

NOS ENGAGEMENTS
RSE



CAFÉS RICHARD

JUILLET 2020

Initiée depuis 18 mois, notre démarche RSE est bâtie sur des socles forts. Dans l'épreuve, elle insuffle la flexibilité nécessaire à tous les métiers pour se réinventer, elle renforce notre maillage territorial, elle fait émerger les synergies solidaires et elle consolide les liens avec nos parties prenantes.

Nous capitalisons sur cette force afin d'être **le torréfacteur et partenaire café au service d'une croissance durable** qui développe ses activités en prenant soin des Hommes et de l'environnement du grain à la tasse.

Depuis 2003, Cafés Richard est engagé dans une politique Qualité certifiée ISO 9001. L'entreprise est également signataire des objectifs de développement durable du Pacte Mondial des Nations Unies.

Notre démarche RSE, basée sur l'amélioration continue, repose sur 4 piliers : **pérenniser nos activités, garantir la qualité, prendre soin des Hommes du café et préserver les ressources.** Ces engagements cohérents et forts sont associés à des actions concrètes et mesurées.

En s'appuyant sur nos **valeurs d'intégrité, de proximité et d'humanité**, nos collaborateurs sont tous acteurs de cette démarche qui donne toujours plus de sens à nos activités. C'est en conjuguant nos forces que nous développons notre empreinte positive et mettons toujours plus de cœur dans chaque tasse.

Anne Richard Bellanger

Arnaud Richard

NOTRE DÉMARCHE RESPONSABLE

Être le torréfacteur et partenaire café au service d'une croissance durable dans le respect des Hommes et de l'environnement, du grain à la tasse.

LES 4 PILIERS



PÉRENNISER
nos activités



GARANTIR
la qualité



PRENDRE SOIN
des Hommes du café

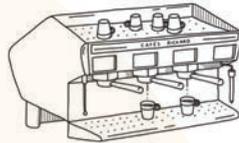


PRÉSERVER
les ressources

PÉRENNISER

nos activités

Cafés Richard s'engage à développer ses activités en assurant la durabilité économique de son modèle unique sur le marché



Consolider
une **croissance**
durable et rentable

LEADER
du café hors domicile

141 M€
de CA en 2019
(+ 3 % vs 2018)

Développer notre
politique d'**achats**
responsables
notamment en matière
de cafés verts

OBJECTIF 2020 :
doubler nos achats
responsables de café vert

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

19
agences commerciales
et techniques

Renforcer la mise en
place de **matériels**
durables

21 941
MACHINES
reconditionnées par
Expresso Service en 2019

3 ATELIERS DE
RÉNOVATION
pour assurer une seconde vie
aux matériels

Accroître la **notoriété**
de nos **marques** et de
notre **démarche** grâce
aux lieux retail et aux
sites marchands

64
lieux & corners
en France

GARANTIR la qualité



Cafés Richard s'engage à garantir le plus haut niveau de qualité de ses produits et services en agissant sur toute sa chaîne de valeur, du grain à la tasse



Consolider nos communautés Cafés, Hôtels, Restaurants, porteuses de lien social, par une étroite proximité

99 %
de taux de service

55 %
des collaborateurs au contact direct des clients

Assurer une qualité optimale de torréfaction pour chacun de nos cafés, assemblages et pures origines

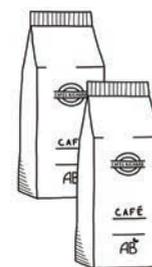
680
CONTRÔLES
PAR MOIS
au sein de notre Laboratoire Qualité

Accroître les formations aux gestes d'excellence du café pour nos clients et partenaires

1100
formations/an
à l'Académie
du Café

Maintenir notre certification ISO 9001

Une équipe de **8 AUDITEURS INTERNES** formés par l'AFNOR



PRENDRE SOIN des Hommes du café



Cafés Richard s'engage à prendre soin des Hommes du café, en travaillant dans le respect de ses partenaires et en favorisant la sécurité et l'épanouissement de ses collaborateurs



Mettre en place des **projets sociaux et environnementaux**, notamment avec les producteurs de café

+ de 1 000
producteurs bénéficiaires
de notre engagement équitable

N°1 du café équitable
en hors domicile

OBJECTIF 2020
+ 50 % d'heures de travail
confiées à des ESAT

Accroître la **qualification professionnelle** des collaborateurs

1^{er} torréfacteur à proposer un CQP*
Agent de Maintenance-
Réparateur de
machines à café

*Certification de Qualification Professionnelle

Cultiver le **Bien-être** **au Travail** et conforter le sentiment d'appartenance

99 %
des managers sensibilisés à
l'accompagnement des équipes
en temps de crise

98 %
des collaborateurs
en CDI

10,3 ANS
de moyenne d'ancienneté
des collaborateurs

47%
de femmes
en Revue de Gouvernance

PRÉSERVER

les ressources



Cafés Richard s'engage à préserver l'environnement et les ressources naturelles à chaque étape de sa chaîne de valeur



Favoriser l'économie circulaire et une consommation responsable

15 TONNES
de marc de café valorisées
en 2019

Développer la labellisation & l'éco-socio-conception de nos produits

OBJECTIF 2020 :
la pause Café
100% compostable

83%
de nos nouveaux produits au
catalogue 2020
sont labellisés

Réduire l'empreinte carbone de nos activités



OBJECTIF 2023 :
la totalité de la flotte en
véhicules propres sur
Paris et Hauts-de-Seine



Programmes de protection de la nature & responsabilité sociétale

Orang-Utan Coffee

100 000 €
reversés au programme
de sauvegarde des orang-
outans de Sumatra grâce
à nos achats de café vert



#UnCaféPleinDeRessources