaborateurs, relais de la transition*

#### ❖ Le livret de consommation durable

Pour structurer et renforcer l'accompagnement apporté par nos chauffeurs, nous mettons en place la remise d'un **livret de consommation durable**.

Ce livret rassemble les consignes essentielles communiquées oralement lors des livraisons, permettant ainsi de consolider ces messages dans un format papier consultable.

Contrairement aux dossiers techniques ou notices d'utilisation classiques, souvent perçus comme trop complexes et rarement consultés, ce **guide a été élaboré pour être intuitif et pratique**.

Il facilite la compréhension et l'adoption des bonnes pratiques par les clients, en leur offrant un outil simple à consulter au quotidien.

L'objectif visé est de **transformer le moment de livraison en une véritable opportunité de pédagogie active**, où le chauffeur, en facilitateur de bonnes pratiques, intervient de manière concise et efficace en s'appuyant sur un outil conçu pour être facilement utilisé, bénéfique au client et à la préservation des ressources.

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

03



## AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

### Action 1 : Nos collaborateurs, relais de la transition

#### ❖ Conception du livret : Un outil de « preuve » et de « check-up » :

Pour éviter qu'il ne finisse au fond d'un tiroir, nous avons imaginé un livret de consommation durable **visuel, personnalisé et collaboratif**.

Ce n'est plus seulement Gruchy qui parle au client (comme l'entreprise le fait déjà à travers les conseils dispensés sur notre site internet), **c'est le chauffeur qui consigne une réalité observée chez le client**.

- **La « Checklist de Performance »** : Le livret comporte une grille d'évaluation très simple (type « check-up ») que le chauffeur remplit avec le client.  
*Exemple* : État du stockage (Sec / Humide), accessibilité de la cuve, date du dernier entretien de l'appareil.
- **Le « Conseil-Action » du jour** : Plutôt que de donner 50 conseils, le chauffeur en choisit **un seul prioritaire** lors de la livraison et l'entoure ou le note dans un encart « **Recommandation de votre Chauffeur-Expert Transition** ».
- **La valorisation de la qualité** : Un espace dédié rappelle les bénéfices du combustible livré (ex: 100% bois français PEFC, taux d'humidité bas) pour que le client comprenne que sa bonne utilisation préserve cette haute qualité, et donc ses finances, mais contribue aussi à protéger les ressources.

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

03



## AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

### Action 1 : Nos collaborateurs, relais de la transition

#### ❖ Le passage du chauffeur : Les 3 temps de la « Pédagogie Active » :

Le chauffeur n'a pas pour rôle de faire un audit énergétique. Son rôle est de **crédibiliser le conseil oral de la transition par une trace écrite immédiate** sur un temps imparti court (qui n'entrave pas sa journée de livraison) :

- **Temps 1 : L'Observation « Flash » (Pendant le déchargement)** Le chauffeur profite de l'opération de livraison pour jeter un œil aux conditions de stockage ou à l'état apparent de l'installation. **Il ne « suit pas la conso », il « valide l'usage ».**
- **Temps 2 : Le Conseil de Proximité (Moment du contact)** Au moment de faire signer le bon de livraison, il remet le livret. Au lieu de dire « lisez ça », il dit : *« J'ai constaté que votre bois est stocké directement à même le sol dans votre jardin. J'ai noté dans votre livret un conseil pour optimiser ce stockage afin d'éviter que le bois ne s'humidifie et ne perde ses qualités de combustion. ».*
- **Temps 3 : La Formalisation (la trace écrite)** Il remplit une ou deux cases du « check-up » devant le client. Cette action de **consigner sur papier** valorise son expertise technique et donne au livret un statut de document important, propre au foyer du client, et non une brochure publicitaire générique.

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

03



## AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

### *Action 2 : Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition*

Le livret papier est le compagnon idéal du **Bilan de Durabilité annuel**. Le papier donne le conseil immédiat sur le terrain, **le digital assure le suivi historique des consommations année après année**.

**Nous souhaitons capitaliser sur notre avance technologique pour transformer nos outils de vente en leviers de pilotage de la transition.**

Pionniers de la vente en ligne dès 2017 et créateurs du « **Doctolib du combustible** » en 2024, nous voulons utiliser la donnée pour bâtir une **culture de la preuve**.

- **Le Bilan de Durabilité personnalisé** : En utilisant les historiques de consommation de nos clients, nous fournirons à chaque foyer ou entreprise un bilan annuel de ses progrès en sobriété énergétique.
- **La mesure des économies générées** : Nous évaluerons l'impact réel de nos conseils techniques en mesurant la baisse de consommation à usage constant, prouvant ainsi l'efficacité de l'intervention de nos Chauffeurs-Experts Transition sur le pouvoir d'achat.
- **Le Calculateur d'Impact en temps réel** : Via notre futur outil interactif, nous traduirons chaque choix d'énergie durable en **émissions de CO<sub>2</sub> évitées**, valorisant ainsi la contribution concrète de nos clients à la transition.

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

03



## AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

### *Action 3 : Soutenir la préservation et la régénération des ressources*

Pour Gruchy, la maîtrise de la pression sur les ressources naturelles constitue un enjeu de pérennité autant que de responsabilité. Nous transformons notre modèle pour **découpler progressivement nos activités de ventes de ressources fossiles finies** au profit de **ressources renouvelables, gérées avec rigueur et vision à long terme**.

#### 1. Préparer l'avenir par une transition énergétique progressive :

Nous agissons avec réalisme en sécurisant les besoins actuels de nos clients tout en développant massivement des alternatives qui économisent les ressources non renouvelables et protègent le climat.

- **Le bois-énergie comme pilier** : En orientant nos ventes vers le granulé de bois et le bois densifié, nous substituons des énergies de stock par une énergie de flux issue de la biomasse française.
- **L'essor des biocarburants (HVO et XTL)** : Nous préparons le déploiement de carburants de nouvelle génération, directement substituables aux carburants classiques, produits à partir de déchets organiques ou d'énergies renouvelables en nous assurant qu'ils seront issus de filières responsables, évitant déforestation, perte de biodiversité et concurrence alimentaire. Ces solutions permettent de réduire l'empreinte environnementale sans exiger le remplacement immédiat des équipements de nos clients.

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

03



## AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

### *Action 3 : Soutenir la préservation et la régénération des ressources*

#### 2. Investir dans la forêt de production : régénérer pour garantir la ressource

Nous considérons que notre responsabilité s'étend à la **régénération active** de la ressource bois dont dépend notre métier.

- **Soutenir la filière amont** : Nous renforçons notre soutien au fonds « **Plantons pour l'Avenir** ». Notre choix se porte spécifiquement sur le financement de **forêts de production** : il s'agit de reconstituer les peuplements et de remettre en gestion des parcelles délaissées, pour offrir une gestion sylvicole durable à de petites parcelles privées morcelées et garantir une ressource de haute qualité (bois d'œuvre, chauffage, palettes) pour les décennies à venir.
- **Sécurisation du stock** : Cette démarche est une véritable stratégie de protection de notre propre ressource pour assurer la disponibilité du bois-énergie sur le long terme.

#### 3. Relever le défi de la pression forestière par la coopération écosystémique

Si l'ensemble des acteurs énergétiques opère une transition vers la biomasse, la question de la santé du patrimoine forestier devient capitale. Nous refusons de nous limiter à une vision purement quantitative de la croissance des forêts.

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

## *Action 3 : Soutenir la préservation et la régénération des ressources*

03



### AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

- **Vigilance face aux risques climatiques** : Nous sommes conscients que nos forêts sont fragilisées par les sécheresses et les nouveaux ravageurs. Pour Gruchy, la pérennité de la ressource se mesure désormais à sa **résilience et à sa biodiversité**.
- **La coopération multi-acteurs comme bouclier** : Seule une mobilisation collective peut supporter cette préservation.
  - **Avec nos fournisseurs**, nous imposons la certification **PEFC** ou **FSC**, et une traçabilité totale (100% bois français) pour garantir la protection des sols et des habitats naturels.
  - **En interne et avec nos clients**, nous initions une sensibilisation sur le rôle crucial des forêts de production bien gérées, préparant ainsi le terrain pour faire de chaque client un **consomm'acteur** de cette régénération (une dynamique que nous détaillerons dans les axes suivants).
- **Piloter par la santé des écosystèmes** : En lien avec notre partenaire « Plantons pour l'Avenir », nous orientons notre suivi vers des indicateurs de bonne santé et de restauration de la biodiversité (écobénéfices), garantissant que notre activité ne menace pas mais renforce la vitalité de notre patrimoine forestier.

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

03



## AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

### *Action 4 : Mesurer et réduire notre empreinte environnementale*

Pour Gruchy, l'exemplarité commence par la maîtrise de nos propres impacts. Nous structurons notre excellence opérationnelle autour de la mesure précise de nos émissions, de nos consommations et de l'adoption rigoureuse de principes d'économie circulaire pour réduire notre empreinte environnementale.

#### 1. Piloter notre performance par la donnée

Nous sortons d'un pilotage intuitif pour adopter des outils de mesure standardisés et transparents, dans un souci de reporting fiable et conformément aux attentes de nos parties prenantes.

- **Réalisation d'un BEGES** : Nous nous engageons à réaliser un **Bilan d'Émissions de Gaz à Effet de Serre** complet (scopes 1,2 et 3), couvrant l'ensemble de nos activités.
- **Déploiement d'un SME** : Nous mettons en place un **Système de Management Environnemental (SME)** pour nous fixer des objectifs clairs, assigner des responsabilités et contrôler nos progrès de manière continue.
- **Calculateur d'impact** : Nous allons concevoir un outil interactif permettant à nos clients de visualiser en temps réel les **émissions de CO<sub>2</sub> évitées** grâce à leurs choix énergétiques, nos conseils Transition et à notre expertise logistique. Nous souhaitons progressivement y intégrer des indicateurs de régénération active des écosystèmes et de bonne santé de la biodiversité. (voir p 53 notre pilotage SMART)

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

03



## AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

### *Action 4 : Mesurer et réduire notre empreinte environnementale*

#### 2. Continuer à optimiser notre logistique et à moderniser notre flotte

Le transport est au cœur de notre métier ; son optimisation est un gros levier de réduction d'impact.

- **Excellence logistique** : Nous capitalisons sur nos outils avancés (comme MapoTempo) pour optimiser nos tournées, réduire les kilomètres parcourus et supprimer les trajets à vide.
- **Modernisation et Éco-performance** : Nous avons investi dans des véhicules de dernière génération et explorerons progressivement des technologies innovantes (comme par exemple : l'**hydrogène vert** pour nos poids lourds ou les systèmes de récupération d'énergie cinétique).
- **Écoconduite** : Nous généralisons la formation à l'écoconduite pour tous nos chauffeurs-experts afin de réduire la consommation de carburant et allonger la durée de vie de nos camions.

# AXE STRATÉGIQUE 3 : AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

03



## AFFIRMER NOTRE RÔLE PIVOT DANS L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

1. Nos collaborateurs relais de la transition
2. Passer de l'innovation numérique au pilotage de la transition
3. Soutenir la préservation et la régénération des ressources
4. Mesurer et réduire notre empreinte environnementale

### *Action 4 : Mesurer et réduire notre empreinte environnementale*

#### 3. Incarner la sobriété et l'économie circulaire sur nos sites

Nous appliquons à nos infrastructures les principes de sobriété que nous recommandons à nos clients.

- **Économie circulaire des palettes** : Nous systématisons la récupération et le réemploi des palettes, limitant ainsi la consommation de bois neuf et la production de déchets.
- Nous portons aussi une attention particulière à la **gestion de nos déchets produits**, notamment ceux liés à l'entretien de notre flotte de véhicules (huiles, solvants, batteries). Pour garantir une **traçabilité totale et une gestion responsable**, nous utilisons désormais la plateforme **Trackdéchets**. Cet outil numérique nous permet d'assurer un suivi rigoureux et transparent de l'élimination de nos déchets dangereux, transformant une obligation réglementaire en une véritable **culture de la preuve** au service de notre intégrité environnementale.
- **Sobriété des usages** : Nous engageons un diagnostic précis de nos consommations d'eau et d'énergie sur nos sites pour identifier les consommations superflues. Cela s'accompagne d'une sensibilisation aux écogestes (chauffage, eau, éclairage, numérique responsable).
- **Recours aux énergies renouvelables** : Nous étudions le déploiement de solutions d'énergie renouvelable sur nos sites (bois, solaire) pour réduire notre dépendance aux ressources fossiles.

# AXE STRATÉGIQUE 4 : ANCRER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION

04



**ANCRER L'EXCELLENCE  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT  
DANS UN ENGAGEMENT  
CONCRET POUR LA  
TRANSITION**

1. Formaliser la démarche qualité et durabilité
2. Transformer la sobriété en performance partagée
3. Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie

## *Action 1 : Formaliser la démarche qualité et durabilité*

Chez Gruchy, la satisfaction de nos + de 70 000 clients, illustrée par une note remarquable de 4,9/5 basée sur 10 000 avis vérifiés, n'est pas le fruit du hasard, mais le résultat d'une exigence quotidienne. Pour pérenniser ce lien de confiance et répondre aux attentes de nos parties prenantes les plus exigeantes, nous structurons désormais notre savoir-faire métier au sein d'un cadre de référence formalisé et mesurable.

### 1. L'Excellence Opérationnelle : la garantie de notre fiabilité

Nous faisons de la logistique un levier de confiance. Notre excellence ne se décrète pas, elle se prouve par :

- **Une flotte et des outils de pointe** : L'utilisation de solutions comme MapoTempo pour optimiser nos tournées et l'investissement dans des véhicules à faibles émissions garantissent la ponctualité et la réduction de notre empreinte carbone.
- **La modernité de la prise de commande** : Pionniers du « Doctolib du combustible », nous permettons à nos clients de choisir leur créneau de livraison, alliant confort numérique et efficacité technique.
- **La formation de nos équipes** : Nos **Chauffeurs-Experts** bénéficient de formations continues pour maintenir un haut niveau de sécurité et la maîtrise technique sur le terrain.

# AXE STRATÉGIQUE 4 : ANCRER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION

04



**ANCER L'EXCELLENCE  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT  
DANS UN ENGAGEMENT  
CONCRET POUR LA  
TRANSITION**

1. Formaliser la démarche qualité et durabilité
2. Transformer la sobriété en performance partagée
3. Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie

## 2. L'Engagement Humain : cultiver la proximité

Chez Gruchy, nous faisons du contact humain la pierre angulaire de notre métier, convaincus que la confiance se bâtit avant tout dans la proximité et l'écoute sincère :

- **Une écoute active** : Nous plaçons la « voix du client » au cœur de notre démarche. Grâce à des outils et des échanges réguliers, nous recueillons systématiquement leurs attentes, besoins et retours. Cela nous permet d'ajuster nos services en temps réel, d'anticiper les évolutions et d'offrir une expérience toujours plus personnalisée et adaptée.
- **Des valeurs partagées par tous** : L'honnêteté, la transparence et le dialogue sont les fondements qui irriguent chaque interaction, du bureau de commande jusqu'à la livraison finale. Ces valeurs guident nos collaborateurs au quotidien, assurant une relation respectueuse, fiable et durable avec nos clients.

## 3. Intégrité et devoir de conseil : le socle de la confiance

- **Une traçabilité sans faille** : Nous maintenons une exigence stricte sur la qualité de nos produits. Le bois par exemple est **100 % français, certifié PEFC, 100% résineux, sans additifs, sans produits chimiques**, garantissant le respect de la ressource et la qualité des combustibles.
- **Une information claire** : Nos contrats et supports de communication utilisent un langage accessible pour garantir une compréhension totale de nos engagements.
- **Le livret de consommation durable** apporte des recommandations concrètes pour réduire les dépenses des foyers.

# AXE STRATÉGIQUE 4 : ANCRER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION

04



**ANCRER L'EXCELLENCE  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT  
DANS UN ENGAGEMENT  
CONCRET POUR LA  
TRANSITION**

1. Formaliser la démarche qualité et durabilité
2. Transformer la sobriété en performance partagée
3. Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie

## 4. Disponibilité et Solidarité : Être présent en toutes circonstances

Parce que le chauffage est un besoin essentiel, nous agissons pour sécuriser votre avenir énergétique et votre budget :

- **Sécurisation des approvisionnements** : Grâce à nos capacités de stockage importantes et nos contrats fournisseurs, nous assurons une continuité de service et une réactivité maximale, même face aux aléas climatiques ou aux tensions du marché. Cette capacité à sécuriser l'approvisionnement est un engagement fort pour protéger nos clients des incertitudes extérieures.
- **Soutien au Pouvoir d'Achat** : La flexibilité financière est au cœur de notre qualité de service. Nous proposons régulièrement des promotions et des facilités de paiement (jusqu'à 10 ou 12 fois sans frais) pour soutenir durablement les ménages dans la gestion de leur budget énergie.
- **Vers un partenariat de transition** : En sécurisant l'accès à des énergies renouvelables et plus propres (biofioul, bois énergie, biocarburants), nous accompagnons nos clients de manière proactive, leur offrant les moyens de maîtriser leur consommation et de s'adapter sereinement aux évolutions énergétiques, plutôt que de les subir.

# AXE STRATÉGIQUE 4 : ANCRER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION

04



**ANCRER L'EXCELLENCE  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT  
DANS UN ENGAGEMENT  
CONCRET POUR LA  
TRANSITION**

1. Formaliser la démarche qualité et durabilité
2. Transformer la sobriété en performance partagée
3. Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie

## ***Action 2 : Transformer la sobriété en performance partagée***

Pour nous, la sobriété n'est pas une contrainte, mais une opportunité de renforcer notre partenariat avec nos clients pour les aider à consommer « moins et mieux ».

### **1. Notre levier pédagogique : Un support physique, tangible et inclusif**

Nous transformons l'acte de livraison en un véritable moment d'expertise incarnée sur le terrain :

- **La preuve par l'humain** : Nous remettons en main propre notre livret de consommation durable, éco-conçu et tangible. Ce support physique ne se contente pas de rompre avec l'anonymat des échanges numériques, il répond aussi à une réalité essentielle : tous nos clients ne maîtrisent pas les outils digitaux.
- **L'engagement pour l'inclusion** : En privilégiant la remise papier, nous affirmons notre volonté de ne pas nous limiter au numérique, conscients que miser uniquement sur ce canal risquerait d'accentuer la fracture digitale. Ainsi, nous garantissons un accès équitable à l'information et un accompagnement véritablement inclusif, fondé sur la proximité humaine.
- **Le rôle pivot du Chauffeur-Expert** : Nous systématisons la mission de nos chauffeurs pour qu'ils agissent comme des conseillers techniques de proximité. Ce livret nous permet de consigner des recommandations personnalisées sur le stockage et l'entretien des appareils, garantissant une combustion efficace qui réduit à la fois les coûts pour le client et les émissions de particules fines.

# AXE STRATÉGIQUE 4 : ANCRER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION

04



**ANCRER L'EXCELLENCE  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT  
DANS UN ENGAGEMENT  
CONCRET POUR LA  
TRANSITION**

1. Formaliser la démarche qualité et durabilité
2. Transformer la sobriété en performance partagée
3. Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie

## 2. Notre Pilotage « Smart » : du conseil passif à l'action prédictive

En complément de l'humain, nous mobilisons notre infrastructure numérique (notre « Doctolib du combustible ») pour **offrir un véritable tableau de bord de pilotage de la transition** :

- **Le Benchmark de Sobriété** : Via son « **Espace Transition** », le client pourra comparer sa consommation réelle à un « profil sobre » type ou à sa propre moyenne historique. Cela transforme la donnée de facturation en un outil pédagogique d'auto-évaluation.
- **Nos Alertes de Sobriété Saisonnière** : En nous appuyant sur les prévisions climatiques, nous envoyons des notifications proactives (ex : « *Vague de froid prévue : optimisez vos réglages selon les pages 4-5 de votre livret* »). Nous renforçons ainsi notre rôle de partenaire du quotidien.
- **Le Bilan de Durabilité automatisé** : Nous aspirons à ce que chaque commande passée représente un choix réfléchi en faveur de la transition, dépassant le cadre d'une simple vente.

**Pour cela, nous transformons vos données de consommation en un outil pédagogique : le Bilan de Durabilité annuel, accessible directement dans votre Espace Client Transition.**

# AXE STRATÉGIQUE 4 : ANCRER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION



## ZOOM SUR LE BILAN DE DURABILITÉ AUTOMATISÉ

Nous souhaitons que chaque commande passée chez nous soit bien plus qu'une simple transaction commerciale ; elle doit devenir un acte de transition conscient.

Ce que vous allez trouver dans votre **Espace Client Transition** :

### 1. Visualiser votre impact : Les émissions de CO<sub>2</sub> évitées

Il est souvent difficile de mesurer l'effet réel d'un changement de combustibles ou de mode de chauffage.

- **La méthode** : Notre système convertit automatiquement les volumes de granulés, de bois, de biofioul ou de biocarburants que vous avez achetés en données concrètes.
- **La pédagogie** : Nous comparons ces volumes aux combustibles fossiles traditionnels pour vous montrer précisément la quantité de CO<sub>2</sub> que vous avez évité d'émettre dans l'atmosphère au cours de l'année. Cela vous permet de visualiser votre contribution directe à la lutte contre le réchauffement climatique.

04



**ANCRER L'EXCELLENCE  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT  
DANS UN ENGAGEMENT  
CONCRET POUR LA  
TRANSITION**

1. Formaliser la démarche qualité et durabilité
2. Transformer la sobriété en performance partagée
3. Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie

# AXE STRATÉGIQUE 4 : ANCRER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION



04



**ANCRER L'EXCELLENCE  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT  
DANS UN ENGAGEMENT  
CONCRET POUR LA  
TRANSITION**

1. Formaliser la démarche qualité et durabilité
2. Transformer la sobriété en performance partagée
3. Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie

## 2. Comprendre les limites planétaires : La préservation du capital ressource

**Pour nous, la durabilité ne se limite pas au climat ; elle concerne aussi la gestion de nos ressources naturelles, la préservation du vivant.**

**L'indicateur de capital ressource** : Ce bilan introduit une notion clé : la préservation du rythme naturel.

**La pédagogie** : Nous vous expliquons que, bien que la forêt française soit gérée durablement (avec seulement 60 % de son accroissement annuel exploité), le bois reste une ressource vivante et précieuse à protéger. En suivant votre consommation, vous apprenez à respecter le cycle naturel de régénération, faisant de la sobriété votre premier levier pour ne pas dépasser ce que la nature peut durablement nous offrir.

## 3. Mesurer votre contribution active : La régénération forestière

Si vous avez choisi de participer à notre dispositif de micro-don solidaire, votre bilan annuel en devient la preuve tangible.

**Le certificat numérique** : Nous intégrons automatiquement à votre bilan un certificat personnalisé indiquant le nombre d'arbres plantés grâce à vos commandes.

**L'objectif** : Vous ne vous contentez plus de consommer du bois ; vous devenez un acteur de la régénération de la ressource bois française, sécurisant ainsi votre propre avenir énergétique et celui des territoires.

# AXE STRATÉGIQUE 4 : ANCRER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION

04



**ANCRER L'EXCELLENCE  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT  
DANS UN ENGAGEMENT  
CONCRET POUR LA  
TRANSITION**

1. Formaliser la démarche qualité et durabilité
2. Transformer la sobriété en performance partagée
3. Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie

## *Action 3 : Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie*

Avant d'aborder cette phase d'engagement, il est essentiel de rappeler qui nous sommes.

Chez Gruchy, nous ne sommes pas de simples distributeurs d'énergie ; nous nous affirmons comme un pivot de la transition énergétique au cœur de nos territoires. Notre engagement RSE irrigue nos opérations quotidiennes, du déploiement massif du combustible bois dans notre offre, à la digitalisation de nos services pour une logistique bas-carbone.

Nous sommes convaincus que la préservation de notre environnement et le renforcement de la cohésion sociétale ne peuvent être portés par un acteur isolé. C'est un défi qui exige une coopération collective, impliquant Gruchy et l'ensemble de son écosystème clients, partenaires, pour bâtir un modèle à la fois durable et équitable.

### **1. La liberté d'agir au cœur de l'expérience numérique**

Nous souhaitons pouvoir transformer votre acte d'achat en un levier de régénération et de solidarité globale. Grâce à notre infrastructure digitale et à votre **Espace Transition**, nous vous offrons la possibilité d'agir au cœur même de votre parcours d'achat. Vous ne vous contentez plus de subir la transition, vous en devenez l'acteur principal en choisissant d'orienter chaque commande vers un engagement à impact, environnemental et/ou social.

# AXE STRATÉGIQUE 4 : ANCRER L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION

04



**ANCRER L'EXCELLENCE  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT  
DANS UN ENGAGEMENT  
CONCRET POUR LA  
TRANSITION**

1. Formaliser la démarche qualité et durabilité
2. Transformer la sobriété en performance partagée
3. Soutenir l'engagement citoyen et la solidarité choisie

## 2. Le choix de la contribution : Régénération écologique ou équité sociale

Nous donnons à chaque client le pouvoir d'agir sur la ressource qu'il consomme en proposant **un dispositif de micro-don solidaire** (arrondi de facture ou don libre). Nous avons choisi de soutenir deux piliers indissociables de la résilience de nos territoires :

- **Le volet environnemental** : Contribuer à la régénération des forêts françaises via le fonds « Plantons pour l'Avenir ». Cet acte sécurise durablement la ressource bois de demain et préserve la biodiversité de nos écosystèmes.
- **Le volet sociétal** : Soutenir des associations luttant contre la précarité énergétique. Pour nous, la transition n'est soutenable que si elle est inclusive. En aidant les foyers les plus vulnérables à sécuriser leur accès au chauffage, nous participons ensemble à un effort de progrès humain partagé sur nos bassins de vie.

## 3. La force du collectif : Valoriser l'impact territorial massif

- **La culture de la preuve** : À chaque contribution, nous remettons un certificat numérique personnalisé, archivé dans votre Espace Client Transition, attestant de l'impact réel de votre geste.
- **L'intelligence partagée** : Nous communiquons régulièrement sur les succès collectifs de notre communauté (hectares reboisés, tonnes de CO<sub>2</sub> évitées, aide apportée aux foyers locaux).

# AXE STRATÉGIQUE 5 : CONTRIBUER À BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME RESPONSABLE ET ROBUSTE

05



**CONTRIBUER À  
BÂTIR UN  
ÉCOSYSTÈME  
RESPONSABLE ET  
ROBUSTE**

1. Responsabiliser notre chaîne d'achat par un cadre d'engagement formel
2. Coconstruire la performance thermique globale par la coopération territoriale

Comme évoqué avant, la transition énergétique ne peut être une démarche isolée. Elle exige de repenser nos relations avec l'ensemble de nos partenaires pour faire de notre territoire un modèle de sobriété et de robustesse. Notre réussite ne se mesure plus seulement aux volumes vendus, mais à la solidité des liens que nous tissons avec notre écosystème.

## ***Action 1 : Responsabiliser notre chaîne d'achat par un cadre d'engagement formel***

Nous avons choisi de structurer notre réflexion autour de deux documents distincts et complémentaires, garantissant une transparence totale auprès de nos partenaires financiers et de nos grands clients.

- **La Politique d'Achats Responsables** : Ce document interne définit notre vision stratégique. Il fixe nos critères de sélection, comme la priorité au bois 100 % français en circuit court et l'exigence de transparence radicale pour les fournisseurs de combustibles fossiles sur leur trajectoire environnementale et la protection des écosystèmes.
- **La Charte Fournisseurs** : C'est l'outil contractuel de notre engagement mutuel. Ce document, signé par nos partenaires, formalise leur adhésion à nos standards d'intégrité, de respect des droits humains et de vigilance environnementale. Il transforme une simple relation commerciale en un partenariat de valeurs.

# AXE STRATÉGIQUE 5 : CONTRIBUER À BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME RESPONSABLE ET ROBUSTE

05



**CONTRIBUER À  
BÂTIR UN  
ÉCOSYSTÈME  
RESPONSABLE ET  
ROBUSTE**

1. Responsabiliser notre chaîne d'achat par un cadre d'engagement formel
2. Coconstruire la performance thermique globale par la coopération territoriale

Nous sommes convaincus que livrer un combustible de haute qualité n'a de sens que si l'appareil de chauffage est optimal et le bâti performant. **Nous souhaitons que notre Bilan Durabilité devienne demain le reflet d'une approche élargie de la performance énergétique, où Gruchy agit comme le catalyseur d'un réseau local solidaire.**

## ***Action 2 : Coconstruire la performance thermique globale par la coopération territoriale***

### **1. L'Alliance Technique et la Recommandation Mutuelle**

Nous renforçons notre lien privilégié avec les chauffagistes partenaires. Cette alliance repose sur un principe de confiance et de promotion réciproque : le chauffagiste garantit que « le bon produit rencontre le bon réglage », tandis que nous recommandons à nos clients une maintenance rigoureuse par des experts locaux. Cette expertise unifiée constitue le premier rempart contre le gaspillage énergétique pour le foyer et pour la nécessaire préservation de la ressource.

### **2. L'enrichissement de l'écosystème par les Acteurs de la transition**

Au-delà du chauffage, notre réflexion nous porte à suggérer que cet écosystème doit s'enrichir d'acteurs de la transition environnementale et écologique qui partagent nos valeurs de proximité et d'intégrité.

- **La force du collectif** : Nous souhaitons créer des synergies avec des artisans, des entreprises du bâtiment et des bureaux d'études (BET) thermiciens.

# AXE STRATÉGIQUE 5 : CONTRIBUER À BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME RESPONSABLE ET ROBUSTE

05



**CONTRIBUER À  
BÂTIR UN  
ÉCOSYSTÈME  
RESPONSABLE ET  
ROBUSTE**

1. Responsabiliser notre chaîne d'achat par un cadre d'engagement formel
2. Coconstruire la performance thermique globale par la coopération territoriale

- **Capitaliser sur le territoire** : L'idée est de capitaliser sur les forces déjà présentes sur nos bassins de vie pour porter un projet commun de transition et d'adaptation.

En valorisant ces professionnels de confiance, **nous permettons à chaque client de bénéficier d'un parcours de transition cohérent**, allant de la qualité du combustible jusqu'à l'isolation thermique globale de son habitation.

### 3. Le Guichet Unique France Rénov' : Pivot de la Solidarité Financière

La transition ne doit pas être un luxe, mais elle est souvent freinée par la complexité des aides. Nous orientons nos clients vers les Espaces Conseil France Rénov' et les relais de l'ANAH. Ce guichet unique est essentiel car il centralise des informations souvent méconnues des foyers, leur permettant de mobiliser une multitude de leviers financiers :

- **Les Collectivités Territoriales** : Régions, départements et communes proposent souvent des aides directes ou des prêts cumulables avec les dispositifs nationaux.
- **L'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH)** : Via des programmes comme « Habiter Mieux », elle accompagne financièrement les ménages modestes pour améliorer leur confort thermique.

# AXE STRATÉGIQUE 5 : CONTRIBUER À BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME RESPONSABLE ET ROBUSTE

05



## CONTRIBUER À BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME RESPONSABLE ET ROBUSTE

1. Responsabiliser notre chaîne d'achat par un cadre d'engagement formel
2. Coconstruire la performance thermique globale par la coopération territoriale

- **Les Fournisseurs d'Énergie** : Dans le cadre des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), des primes spécifiques financent les travaux d'efficacité énergétique.
- **Les Organismes d'Aide Sociale** : Caisses de retraite et mutuelles octroient des aides pour l'adaptation du logement, cruciales pour nos clients les plus vulnérables ou âgés.
- **Les Banques via les PTZ, Microcrédit et les financements ISR** : Des prêts à taux zéro sont accessibles pour la rénovation et pour les ménages n'ayant pas accès au crédit classique, des prêts à taux avantageux permettent d'engager des petits travaux essentiels.

### 4. Soutenir la robustesse et la prospérité du territoire

En facilitant l'accès à ce "panier de solutions" financières, nous permettons à nos clients de passer à l'action.

- **Cercle vertueux** : Chaque projet de rénovation ainsi déclenché soutient directement l'activité des artisans et entreprises locales avec lesquels nous coopérons.
- **Impact global** : Cette dynamique renforce la prospérité économique régionale tout en sécurisant le pouvoir d'achat des foyers sur le long terme.

En résumé, nous orchestrans un collectif engagé où chaque partenaire — technique, financier ou institutionnel — fait la promotion de l'autre pour transformer la transition écologique en un levier de progrès humain et de robustesse territoriale.

# CONCLUSION

À travers les cinq piliers de notre stratégie, Gruchy affirme sa métamorphose : nous ne sommes plus seulement un distributeur d'énergie, mais le partenaire pivot de la transition énergétique, écologique et sociale au cœur de nos territoires.

**Cette stratégie repose sur une conviction profonde : notre performance économique est désormais indissociable de notre utilité sociale et de notre exemplarité environnementale. La durabilité n'est plus un engagement périphérique, elle devient la colonne vertébrale de notre modèle d'affaires.**

- **Une gouvernance de la preuve** : En passant à une culture de la preuve, nous plaçons l'intégrité et la transparence au sommet de nos priorités. Cette formalisation de nos pratiques garantit à nos partenaires un socle de confiance durable et auditable.
- **L'humain comme moteur** : Notre trajectoire ne repose pas sur des processus désincarnés, mais sur la proximité et l'engagement de nos collaborateurs. Nous réaffirmons notre attachement profond au contact humain, que nous plaçons désormais au service de la trajectoire de durabilité de nos clients. Qu'il s'agisse de notre conseil technique ou de notre volonté de garantir un accompagnement inclusif, nous faisons de la transition une aventure humaine et solidaire.
- **La force du collectif** : Nous avons compris que la transition ne se décrète pas, elle se coconstruit. En orchestrant un écosystème de partenaires, nous transformons chaque commande en un levier de robustesse locale et de préservation des ressources.

Ensemble, avec nos équipes, nos fournisseurs, nos clients et nos partenaires, nous faisons le choix d'une énergie qui respecte les limites planétaires tout en renforçant la cohésion de nos bassins de vie. Notre trajectoire est désormais tracée : faire de l'intégration de la durabilité dans notre modèle d'affaire le moteur de notre performance future et de notre contribution au bien commun.



**Ce rapport a bénéficié de l'expertise et de l'engagement de  
notre partenaire, Cerfrance Seine Normandie**