

RAPPORT RSE 2025

NOS ENGAGEMENTS
pour un café
responsable



Reconnaisances de notre démarche RSE

Ces reconnaissances traduisent un engagement collectif porté par l'ensemble de nos collaborateurs. Elles reflètent notre volonté de conjuguer performance, responsabilité et création de valeur durable.



1^{er} torréfacteur labellisé Engagé RSE, notre démarche s'appuie sur la norme ISO 26000, référence internationale en matière de responsabilité sociétale des organisations.

ecovadis

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

NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



Depuis 2019, Cafés Richard est engagé auprès de l'initiative de responsabilité sociétale du Pacte mondial des Nations Unies et de ses Dix principes autour des Droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Sommaire

Édito
p. 3

Qui sommes-nous ?
p. 4

Focus sur notre
stratégie climat
p. 5

Pilier 1

Pérenniser nos activités
p. 6

Pilier 2

**Garantir la qualité
des produits et services**
p. 11

Pilier 3

**Prendre soin des hommes
et des femmes du café**
p. 15

Pilier 4

**Réduire l'empreinte
environnementale
de nos activités**
p. 19

RICARDO

Maisons de café et de thé

Ricardo incarne l'esprit d'un groupe familial français et indépendant qui rassemble une communauté de Maisons de Café et de Thé aux identités fortes. Du grain à la tasse, du jardin à l'infusion... la passion des terroirs guide chacune des entreprises du groupe autour d'une exigence commune : porter un projet entrepreneurial singulier et engagé. Rassemblées par des valeurs partagées et des savoir-faire complémentaires, elles expriment chacune l'originalité de leur projet en l'associant à une démarche responsable et durable. Cafés Richard, Espresso Service et Comptoirs Richard, qui font partie du groupe Ricardo, ont ainsi construit une politique RSE commune, évaluée dans le périmètre de la certification Afnor « Engagé RSE » de Cafés Richard. Les femmes et les hommes qui composent la mosaïque Ricardo préservent l'héritage de savoir-faire précieux. Leurs talents conjugués créent et façonnent également ceux de demain.

Édito

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



Entreprise fondée il y a plus de 130 ans, nous insufflons à notre Maison le savoir-faire et le savoir-être profondément inscrits dans notre ADN. Fidèles à notre histoire et à la volonté de transmission, nous incarnons l'esprit d'une entreprise française familiale et indépendante. Grâce à un maillage régional fort, nos circuits sont courts et directs.

En 2022, nous avons été le premier torréfacteur français à obtenir le label Engagé RSE & Responsibility Europe Afnor Certification. Cette reconnaissance, renouvelée en 2025, atteste de la maturité de notre démarche et de la solidité de nos engagements. Elle reflète notre conviction profonde : agir pour être le torréfacteur et partenaire café des professionnels au service d'une croissance durable. Notre ambition est de poursuivre le développement de nos activités dans le respect des Hommes et de l'environnement, du grain à la tasse.

Nous souhaitons que notre démarche soit porteuse de sens, pour que le développement durable soit le levier d'une énergie fédératrice pour l'ensemble de nos parties prenantes, dont nos clients et collaborateurs.

C'est collectivement que nous renforçons notre impact positif et que nous mettons, chaque jour, toujours plus de responsabilité et de cœur dans chaque tasse.

Anne Richard Bellanger
Pierre & Arnaud Richard

Nos valeurs d'entreprise

.....

PROXIMITÉ

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

INTÉGRITÉ

Établir une relation de confiance avec toutes nos parties prenantes est au cœur de notre engagement responsable.

CONVIVIALITÉ

Partager avec nos collaborateurs et nos partenaires un esprit profondément humain.

Cafés Richard

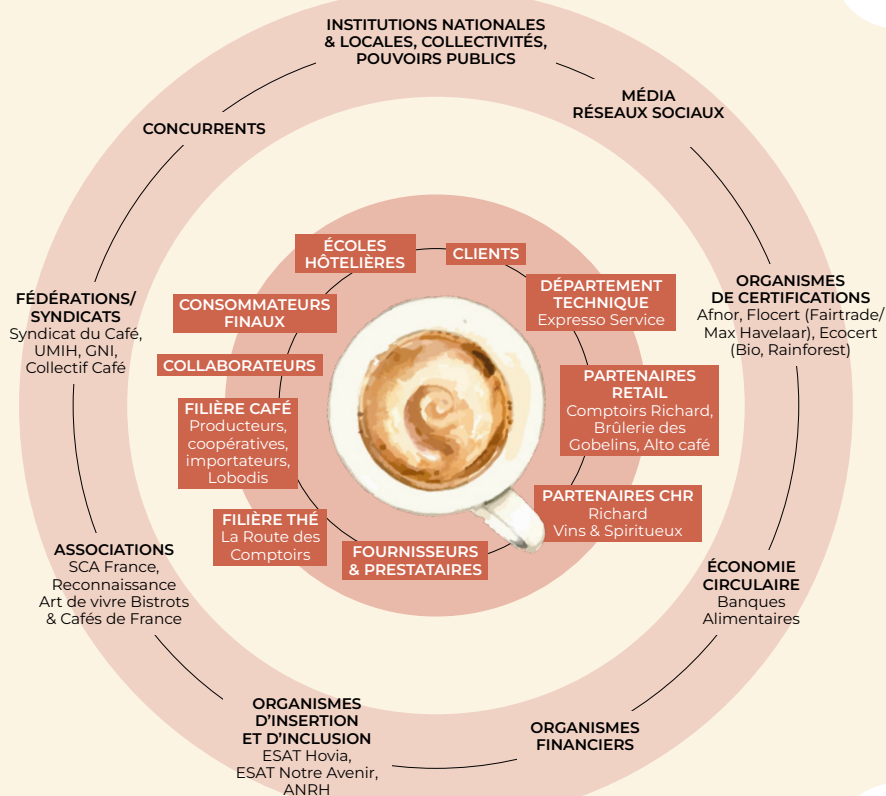
L'ÂME DU CAFÉ FRANÇAIS

Partenaire historique des cafés-bistrot, de la restauration et de l'hôtellerie, Cafés Richard est un torréfacteur français qui perpétue son savoir-faire depuis trois générations pour offrir le meilleur de l'expérience café. Entreprise familiale et indépendante, nous cultivons la proximité grâce à un maillage régional solide et une relation directe avec nos clients. Notre expertise couvre l'ensemble des métiers du Café, de la sélection des terroirs à la torréfaction, jusqu'à la transmission des bons gestes. Cette maîtrise intégrée, du grain à la tasse, inclut la formation des professionnels et le conseil en équipements adaptés. Nous sommes également une référence dans l'expertise des Thés et Tisanes ainsi que des Boissons Gourmandes. Chaque jour, nous accompagnons près de 30000 professionnels, ce qui fait de Cafés Richard le leader du café en restauration hors foyer en France. Notre présence

s'étend aux commerces et aux bureaux, ainsi que dans les secteurs de la boulangerie et du snacking. Grâce à nos 12 directions régionales et à nos agences techniques, nous assurons une distribution maîtrisée et responsable, avec des circuits logistiques optimisés visant à réduire l'empreinte carbone de nos activités, tout en garantissant proximité et réactivité. Notre centre de formation certifié, l'Académie du Café, transmet chaque année son expertise à plus de 1000 personnes. Espresso Service, premier service technique dédié aux équipements café et boissons chaudes pour les professionnels de la restauration en France, accompagne nos clients sur l'ensemble du territoire grâce à un conseil personnalisé et à une assistance technique fiable et réactive. Nous partageons également notre passion et notre savoir-faire avec les consommateurs à travers les boutiques Comptoirs Richard, des coffee-shops dans des lieux de voyage et lors d'événements créateurs de lien.

CARTOGRAPHIE de nos parties prenantes

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



— FOCUS — sur notre stratégie climat

À partir d'une empreinte carbone calculée sur l'année de référence 2023, Cafés Richard et Espresso Service ont structuré une première trajectoire de décarbonation. Inscrite dans une vision stratégique de long terme, elle est alignée avec les objectifs des Accords de Paris, qui visent à maintenir le réchauffement global en dessous de 2°C d'ici à 2100.

— Une ambition clairement définie

Notre démarche répond à deux objectifs :

- Disposer d'une vision claire et partagée des principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre (GES) ; l'analyse de l'empreinte carbone ayant confirmé le poids prépondérant des émissions indirectes, en particulier celles liées à l'amont agricole.
- Structurer un plan d'actions réaliste et progressif, adapté aux spécificités des métiers du café et des services associés.

— Fixer un cap à horizon 2033

La trajectoire de décarbonation distingue trois catégories d'émissions prise en compte lors du calcul de l'empreinte carbone :

- Les scopes 1 et 2, correspondant aux émissions énergétiques directes et indirectes, au cœur des politiques de décarbonation.
- Les émissions d'origine agricole (FLAG) du scope 3, traitées selon des objectifs adaptés aux spécificités du secteur agricole.
- Les autres émissions indirectes (non-FLAG) du scope 3, liées à l'amont et à l'aval de la chaîne de valeur de l'entreprise.

— Identifier les priorités et déployer des actions concrètes

Pour traduire cette trajectoire en actions concrètes, un plan d'actions structuré autour de huit leviers a été défini à l'issue de travaux collectifs avec les équipes métiers des deux entreprises.

Cette démarche collaborative a permis d'identifier, de quantifier et de prioriser les actions de réduction **les plus impactantes et les plus réalisables.**

— Une trajectoire fondée sur la méthode SBTi

Notre trajectoire de décarbonation a été définie en s'appuyant sur la méthode de calcul du Science Based Targets initiative (SBTi), reconnue à l'international et scientifiquement.

Cafés Richard et Espresso Service ont été accompagnés par le cabinet Carbone 4 dans cette construction afin de garantir la robustesse méthodologique des calculs et la cohérence des hypothèses retenues.

— Les principaux paramètres de notre trajectoire

Périmètre des émissions : afin de concentrer les efforts sur les postes les plus impactants, certains postes d'émissions peu significatifs ou disposant de leviers de réduction limités ont été exclus.

Cafés Richard et Espresso Service ont ainsi choisi de s'engager sur **100% des émissions des scopes 1 et 2** et **88% des émissions du scope 3** dans le calcul de leurs objectifs de réduction d'émissions de GES.

Scénarios retenus :

« Trajectoire 1,5 °C » pour les scopes 1 et 2 et FLAG

« Trajectoire en-dessous de 2 °C » pour le scope 3 non-FLAG

HORIZON 2033

- 35 % d'émissions de gaz à effet de serre

SCOPES 1 et 2

Objectif **- 55 %**



- Poursuivre l'électrification de notre flotte de véhicules
- Réduire les émissions de chauffage

SCOPE 3 FLAG

Objectif **- 39 %** d'émissions agricoles

- Travailler à réduire le facteur d'émission moyen du café vert
- Développer notre offre alternative au café
- Proposer des produits de bord de tasse plus responsables

SCOPE 3 NON-FLAG

Objectif **- 33 %** d'émissions non agricoles

- Renforcer notre engagement pour un transport plus durable
- Continuer à optimiser les machines à cafés Espresso Service
- Améliorer nos emballages en continu

PILIER N°1

Pérenniser nos activités

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

II
Adapter notre offre
aux enjeux de durabilité

III
Déployer des outils
digitaux structurants

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

V
Promouvoir
l'art français du café

8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



9 INDUSTRIE,
INNOVATION ET
INFRASTRUCTURE



11 VILLES ET
COMMUNAUTÉS
DURABLES



12 CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



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



« Mettre le café vert au cœur de notre démarche responsable »

— Un cahier des charges renforcé

En 2025, notre cahier des charges d'achats de café vert a été revu afin de mieux intégrer la démarche responsable du Groupe Ricardo dans nos pratiques d'approvisionnement. Il formalise l'engagement attendu de nos fournisseurs autour de quatre axes : **conduite éthique des activités, protection de l'environnement, développement des territoires et pérennisation de la filière caféière**. Sa signature engage chaque partenaire à un haut niveau de transparence sur ses pratiques et ses impacts.

— Des relations construites dans la durée

Nous accordons une attention particulière au développement de relations durables et de qualité avec nos importateurs, ainsi qu'avec les producteurs et coopératives de nos filières stratégiques. En 2025, des échanges ont notamment été organisés autour de la prévention de la déforestation.



100 %

de nos cafés **Pures Origines** sont traçables jusqu'à la coopérative ou la ferme



« Favoriser des achats responsables et un ancrage local »

— Des achats responsables, un cadre commun

Notre charte d'achats responsables reflète notre volonté de contribuer à un monde plus équitable et plus durable. Elle engage nos fournisseurs à adopter des pratiques responsables et à respecter les principes fondamentaux du Pacte mondial des Nations Unies. Pour renforcer cette démarche, un questionnaire est adressé à nos fournisseurs afin d'évaluer leurs pratiques et d'identifier les axes de progrès.

— Des approvisionnements de proximité

Dans une logique de cohérence environnementale et de soutien aux filières locales, Cafés Richard rationalise ses gammes et privilégie des produits fabriqués en France ou issus de fournisseurs de proximité, principalement en Europe.



Cette approche s'applique notamment aux gourmandises de bord de tasse et aux emballages de nos cafés

74 %

de fournisseurs en France

23 %

de fournisseurs en Europe

Adapter notre offre aux enjeux de durabilité

« Faire évoluer notre offre produits »



En mai 2025, Cafés Richard a lancé, avec La Route des Comptoirs, une collection de thés et de tisanes 100% biologiques, composés exclusivement d'arômes naturels et issus d'un sourcing rigoureux auprès de producteurs engagés. Dans cette continuité, nous développons des recettes tendances, comme le **Matcha Latte Bio** et le **Chai Latte Bio**, en cohérence avec notre positionnement de spécialiste de la boisson chaude. Parallèlement, un travail est engagé autour de la **chicorée** afin d'élargir les moments de consommation et de **proposer des alternatives** à horizon 2026.

« Penser une offre de matériel dans une logique d'économie circulaire »

Expresso Service met son expertise des équipements et des gestes du café au service de la performance et de la durabilité des matériels.

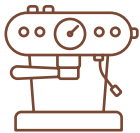
Son programme de reconditionnement vise à **prolonger la durée de vie des équipements en leur offrant une seconde vie**. Au sein de ses trois ateliers, 19 spécialistes réalisent des points de contrôles techniques et esthétiques afin de garantir la qualité des matériels remis sur le marché.

En optant pour des équipements reconditionnés, les clients s'engagent à nos côtés dans une démarche d'économie circulaire.



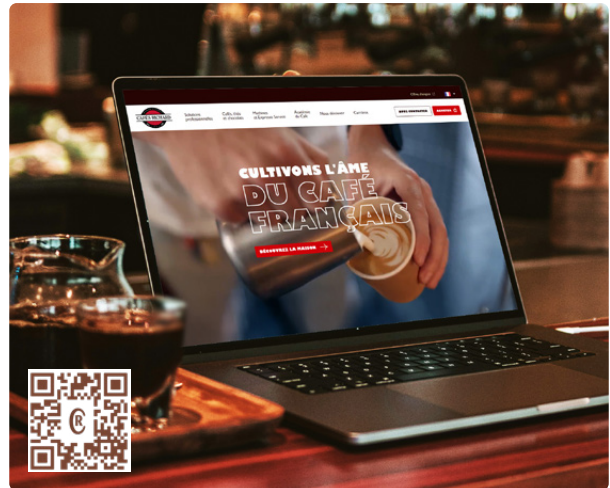
57%

du matériel installé chez nos clients est issu du reconditionnement



17400

machines reconditionnées en 2025 (dont 68% par nos équipes et 32% en ESAT)



Déployer des outils digitaux structurants

Cafés Richard a engagé la construction d'un écosystème digital structuré et cohérent, dans lequel les différents outils digitaux sont pensés de manière complémentaire et interconnectée, au service d'une stratégie omnicanale. Les objectifs : améliorer la qualité de service aux clients et renforcer la visibilité de la marque.

Principales avancées :

- Déploiement d'un CRM¹ pour poursuivre la qualité de l'expérience client grâce à notre maîtrise de l'ensemble de la chaîne de valeur du café vert à la tasse.
- Refonte du site institutionnel Cafés Richard, vitrine du savoir-faire et des expertises de la Maison.

Objectif 2026

Poursuivre notre dynamique d'innovation digitale avec l'optimisation de notre plateforme de commande en ligne **ePro Cafés Richard**. Toujours accessible 7j/7 et 24h/24, cette nouvelle version facilitera l'utilisation de l'outil. Elle vise à renforcer la proximité avec nos clients et à leur offrir un accompagnement complet au quotidien : commandes rapides, recommandations personnalisées, documents comptables et factures, demandes d'intervention Expresso Service...



Atteindre **20%**

de clients actifs sur ePro d'ici à fin 2026

1 - Logiciel de gestion de la relation client

— IV —

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

« Être proches de nos clients avec un modèle de distribution unique »

Avec 12 directions régionales Cafés Richard et leurs agences techniques Espresso Service, nous assurons une présence de proximité sur l'ensemble du territoire et favorisons l'emploi dans les régions.

Toujours majoritairement présents auprès de nos clients **CHR (Cafés, Hôtels, Restaurants)**, nous répondons aussi aux nouveaux modes de consommation du café avec un développement croissant dans les univers de la **vente à emporter**, de la **boulangerie**, du **snacking**, du **coffee shop** ainsi que des **commerces et bureaux**.

— L'art du café au cœur des régions

Cafés Richard s'inscrit également au cœur des territoires en intégrant des torrifications régionales (**Brûlerie de Saint-Avertin, Café Négril - Torrification Toulousaine...**) dans le cadre d'une stratégie de croissance cohérente avec ses valeurs.

Cette approche permet de soutenir les acteurs locaux et de consolider une filière française dynamique, tout en conservant l'identité propre de ces torrifications qui développent une offre de produits régionaux.

— Un dialogue renforcé avec nos acteurs locaux

Nous maintenons des liens étroits avec les institutions locales pour les engager à nos côtés et faire émerger des actions communes.

Ainsi Cafés Richard est signataire, depuis septembre 2023, de la charte Villes/Entreprises de Gennevilliers, commune où l'entreprise est implantée depuis 1976. Cet engagement permet de contribuer à des actions locales sur l'emploi et la mobilité.

Grâce à notre ancrage territorial, nous favorisons l'emploi direct de collaborateurs ou, au travers de partenariats, avec des prestataires locaux.



près de **65%**

de nos collaborateurs assurent un lien direct avec nos clients



57% de nos **766** collaborateurs

travaillent en régions

— V —

Promouvoir l'art français du café

« Accroître la notoriété de nos marques »

L'expérience Cafés Richard se vit aussi dans ses boutiques, ses coffee shops et lors d'événements prestigieux.

— Les boutiques : l'âme du café français, du bistrot à la maison

Prolongement naturel de l'expertise de Cafés Richard, nos boutiques font rayonner la « culture café » à la française. Comptoirs Richard incarne l'héritage vivant de notre Maison familiale. Chaque visite, en boutique ou sur le site e-commerce, révèle un savoir-faire unique.

À Paris ou en régions, Comptoirs Richard accueille les visiteurs qui souhaitent s'équiper et recréer chez eux l'univers et les gestes des baristas. Engagée de longue date dans la vente en vrac de cafés, de thés et de tisanes, notre enseigne propose aussi du café moulu à la demande.

Pour en savoir plus



145 000

clients dans nos boutiques en 2025



7 boutiques parisiennes

1 boutique Café Négril à Balma (31)

1 boutique Cafés Richard à Alby-sur-Chéran (74)



— Les coffee shops

Parce que le café se vit et se partage, nous développons des lieux dédiés à sa découverte. Autour de nos marques Cafés Richard et Brûlerie des Gobelins, nous concevons différents formats – coffee shops, comptoirs ou corners – implantés dans des lieux de vie et de passage tels que les gares, les aéroports, les entreprises ou les grands magasins.

Depuis 2018, Cafés Richard déploie ainsi un concept de coffee shop à la française initié en gare de Rennes.

La **Brûlerie des Gobelins**, qui torréfie à Paris depuis 1957, a aussi ouvert son premier coffee shop à la Samaritaine en 2021. Dans ses coffee shops, elle propose une approche du café de spécialité à la fois accessible et exigeante, valorisant la traçabilité, le respect des producteurs et une filière durable.



Ouverture d'un nouveau kiosque en Gare de Lyon prévue en juillet 2026

— Les événements

Avec l'activité Alto café, qui a rejoint notre Maison en 2015, nous concevons des expériences café nomades et sur mesure pour tous les événements premium : animations festives, temps forts d'entreprise, salons professionnels, pop-up stores.

Grâce à des coffee shops mobiles autonomes et à une équipe de baristas experts, Alto café propose des prestations clés en main qui permettent de faire vivre l'âme du café français là où se rencontrent les publics. Ces dispositifs mobiles s'adaptent à une grande diversité de lieux – travel retail, salons, séminaires, espaces de coworking ou afterworks – pour offrir des moments café conviviaux et gourmands.



— Des partenariats porteurs de sens

« Transmettre et célébrer l'esprit des cafés et des bistrotts »

Cafés Richard soutient les valeurs du service à la française et contribue à faire vivre l'esprit des bistrotts et des cafés, tout en s'engageant dans la transmission des savoir-faire. Nous nous impliquons dans des rendez-vous et des initiatives qui en assurent la promotion et mettent en lumière les talents d'aujourd'hui et de demain.

Événement emblématique, **la Course des Cafés** célèbre le dynamisme du service à la française et rend hommage aux professionnels qui l'incarnent au quotidien. Cafés Richard est fier d'en être partenaire et de contribuer à faire rayonner cette tradition vivante.

Temps fort de la profession, **le Trophée Delair** valorise les métiers de la salle et l'art du service. Il met à l'honneur la transmission du savoir-faire et la créativité des jeunes talents issus des écoles hôtelières. Nous accompagnons chaque édition, où sont célébrées des disciplines emblématiques, dont le rituel du café en méthodes douces.

Enfin, Cafés Richard est membre bienfaiteur de **l'Association pour la reconnaissance de l'art de vivre dans les Bistrotts et Cafés de France**, dont l'action a contribué à l'inscription de ses pratiques au patrimoine culturel immatériel de la France. Cela constitue une reconnaissance majeure, issue d'un travail collectif inscrit dans le long terme.

PILIER N°2

Garantir la qualité des produits et services

I
Assurer
la qualité et la sécurité
des aliments

II
Produire un café
d'excellence

III
Garantir une qualité
de service à tous nos
clients

IV
Transmettre
notre savoir-faire avec
l'Académie du Café



Assurer la qualité et la sécurité des aliments

« Maîtriser la transformation du café vert jusqu'aux produits finis »

Du café vert à la torréfaction, jusqu'aux gourmandises et aux boissons chaudes, nos équipes réalisent des contrôles réguliers afin de garantir la conformité et la constance de la qualité.

Torréfacteurs, équipes de conditionnement et service qualité interviennent à chaque étape de fabrication, dans le cadre d'un plan de contrôle structuré, fondé à la fois sur les exigences réglementaires, sur nos standards internes et sur les attentes de nos clients.

Nos fournisseurs font également l'objet d'évaluations qualité permettant d'identifier des axes d'amélioration et de mettre en place des plans d'action adaptés.

Un paquet de café est soumis au minimum à

15

types de contrôles entre la sélection du café vert et sa mise sur le marché



Veille réglementaire

Nos équipes Qualité et R&D, en lien avec le Syndicat du Café, assurent une veille continue sur les évolutions réglementaires et techniques concernant nos produits, leur étiquetage et leurs emballages. Elles pilotent les plans d'action nécessaires afin d'en garantir la conformité et l'amélioration continue.

Nos sites de torréfaction sont évalués dans le cadre du label AFNOR Engagé RSE, fondé sur la norme ISO 26000. Cette reconnaissance atteste de notre démarche structurée de développement durable.

Produire un café d'excellence

« Préserver notre expertise, du sourcing à la torréfaction »

Chaque jour, nos experts sélectionnent minutieusement des grains de caractère, selon leurs terroirs et leurs typicités. Un sourcing exigeant des meilleures origines, combiné à notre devoir de prendre soin de la terre et des caféiculteurs.



Un esprit artisanal au service d'une torréfaction de haute précision

Cafés Richard torréfie en France depuis trois générations, perpétuant son savoir-faire dans la création d'**Assemblages Signature** ainsi que dans la sélection experte de **Pures Origines et Cafés de spécialité**.

Nous privilégions **une torréfaction « robe de moine »**, une expression équilibrée et fidèle des arômes originels du café.

Chaque profil de torréfaction est travaillé avec exigence afin d'assurer l'équilibre, la constance et la qualité du goût, une justesse devenue notre signature.



+30 tonnes/jour

de café vert torréfiées, dont 20% sur le site de Saint-Avertin

Nous distinguons deux approches complémentaires de la torréfaction :

- **La Haute Torréfaction**, déployée sur nos sites de Gennevilliers (Hauts-de-Seine) et de Saint-Avertin (Indre-et-Loire), allie savoir-faire et technologies de pointe afin d'assurer une torréfaction de haute précision sur des broches allant jusqu'à 300kg, respectueuse du produit et fidèle à notre exigence de qualité.
- **Manufacture et torréfactions artisanales** : la Manufacture du site de Gennevilliers est dédiée aux Cafés de spécialité et aux terroirs plus confidentiels. Sur des broches de 5kg ou 30kg, le maître torréfacteur ajuste chaque torréfaction avec une précision qui se joue à la seconde près.

Les brûleries parisiennes et régionales qui ont rejoint l'entreprise complètent notre savoir-faire. Nous veillons à préserver leur identité propre afin que leurs marques locales continuent d'exprimer toute la richesse de leurs recettes appréciées par les consommateurs.

— Les valeurs du café de spécialité

Les Cafés de spécialité sont des Pures Origines d'exception répondant aux standards les plus exigeants de la filière et tendant vers le zéro défaut. Des notes aromatiques et un caractère unique révèlent l'identité typique du terroir, dont la qualité est établie selon le score d'évaluation de 80/100 ou plus de la Specialty Coffee Association (SCA).



La Brûlerie des Gobelins a remporté le titre de **Meilleur Espresso de France 2025 pour son Café de spécialité Guji d'Éthiopie**.

Cette distinction, décernée lors du concours annuel du Collectif Café, valorise notre travail de sélection, de torréfaction et de mise en valeur de cafés d'exception.



Garantir une qualité de service à tous nos clients

— Proximité, confiance et réactivité

Cafés Richard met tout en œuvre pour assurer la satisfaction de ses clients, notamment grâce à une **relation humaine de proximité**, un atout historique majeur. C'est aussi grâce à un suivi client détaillé et centralisé que nous disposons d'une vision globale de chaque établissement qui nous permet d'apporter des réponses personnalisées. Nos techniciens Espresso Service, experts des machines et matériels, ont pour mission d'assurer la continuité d'activité chez nos clients. Un centre d'appels national complète le dispositif pour planifier les prises en charge.



155

livreurs
Cafés Richard

120

techniciens
Espresso Service

Sélection de cafés et leur solution machine, gestion des commandes, livraisons, installation et maintenance des matériels, formation... **Cafés Richard est un partenaire complet** qui accompagne ses clients à chaque étape afin de leur garantir une qualité de produits et de services optimale.



— IV —

Transmettre notre savoir-faire avec l'Académie du Café

« Proposer des ateliers d'experts et des certifications internationales »

Centre de formation certifié Qualiopi, l'Académie du Café, créée en 2002, transmet l'art du café aux professionnels. Nos experts sont titulaires de certifications internationales de la SCA et, parmi eux, nous comptons des Q Graders¹.

Gestes du Barista, Latte Art, Boissons Gourmandes, Caféologie, nous dévoilons tous les secrets du café à nos clients professionnels : CHR indépendants, chaînes de restauration, collectivités, coffee shops, écoles hôtelières. Nos collaborateurs bénéficient également de ces formations dans une logique de montée en compétences.

Les formations sont dispensées à l'Académie, en écoles ou directement chez nos clients, partout en France, grâce au maillage de nos agences régionales et à nos formateurs itinérants. Enfin, l'Académie partage tutoriels et recettes via la chaîne YouTube de Cafés Richard, afin de diffuser plus largement la culture du café au grand public.

L'UniversiThé, quant à elle, a pour vocation de transmettre la culture du thé et de la tisane. Accompagnés par des experts, nos clients découvrent les terroirs, les méthodes de préparation et l'art de la dégustation afin de bâtir une offre adaptée à leur établissement.



+1000

personnes formées par an

Enfin, grâce à son Pôle Formation Technique, **Espresso Service** offre un parcours qui permet de maîtriser l'ensemble des paramètres de la qualité en tasse.



4,9/5

Indice de satisfaction des stagiaires

— La Master Cup Cafés Richard



Créée en 2019, la Master Cup Cafés Richard s'affirme chaque année comme un temps fort réunissant l'univers du café et celui du bar. Le concours met en compétition des étudiants issus d'écoles hôtelières de toute

la France, sélectionnés lors de nos formations.

Les candidats doivent y démontrer leur créativité et leur maîtrise technique à travers deux épreuves : réalisation et service d'un cappuccino, création d'un café-cocktail signature selon une thématique imposée.

Ils sont également évalués sur leurs connaissances du café ainsi que sur la précision de leurs gestes et leur éloquence.

Speciality Coffe Association (SCA)

Cafés Richard est l'un des membres fondateurs de la SCA France, créée en 2005. C'est la section française de la Specialty Coffee Association, organisation internationale engagée dans l'amélioration permanente de la qualité du café, à chaque étape de la filière.



Notre **Académie du Café** est certifiée «SCA Premier Training Campus», une accréditation qui reconnaît la qualité de notre centre de formation et sa conformité aux standards internationaux.



¹ - Cette certification atteste d'une expertise avancée de dégustation, d'analyse sensorielle et d'évaluation du café vert. Elle permet d'intégrer le réseau international restreint de professionnels habilités à évaluer les cafés à l'échelle mondiale.

PILIER N°3

Prendre soin des hommes et des femmes du café

I
Protéger nos partenaires
producteurs de café

II
Accroître
les compétences
de nos collaborateurs

III
Cultiver la sécurité et la
qualité de vie au travail

IV
Mener une démarche
éthique et sociale



Protéger nos partenaires producteurs de café



« Produire nos cafés de façon responsable »

La qualité de nos cafés repose en premier lieu sur le savoir-faire des producteurs et productrices, auxquels nous accordons une attention particulière.

Dans le cadre de notre politique d'achats responsables, engagée en faveur d'un commerce plus équitable, nos cafés répondent à des cahiers des charges exigeants, portant à la fois sur la préservation de l'environnement et sur les conditions de vie des producteurs.

Pour structurer et garantir ces engagements, nous nous appuyons notamment sur des labels de référence.

- **Fairtrade/Max Havelaar** garantit que les cafés sont cultivés et commercialisés dans le respect de critères sociaux, économiques et environnementaux stricts. Ce label, dont Cafés Richard est le partenaire depuis plus de 25 ans, assure un meilleur revenu, améliore les conditions de travail et de vie des producteurs et de leur communauté.
- En rassemblant différentes parties prenantes, **Rainforest Alliance** protège les forêts, améliore les conditions de vie des exploitants agricoles et des communautés forestières, fait valoir leurs droits humains, les aide à atténuer les impacts du dérèglement climatique et à s'y adapter de manière audacieuse et efficace. www.rainforest-alliance.org/fr



± 2158

producteurs et productrices bénéficiaires de la prime de développement Fairtrade générée par la vente de nos produits en 2025

Accroître les compétences de nos collaborateurs

Notre plan de développement des compétences est construit pour accompagner l'évolution de nos métiers et de notre savoir-faire.

Formations externes :

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

Formations internes :

- Ateliers de l'Académie du Café afin d'approfondir l'expertise des collaborateurs : caféologie, barista...
- Formations Espresso Service adaptées à chaque profil de postes techniques.



Taux d'efficacité des formations

95%

Objectif 2026

Mettre en place une formation pour développer l'IA tout en protégeant nos données.

Garantir l'excellence technique grâce à nos formations et certifications

Nos techniciens suivent un parcours structuré au sein de notre Pôle Formation Technique, enrichi tout au long de leur carrière et en lien avec l'Académie du Café, afin de maîtriser l'ensemble des paramètres de la qualité en tasse. Petit plus : deux formateurs internes sont habilités à dispenser les formations en sécurité électrique. Pionniers du secteur, nous sommes les premiers à avoir proposé, dès 2020, **le CQP Agent de maintenance – Réparateur de machines à café**, une certification nationale, reconnaissance d'un savoir-faire métier.



2 Champions de France des Techniciens de Café

Nous sommes fiers de compter dans nos rangs des experts reconnus de la qualité en tasse.

Cultiver la sécurité et la qualité de vie au travail

Amélioration continue des conditions de travail

La santé et la sécurité des collaborateurs constituent un pilier essentiel de la démarche RSE de l'entreprise :

- Le département Ressources Humaines est formé à la prévention des risques psychosociaux (RPS). Cette démarche sera renforcée en 2026 par une formation aux Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM).
- Des dispositifs d'écoute et d'assistance, sous forme de lignes téléphoniques, sont également à disposition des collaborateurs.
- En cas d'incident lié à la sécurité au travail, une analyse approfondie est menée, incluant des entretiens pour en identifier les causes et déployer des actions correctives adaptées.

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

L'intégration des nouveaux collaborateurs constitue une étape clé. Un programme complet est déployé dès l'arrivée de nouveaux talents : livret d'accueil, parrainage interne, formation en caféologie, tournée avec un livreur, rencontres de différents métiers, sensibilisation à la démarche RSE de l'entreprise.

Tout au long de l'année, des actions sont menées par l'entreprise et l'équipe QVCT pour favoriser le bien-être des collaborateurs : espaces de pause conviviaux avec accès aux boissons maison, repas annuels, activités sportives, célébration des temps forts et des réussites collectives...

Notre CSE s'inscrit pleinement dans cette dynamique en proposant régulièrement de nouvelles initiatives et avantages : plateforme HelloCSE, courses solidaires, sorties annuelles, contribuant ainsi à une qualité de vie au travail durable et attractive.

Chaque année, le service RH conduit une enquête interne QVCT afin de recueillir le ressenti des collaborateurs. Les résultats constituent un outil de pilotage permettant d'identifier les points forts et les axes d'amélioration.



Note de satisfaction sur la qualité de l'intégration en 2025 :

4,6/5



96 %

de nos collaborateurs sont embauchés en CDI

Moyenne d'ancienneté de nos collaborateurs

10 ans



6

collaborateurs recrutés par le biais de la cooptation en 2025



69 %

des collaborateurs pensent contribuer à la démarche RSE de l'entreprise



Partage de la valeur

En 2025, l'entreprise a déployé un accord d'intéressement s'inscrivant dans une démarche de partage de la valeur. Son déclenchement repose notamment sur des objectifs issus de la politique RSE, tels que la réduction des consommations énergétiques.

Mener une démarche éthique et sociale

— Inclusion et diversité

Nos entreprises s'enrichissent chaque jour de la diversité de leurs talents. Elles s'engagent également activement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap, tant par l'emploi direct que par des partenariats durables avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire.

— Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap



Sur notre site de Gennevilliers, des personnes accompagnées par l'ESAT HOVIA sont intégrées à nos équipes pour des missions liées à la production et à la logistique. Cette collaboration leur permet de développer leurs compétences en situation réelle de travail et d'accéder,

au sein de nos ateliers, à la certification RSFP délivrée par le ministère du Travail. Par ailleurs, des prestations de services confiées à des ESAT locaux (entretien des espaces verts, collecte du papier, etc.) contribuent au développement d'une économie inclusive sur nos territoires.

Notre entreprise agit également en faveur de l'inclusion par la sous-traitance auprès d'entreprises adaptées. En 2025, près de 5600 machines à café ont été réparées par des personnes en situation de handicap, dont l'Entreprise Adaptée ANRH à laquelle sont également confiées des prestations de blanchisserie. L'ANRH est une association reconnue d'utilité publique, engagée dans l'accompagnement vers l'emploi durable de personnes en situation de handicap. Ce partenariat, noué depuis plus de quinze ans, illustre une relation solide et vertueuse.

— Lutter contre le gaspillage alimentaire

L'engagement social de notre entreprise se traduit aussi par des actions concrètes de lutte contre le gaspillage alimentaire. Un partenariat national avec les Banques Alimentaires facilite la distribution des dons et renforce l'accès à des produits essentiels pour les personnes en situation de précarité. Les produits donnés – café, thé, sucre, ... – jouent un rôle important dans la création de lien social.

— Renforcer l'éthique interne et les pratiques responsables

Dans la continuité de la charte éthique et sociale, signée par 100% des collaborateurs, plusieurs actions structurantes ont été menées en 2025 :

- Refonte de la procédure de lanceur d'alerte intégrant les enjeux de lutte contre la corruption.
- Nomination d'un délégué à la protection des données (DPO) externe afin de garantir la conformité et la protection des données personnelles.
- Réalisation d'un atelier collaboratif avec des managers, visant à garantir un environnement de travail respectueux, serein et efficace, fondé sur des valeurs partagées.

Le café solidaire



Au sein du **groupe Ricardo**, l'entreprise à mission **Lobodis** et **Cafés Richard** ont uni leurs expertises pour développer une offre de cafés solidaires, 100% tracés et 100% inclusifs. Ils proviennent notamment du Brésil, du Pérou et du Honduras, pays avec lesquels nous travaillons de longue date en soutenant des projets à impact social et

environnemental auprès de petits producteurs. La gamme « LE CAFÉ SOLIDAIRE par Lobodis » propose des assemblages en grains, ainsi que des capsules végétales et compostables, conçues et fabriquées en France.

Des expertises complémentaires :

- Lobodis sélectionne les cafés directement auprès des producteurs. Elle torréfie et produit en Bretagne avec l'emploi direct de personnes en situation de handicap au sein de l'Association Notre Avenir et de son ESAT.
- Cafés Richard assure ensuite une distribution nationale et un accompagnement technique de proximité grâce à ses 12 agences régionales.

Cette synergie entre Lobodis et Cafés Richard crée une offre porteuse de valeur et de sens, conciliant qualité produit, impact social et performance environnementale.

Ces cafés affichent le Planet-Score®, un système d'évaluation indépendant informant le consommateur sur l'impact environnemental des produits alimentaires. Ils obtiennent les bonnes notes de A ou B.

PILIER N°4

Réduire l'empreinte environnementale de nos activités

I
**Produire responsable
et favoriser
la biodiversité**

II
**Maîtriser notre utilisation
des ressources**

III
**Privilégier un
transport plus durable,
de l'approvisionnement
du café vert jusqu'à la
livraison chez nos clients**



Produire responsable et favoriser la biodiversité

« S'engager aux côtés des producteurs de café »

En tant qu'acteur de la filière café, Cafés Richard est directement concerné par les enjeux de biodiversité et de déforestation. **Nous accompagnons des initiatives favorisant des pratiques agricoles durables et une production sans déforestation**, en cohérence avec notre engagement à long terme pour une filière responsable.

— Développer l'agroforesterie pour un avenir zéro déforestation

Cafés Richard, au sein du groupe Ricardo et aux côtés de Lobodis, soutient depuis plusieurs années l'association Envol Vert au Pérou. Cet engagement vise à accompagner les producteurs et les coopératives dans la transition vers une caféiculture plus durable, conciliant protection des écosystèmes forestiers et amélioration des conditions de vie en particulier au travers de deux projets :

- Financement d'un projet pilote « Zéro déforestation » au sein de la coopérative Valle Ubiriki qui nous approvisionne depuis plusieurs années. La première phase du projet a notamment permis d'accompagner 20 fermes dans leur mise en conformité au règlement européen. La deuxième phase, encore en cours, vise à autonomiser tous les acteurs dans ce travail en sensibilisant et formant 545 producteurs et productrices.
- Appui au développement de l'agroforesterie et à la récupération des aires dégradées en zone caféière dans la région de Junin.

À partir de 2026, cet engagement se poursuivra avec le projet ConBosque. Son ambition est de contribuer à la conservation de 1890 hectares de forêt en Amazonie péruvienne en développant des alternatives économiques à la déforestation.

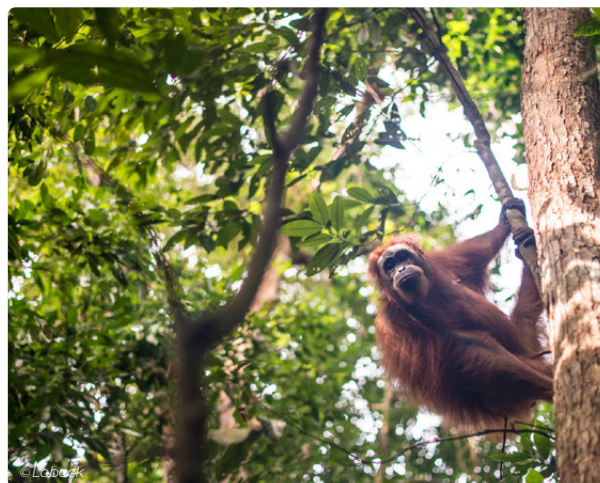
Pour en
savoir plus



— Préserver les orangs-outans grâce à une agriculture plus durable

Depuis 2013, nous sommes engagés dans le Sumatran Orangutan Conservation Programme (SOCP). Son objectif : préserver les orangs-outans de Sumatra et leur habitat, aider les producteurs de café à conserver leur terre en luttant contre l'agriculture intensive et la déforestation et encourager la plantation de café écologique et durable. Cafés Richard est le seul torréfacteur en France à distribuer ce café de spécialité, tant auprès des professionnels que dans ses boutiques.

Pour en
savoir plus

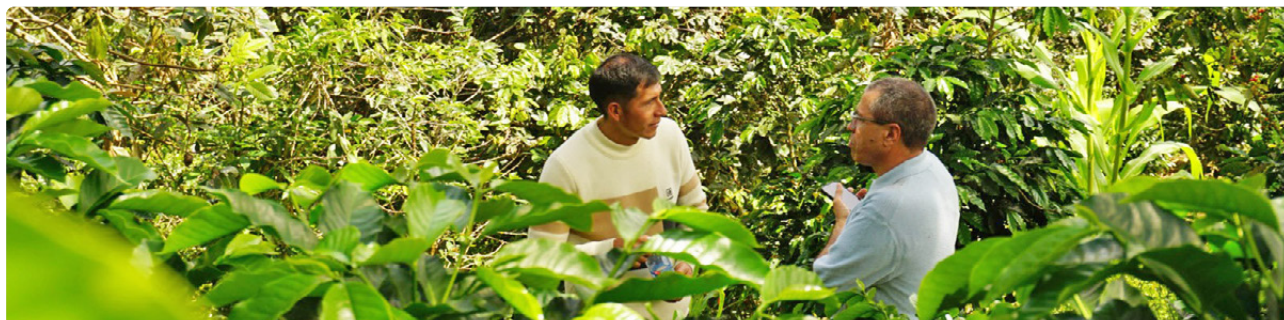


— Des engagements concrets, portés par nos produits



46 %

de références alimentaires
labellisées dans nos gammes



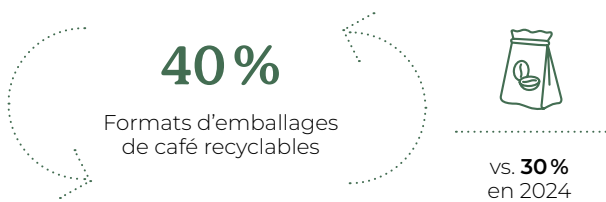


Maîtriser notre utilisation des ressources

« Réduire l'impact de nos produits et équipements tout au long de leur cycle de vie »

Repenser les emballages pour améliorer leur recyclabilité

Dans le cadre du décret « 3R » (Réduction, Réemploi, Recyclage) issu de la loi AGECE, qui fixe à horizon 2030 des objectifs renforcés en matière de réduction des emballages et de recyclabilité, Cafés Richard fait évoluer progressivement ses emballages alimentaires.



Des sachets de thés et de tisanes écoresponsables

Nos gammes sont conditionnées dans des sachets en PLA, un matériau d'origine végétale issu de l'amidon de maïs, permettant de supprimer l'usage de plastiques pétrosourcés (conformément à la réglementation). Nous utilisons également des sachets en papier filtre non blanchi fabriqués à partir de fibres d'abaca, une plante naturellement résistante.

Encourager le réemploi et la réduction des déchets

Afin d'inciter leurs clients à opter pour une consommation plus responsable, les boutiques Comptoirs Richard proposent une sélection de cafés et de thés en vrac, ainsi qu'une réduction de 15 centimes lorsque le client apporte son propre contenant réutilisable.

Donner une seconde vie aux équipements : l'économie circulaire chez Espresso Service

Grâce à des critères d'achat spécifiques et à une expertise technique approfondie, les équipes sélectionnent, réparent et rénovent les machines afin de leur donner une nouvelle vie auprès des professionnels. Les équipes accompagnent également les clients dans le bon entretien et la bonne utilisation des équipements, afin d'optimiser leur durée de vie.

Faire évoluer nos infrastructures vers plus de sobriété énergétique

Développer la production d'énergie renouvelable sur nos sites

Après l'équipement de notre site de La Boisse (Ain) en 2023, des travaux de pose de panneaux photovoltaïques ont débuté en 2025 sur le site de torréfaction et siège de Gennevilliers, permettant de couvrir environ 10% de la consommation énergétique du site. Cette démarche se poursuivra en 2026 avec l'équipement des nouvelles agences d'Eslettes (Seine-Maritime) et de Norroy-le-Veneur (Moselle).

Moderniser nos sites pour améliorer leur performance environnementale

L'agence d'Alby-sur-Chéran (Haute-Savoie) a bénéficié d'une rénovation de toiture visant à améliorer ses performances énergétiques. En 2026, la boutique de Café Négril située à Balma (Haute-Garonne) sera équipée d'un torréfacteur électrique. Cette innovation nous permettra de maîtriser notre consommation d'énergie et de réduire notre empreinte carbone par rapport à un torréfacteur classique alimenté au gaz.



Agence de La Boisse (Ain) conçue avec des partenaires locaux. Des choix responsables tels que panneaux photovoltaïques, parking enherbé, etc.

« Réduire et revaloriser nos déchets »

Afin de réduire l'empreinte environnementale de nos déchets et de nos sous-produits (pellicules de grains de café!...), des filières de revalorisation sont mises en place et suivies grâce à des indicateurs analysés en comité de gouvernance.

Sur nos deux sites de torréfaction, nos biodéchets sont triés pour être valorisés. Pellicules de grains de café, capsules et dosettes, marc de café, et autres déchets alimentaires sont envoyés dans des méthaniseurs qui produiront de l'énergie (biogaz ou électricité). La matière résiduelle sera utilisée comme fertilisant naturel.



+ de 87 tonnes

de biodéchets ont été revalorisées localement par méthanisation



dont **89%**

de pellicules de grains de cafés



99%

de déchets valorisés sur nos sites de torréfaction

1- Enveloppe végétale qui se détache du grain lors de la torréfaction, ressemblant à la fine peau brune de la cacahuète grillée.

Revalorisation des matériaux

- Les sacs de café vert en toile de jute sont transformés par une filière spécialisée qui les réemploie par la suite en rembourrage et isolant pour voiture. En 2025, 12,7 tonnes de sacs en toile de jute ont été revalorisées après effilochage.
- Nous avons de nouveau obtenu en 2025 un certificat de **recyclage niveau Or** de nos cartouches filtrantes Brita. Nous avons donc réduit nos déchets de 16 374 kg et évité 9 363 kg d'émissions de CO₂.



Sacs en toile de jute revalorisés en cabas, à l'occasion des 130 ans de notre Maison

Privilégier un transport plus durable, de l'approvisionnement du café vert jusqu'à la livraison chez nos clients

« Agir sur le transport du café vert en amont »

De l'achat du café vert à sa livraison, Cafés Richard agit pour une logistique toujours plus sobre et respectueuse de l'environnement. Cette démarche s'inscrit pleinement dans le plan de décarbonation de l'entreprise.

Le transport maritime à la voile

Dans un secteur où le transport maritime représente près de 3% des émissions mondiales de CO₂, Cafés Richard et Comptoirs Richard s'engagent en faveur d'une filière café plus responsable et décarbonée.



Depuis 2023, nous sommes **sociétaires de la coopérative Windcoop**, engagée dans le développement de lignes maritimes commerciales à propulsion vélique.

Le premier navire de la coopérative, baptisé *Miaraka*, est actuellement en construction. Sa mise à l'eau est prévue à l'été 2027 pour assurer une liaison directe entre Marseille et Madagascar.

Un second navire, spécifiquement affecté au transport de café, desservira la route France - Amérique du Sud à horizon 2030-2040.

Par ailleurs, grâce à son partenaire importateur Belco et la flotte TOWT, Comptoirs Richard propose déjà le café Colombie Las Planadas acheminé par voilier, tout comme le café Brésil Caparao de la Brûlerie des Gobelins.



-90%

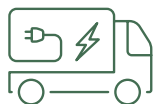
des émissions de CO₂ par rapport au fret maritime conventionnel

« Réduire les émissions liées à la distribution »

Être notre propre distributeur constitue un atout majeur pour notre Maison. Cette maîtrise directe des circuits de livraison nous permet d'agir concrètement sur la réduction de l'empreinte carbone de la distribution selon 3 axes :

— Électrification progressive de la flotte de véhicules

À chaque renouvellement, l'entreprise privilégie des véhicules à plus faibles émissions : électriques, hybrides, au gaz naturel ou au bioéthanol. Cette politique contribue à verdir progressivement le parc de véhicules de livraison.



54%

des livraisons au départ de Gennevilliers ont été réalisées en véhicules électriques en 2025



— Optimisation des tournées de livraison

Les modes de livraison sont adaptés aux zones desservies : véhicules électriques à Paris/petite couronne et hybrides en périphérie. Les tournées en régions font également l'objet d'analyses afin d'identifier celles compatibles avec l'autonomie des véhicules électriques.

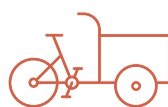
Les commandes sont regroupées afin de limiter les kilomètres parcourus et les émissions de CO₂. Une participation aux frais de transport est appliquée en dessous d'un certain montant de commande, afin de sensibiliser les clients à l'impact environnemental des livraisons.



— Cyclolivraison

Pour la logistique du dernier kilomètre, nous avons déployé la cyclologistique dans Paris, avec nos 2 partenaires, Fludis et Bizbike.

- 91 tonnes de produits ont été transportés avec Fludis, une livraison urbaine innovante qui associe transport fluvial électrique et cyclologistique pour servir nos clients de l'hypercentre parisien.
- 29 tonnes ont été délivrées via Bizbike, un partenaire de longue date.



120 tonnes

de produits livrés par an en vélo cargo





cafesrichard.fr



.....

Académie du Café



.....

Comptoirs Richard

comptoirsrichard.fr



.....

Brûlerie des Gobelins

bruleriedesgobelins.fr



Télécharger
le rapport RSE
Cafés Richard



SAS Cafés Richard - RCS Nanterre
B 432 573 467 - Tous droits réservés
Conception et réalisation :
Agence Bergamote
Imprimé sur papier recyclé.

