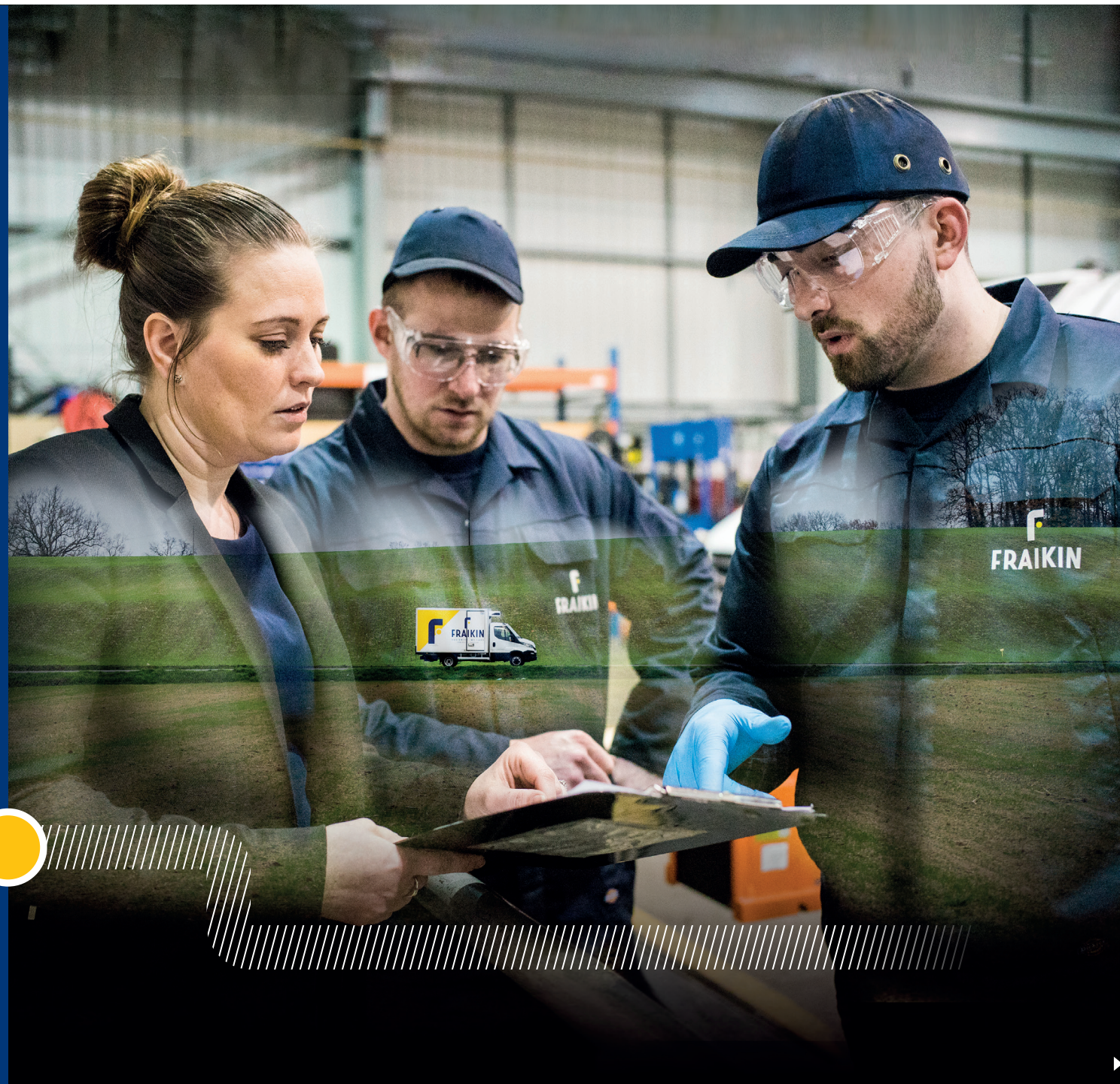




Rapport
RSE
2018



PRÉAMBULE

- 3 L'éditorial de Philippe Mellier, Président du Groupe
- 4 Qui sommes-nous ?
- 5 La qualité de service en réponse aux mutations de nos métiers
- 6 Notre comité exécutif
- 7 La conformité au cœur de notre modèle
- 8 Le Groupe FRAIKIN en 2018



PARTIE 1

INNOVER POUR NOS CLIENTS

- 10 Dans un métier qui évolue, le client avant tout !
- 11 Jouer un rôle dans la connaissance des énergies alternatives
- 12 Les énergies alternatives dans le Groupe
- 13 Accompagner nos clients dans la mobilité durable
- 14 Vendre et entretenir les véhicules industriels roulant au gaz
- 15 Technologies embarquées
- 17 L'innovation dans les usages
- 18 La flotte FRAIKIN Groupe en détail



PARTIE 2

AVANCER AVEC NOS COLLABORATEURS

- 20 Découverte des métiers d'une agence FRAIKIN
- 21 Placer les compétences et qualifications au cœur de la performance
- 22 Expertise, employabilité et reconnaissance
- 23 Mieux intégrer les réalités du handicap
- 24 Santé sécurité : l'affaire de tous
- 25 Agir à tous les niveaux
- 26 La cybersécurité, un projet Groupe
- 27 Cartographie des effectifs du Groupe



PARTIE 3

PROGRESSER AVEC NOS PARTENAIRES

- 29 Développer des relations de partenariat étroites
- 30 Connection Days : faire se rencontrer nos clients et nos fournisseurs



PARTIE 4

AGIR POUR LE BIEN DE NOS CONCITOYENS

- 32 Nos collaborateurs ont du cœur
- 33 Sponsoring et partenariats



PARTIE 5

PILOTER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS ACTIVITÉS

- 35 Une gestion dynamique et durable des véhicules
- 36 Alléger l'impact environnemental de nos activités
- 37 Des écogestes qui limitent l'impact sur l'environnement
- 38 Vigilance particulière autour des véhicules frigorifiques

Ont participé à la préparation de ce rapport : Julie Bastien, Nathalie Bétis, Sylvie Broussard Boitel, Rodolphe Caget, Philippe Cuoc, Olivier Dutrech, Monica Escude, Jérôme Gautier, Danièle Gély, Darren Hall, Célia Housset, Abdel Ilah Aït Kicha, Alban Lancelleur, Lorna Mc Ilroy, David Madère, Aurélie Mérouze, Elisabeth Prigent-Olaussen, Steffen Rump, Noémie Satouf, Sandra Szkwarek, Philippe Verhague, Olivier Vincent Cuaz. **Dossier coordonné par :** Julie Bastien et Éloïse Gaudon.

Conception-réalisation : MotàMeaux. **Crédits photos :** FRAIKIN, Flaticon, Franck Dunouau, Istock, DR.

Pour un transport humain, responsable et durable



Les femmes et les hommes sont au cœur de notre métier : **nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires.** Notre mission est de fournir aux entreprises et collectivités des services et solutions pour la gestion de leur flotte de véhicules commerciaux et industriels, leur permettant ainsi de se concentrer sur leur cœur d'activité.

Nous connectons cette mission à notre responsabilité sociale d'entreprise. Par son cœur de métier, FRAIKIN se place au centre des enjeux liés à la transition écologique et énergétique. Pour répondre au triple défi du changement climatique, de la qualité de l'air et de la congestion urbaine, nous travaillons en étroite collaboration avec les constructeurs, les carrossiers, les équipementiers, afin de mettre sur le marché les nouvelles technologies les plus pertinentes. Nous sommes également engagés dans les groupes de travail nationaux et européens.

Nous devons notre succès et notre leadership à nos collaborateurs, ces femmes et ces hommes qui démontrent chaque jour leur engagement, leur sens du service, leur respect des autres, leur professionnalisme et leur expérience. Il est de notre responsabilité d'entreprise de contribuer à la formation des jeunes à nos métiers, de développer leurs compétences au quotidien, de veiller à leur sécurité et à leur bien-être au travail.

Nous devons notre succès à nos partenaires, qui nous accompagnent dans la conception des solutions les plus pertinentes de gestion de flottes de véhicules. Il est de notre responsabilité d'entreprise de construire des relations de partenariat équilibrées et durables avec les constructeurs, les équipementiers, les carrossiers, afin de mettre sur le marché les nouvelles technologies les plus adaptées au monde qui nous entoure.

Nous devons notre succès à nos clients qui, depuis plus de soixante-dix ans, nous font confiance et qui nous ont permis de nous hisser au sommet du marché français et d'être reconnus comme une référence en Europe. Il est de notre responsabilité d'entreprise de les accompagner dans la transition énergétique et de procurer un niveau de service irréprochable dans les 15 pays où circulent nos véhicules.

C'est pourquoi nous renforçons, année après année, notre engagement en faveur de l'innovation, de la montée en compétence des collaborateurs, de la maîtrise des risques, du service rendu à nos clients et du respect de l'environnement, pour un transport humain, responsable et durable.

“

*Année après année,
nous renforçons notre
engagement envers nos
collaborateurs, nos clients et
nos partenaires, pour un
transport humain,
responsable et durable ”*

PHILIPPE MELLIER

Président
du Groupe FRAIKIN

Qui sommes-nous ?



La qualité de service en réponse aux mutations de nos métiers

Le transport routier de marchandises, tout comme les secteurs du BTP et de l'environnement, connaît de profondes mutations.

UN DÉFI ÉNERGÉTIQUE ET ENVIRONNEMENTAL

— **Indispensables à l'économie, les camions et véhicules industriels sont aussi de gros contributeurs d'émissions atmosphériques.** Le transport est en effet le deuxième émetteur de gaz à effet de serre dans l'Europe des 28. Le défi de la transition énergétique et écologique doit être relevé en mettant en œuvre toutes les solutions technologiques permettant de diminuer l'impact environnemental, tout en réduisant les coûts d'exploitation sur le long terme.

UNE TRANSITION DIGITALE

— **Dans le même temps, la transition digitale se précise.** Les capteurs connectés associés aux fonctions télématiques permettent de contrôler les consommations et d'optimiser la maintenance. Ces secteurs font également face à d'autres contraintes, d'ordre économique et réglementaire mais aussi humain, au travers notamment de la pénurie de conducteurs poids lourds.

75 ANS D'EXPÉRIENCE

— **Exerçant la location longue durée de véhicules industriels et commerciaux depuis soixante-quinze ans**



◀ **FRAIKIN renforce son orientation client et qualité de service.**

et en tant que pionnier des services intelligents de sous-traitance et de gestion de flotte, FRAIKIN est conscient des contraintes économiques, sociétales et réglementaires qui s'imposent à ses clients comme de leurs attentes, en termes de qualité de service.

ORIENTATION CLIENT ET QUALITÉ DE SERVICE

— **En 2018, le Groupe a redéfini sa stratégie autour d'une ambition simple : mener la bataille**

de l'excellence et retrouver l'ADN qui a fait la force de Fraikin, à savoir l'orientation client et la qualité de service.

Dans un contexte en rapide évolution, la maîtrise de cet invariant constitue le principal enjeu de FRAIKIN. Il se décline dans tous les pans d'activité et engage toutes les femmes et les hommes, du président au compagnon, pour constituer le socle de la responsabilité sociale du Groupe.

Notre comité exécutif



PHILIPPE MELLIER
Président du Groupe



DENIS ANDRÉ
Direction
financière



ALAIN-FRANÇOIS PIALAT
Direction
des Ressources Humaines



**ELISABETH
PRIGENT-OLAUSSEN**
Direction Juridique et Assurance



PHILIPPE CUOC
Direction
des Opérations



JEAN-SÉBASTIEN DURAND
Direction Stratégie
et Marketing



SABRY CHIH
Direction France



ED COWELL
Direction
Royaume-Uni



MARTI BATALLE
Direction
Espagne

La conformité au cœur du modèle

Notre monde évolue autour de la responsabilité sociale d'entreprise et des valeurs éthiques. Nous prenons ce virage et ces engagements. En tant que leader européen, il est de notre devoir de poser un cadre et d'être exemplaire.



RENFORCER LA GESTION DES RISQUES



— La déclaration de performance extra-financière, qui remplace le rapport RSE tel que défini par la loi Grenelle II, a pour objectif de démontrer l'implication et la performance du

Groupe sur les volets social, sociétal et environnemental.

Elle repose sur la présentation des principaux risques auxquels nous sommes exposés. En ce sens, elle constitue une opportunité pour renforcer nos relations avec nos parties prenantes et notre positionnement sur le marché. L'année 2018 a été consacrée à l'identification de nos principaux risques.

Si les risques environnementaux sont identifiés et pilotés de longue date, l'analyse des dimensions humaines et sociales a permis d'identifier des sujets d'amélioration autour de l'employabilité des collaborateurs, de la sécurité, du handicap ou encore de la politique d'achat. Les KPI (fréquence, gravité) ont été définis risque par risque et complétés d'un objectif à cinq ans.



NOMINATION D'UN DATA PROTECTION OFFICER GROUPE

— La nomination au sein des entreprises d'un délégué à la protection des données personnelles est l'une des mesures du règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur en mai 2018. Chez FRAIKIN, ce rôle est assuré par Rodolphe Cagot, qui a été nommé Data Protection et RSE Officer. Il garantit la mise en conformité et le maintien de cette conformité. Un correspondant RGPD a également été désigné dans chaque filiale du Groupe.

Publication de la DPEF

En vertu de la nouvelle obligation réglementaire qui consiste à publier une déclaration comprenant les principaux risques liés à l'activité, la déclaration de performance extra-financière (DPEF) de FRAIKIN est disponible sur le site internet à cette adresse.



www.fraikin.com/DPEF2018



Témoignage...

Comment la RGPD a-t-elle été mise en place au sein du Groupe ?



Rodolphe Cagot, Data Protection et RSE Officer

Nous avons établi une cartographie de tous les traitements de données personnelles et validé les procédures qui garantissent la sécurité des données. Toute faille de sécurité doit pouvoir être déclarée en soixante-douze heures auprès de la CNIL. Nous avons également audité les différents services, pour s'assurer que les traitements sont conformes.

Dans chaque métier, des référents ont en charge d'alerter sur d'éventuels risques liés, par exemple, à un nouveau prestataire ou à une nouvelle application informatique. Ensemble, nous sommes garants que la conformité est respectée au sein de FRAIKIN. Les sites internet Corporate ont été revus à l'aune du RGPD (politique de cookies, charte de confidentialité, etc.). Un process a été mis en place pour pouvoir prouver que toutes les données d'un client ou d'un salarié sont correctement traitées, y compris le droit à la suppression des données personnelles. Nous avons la volonté d'être conformes, au-delà même des obligations qui s'appliquent à une entreprise non cotée.

Le Groupe FRAIKIN en 2018

● Une croissance qui s'accélère

785 M€

de chiffre d'affaires tous pays confondus



+ 15 %

par rapport à 2018



+ de 25

partenaires financiers
nous font durablement
confiance



15

implantations
en Europe
et au Moyen-Orient

● Un partenaire de proximité



+ de 2 800

collaborateurs



180

agences dont 120
avec ateliers
intégrés



+ de 60 000

véhicules



7 000

clients
dans 6 secteurs
clés



Environnement
et construction



Transports



Retail



Grande distribution



Santé



Marchés publics



PARTIE

1

INNOVER POUR NOS CLIENTS

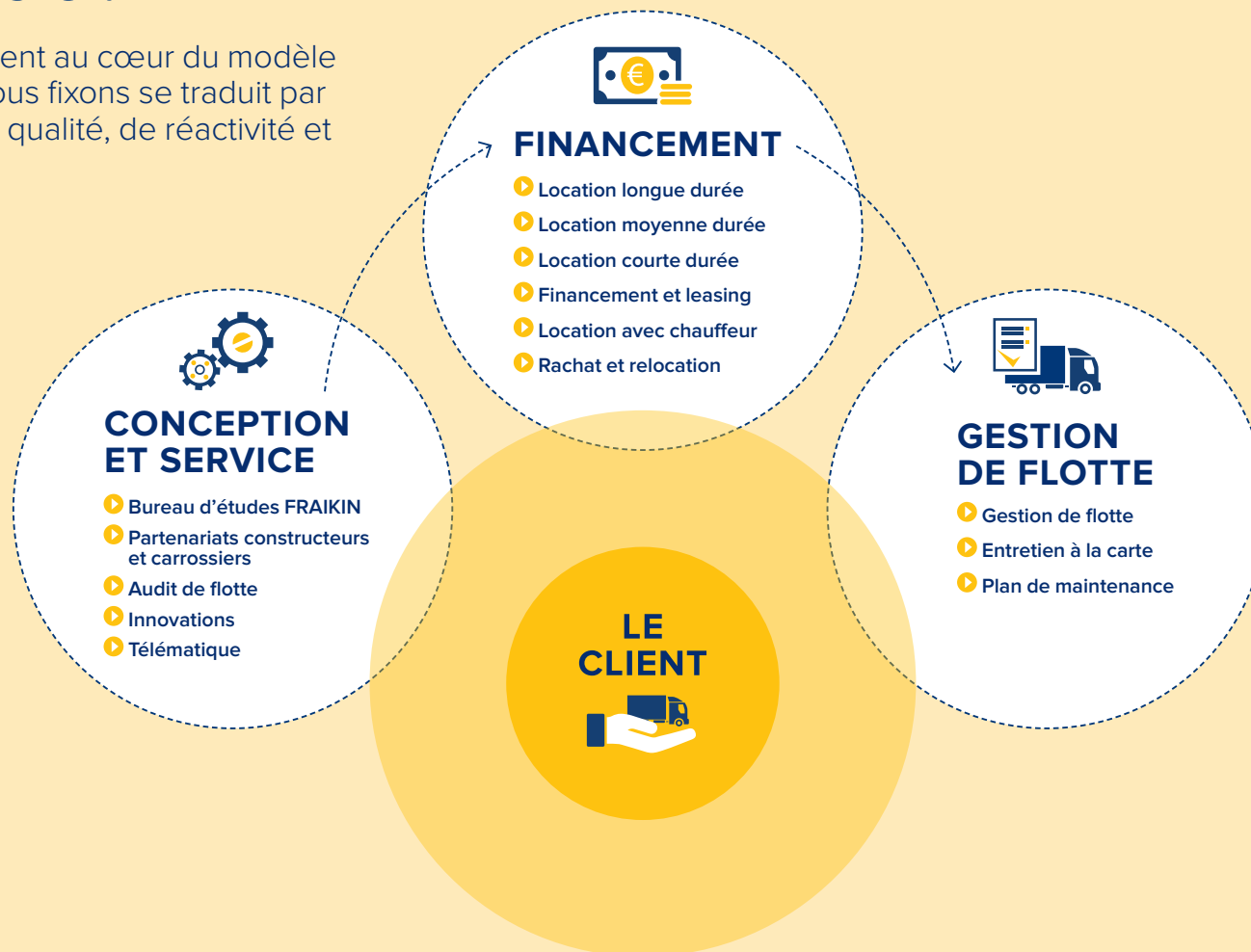
Dans un métier qui évolue, le client avant tout !

Être une société de service, c'est placer le client au cœur du modèle d'affaires. L'objectif d'excellence que nous nous fixons se traduit par une exigence forte en matière de service, de qualité, de réactivité et d'innovation sur toute notre chaîne de valeur.

FOCUS

8 filiales européennes engagées auprès de DB Schenker

Schenker AG, maison mère de l'un des leaders mondiaux du transport et de la logistique, a conclu avec FRAIKIN un accord-cadre d'envergure européenne, particulièrement innovant sur le plan juridique et contractuel. L'objectif de DB Schenker étant d'harmoniser son parc de véhicules grâce à un partenaire unique capable de se positionner et d'opérer au même niveau de service à l'échelle européenne, cet accord couvre trois prestations : l'achat, la location longue durée et le financement. Outre la France, le contrat concerne l'Espagne, le Royaume-Uni, l'Allemagne, la Belgique, les Pays-bas, le Luxembourg et la Suisse et engage FRAIKIN dans un véritable partenariat.



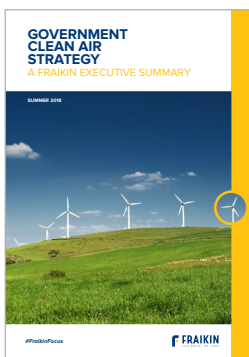
Jouer un rôle dans la connaissance des énergies alternatives

En observateur avisé des énergies alternatives et des conditions économiques du secteur, FRAIKIN est régulièrement contacté par des institutions et des associations professionnelles pour partager son point de vue et transmettre une vision pragmatique du sujet.

— **Faire de la transition énergétique dans le transport quelque chose de concret : c'est sur cet axe que FRAIKIN s'inscrit comme partenaire des ministères, des eurométropoles ou encore des associations d'usagers professionnels.**

Engagé en faveur d'un transport moins polluant et plus acceptable par nos concitoyens, FRAIKIN promeut activement les énergies alternatives et les technologies propres dans ses prises de position publiques. Membre de l'Association française du gaz naturel pour véhicules (AFGNV), FRAIKIN Lab a ainsi contribué à la rédaction du livre blanc « Le gaz naturel pour la filière des véhicules industriels », codirigé par la Fédération française de

carrosserie (FFC). Au Royaume-uni, le livre blanc du gouvernement « Clean Air and the Road Zero Emission » a fait l'objet de deux résumés mettant en avant les points principaux pour une meilleure compréhension de ces orientations par les clients britanniques. En acteur réaliste du marché, le Groupe conserve



une position agnostique au regard des deux principales énergies alternatives que sont aujourd'hui le gaz (GNC / GNL) et l'électricité.

▶ FEU VERT POUR LE PROGRAMME OLYMPIC ENERGY

— **Porté par FRAIKIN, TAB Rail Road, leader français du transport combiné rail-route**, et Sigeif Mobilités, développeur de réseau de stations de GNV et bio-GNV, le programme Olympic Energy a obtenu une subvention de 5,7 millions d'euros de la part de la Commission européenne. Ce projet vise le développement des infrastructures – construction de huit stations GNV/ bio-GNV en Île-de-France d'ici à 2022 – et l'aide au financement des véhicules utilisant ce carburant. Il a pour but de déployer un système de transport durable, efficace et aux meilleures conditions économiques.

▶ LANCEMENT DE LA FLEET MANAGER ACADEMY

— **En Pologne, FRAIKIN et l'Association des gestionnaires de flottes automobiles (SKFS) ont créé la première**



▲ **La Fleet Manager Academy organisée en Pologne a réuni cent personnes à chacune des sessions.**

académie des managers de flotte. Deux sessions, en mai et en septembre 2018, ont réuni chaque fois une centaine de participants. Les tables rondes d'experts et les conférences avaient pour sujets l'accompagnement à la croissance du gaz naturel, l'optimisation des coûts des flottes de véhicules GNL et GNV, le cadre juridique en Pologne et en Europe, ou les technologies de ravitaillement en GNC et LCNG pour des flottes réduites... Imaginée depuis plusieurs mois, la mise en œuvre de cette académie a été accélérée par le projet de loi sur les carburants alternatifs et l'électromobilité, validé le 11 janvier 2018. La nécessité et la responsabilité d'enrichir ses connaissances sur les carburants alternatifs concernent en effet toutes les entreprises et associations liées au secteur des transports.

Les énergies alternatives dans le Groupe

Nombre de véhicules

1 077

roulant aux énergies alternatives



soit 2 %
de la flotte totale
du Groupe



+ 60 %
de véhicules « propres »
par rapport à 2017

Répartition des véhicules par mode d'énergie alternative



Accompagner nos clients dans la mobilité durable

Promoteur d'alternatives pour une mobilité durable, FRAIKIN accompagne ses clients dans la transition énergétique, sans parti pris et avec un principe de réalité économique.



UN INTÉRÊT CROISSANT DES TRANSPORTEURS ET DONNEURS D'ORDRES POUR DES SOLUTIONS ALTERNATIVES

— FRAIKIN relève la demande croissante de ses clients pour des services de transport et de mobilité plus écologiques. Celle-ci s'organise autour de 4 motivations principales.

- La volonté de maîtriser l'impact environnemental de leur flotte et affirmer la responsabilité sociale de l'entreprise dans ce domaine.
- Le respect de la réglementation qui interdit ou réduit l'accès de véhicules Diesel aux centres-villes, à l'instar du dispositif Crit'Air en France.
- La dimension économique et financière : dans des flottes où les véhicules roulent beaucoup, les énergies alternatives peuvent constituer un gain financier.
- Des enjeux marketing et commerciaux,

dans le cadre de la réponse à une demande spécifique de leurs propres clients ou par souci de différenciation.



SENSIBILISATION DES CLIENTS AVEC LES CAMPUS FRAIKIN

— Les Campus FRAIKIN constituent un des piliers de l'engagement du Groupe dans la promotion des énergies alternatives. Sur un format d'une heure trente, ces sessions organisées à la demande des agences ou d'institutionnels permettent de présenter le panorama des solutions et de répondre à des problèmes concrets, comme la livraison du dernier kilomètre ou l'optimisation des consommations. Trente-cinq sessions ont été proposées en 2018, dont une avec les agences FRAIKIN de Pologne. Des supports en anglais, en polonais et en espagnol ont été remis aux responsables des pays, afin de démultiplier ces actions en 2019.



Gilles Fernandes
Directeur commercial Globe Express

« En tant qu'expressiste et transporteur spécialisé, nous sommes plutôt dans une logique régionale et urbaine. Les réglementations sur les émissions et les restrictions de circulation qui pèsent sur notre secteur, d'une part, les demandes de nos donneurs d'ordres, d'autre part, nous incitent à explorer les différentes technologies existantes. Mais chacune a ses limites. La motorisation électrique, intéressante en centre-ville parce qu'elle ne produit ni bruit ni émissions, n'est pas compatible, en termes d'autonomie, avec les groupes froid. Le GNV – qui devient plus pertinent avec le développement des stations d'avitaillement – pose toutefois des contraintes d'exploitation. Nous avons reçu livraison de nos premiers véhicules gaz et nous observerons avec intérêt les informations que livrera la télématique, concernant les consommations notamment. »



LA FLOTTE DE DÉMONSTRATEURS ROULANT AU GAZ (GNC) S'AGRANDIT

— Pour permettre à ses clients de mieux appréhender l'éventuelle conversion de leur flotte au gaz, FRAIKIN dispose désormais de trois véhicules démonstrateurs GNV. Un porteur de 3,5 tonnes sec, un

véhicule 3,5 tonnes frigorifique et un véhicule polybenne de 26 tonnes. Ces véhicules sont présentés à l'occasion de portes ouvertes d'agences, des Campus FRAIKIN ou de salons professionnels et autres événements. Ils sont également prêtés à des clients qui collaborent ainsi à ce test en grandeur réelle.

Vendre et entretenir les véhicules industriels roulant au gaz

Pour les transports longue distance, le gaz (GNC ou GNL) est l'énergie à privilégier. FRAIKIN est ainsi le 1^{er} loueur de véhicules industriels roulant au gaz.



Premier loueur de véhicules industriels gaz en France



— Avec la fourniture à trois agences du groupe Barré de 71 tracteurs roulant au GNL, FRAIKIN double son parc de véhicules gaz et s'impose comme un acteur clé de la mise en circulation de véhicules utilitaires et industriels alimentés au gaz en France. Les équipes FRAIKIN, Transports Barré et les constructeurs ont travaillé de concert pendant plus d'un an, afin d'optimiser les coûts et d'anticiper au mieux l'évolution des produits.

5 agences FRAIKIN labellisées pour l'entretien des véhicules au gaz

— Afin d'entretenir sa flotte de véhicules gaz, FRAIKIN s'est engagé dans une démarche de labellisation de ses agences de Nantes, Rennes, Nancy, Chalons-sur-Saône et Lyon. La mise en conformité passe par une adaptation des infrastructures (marquage au sol des zones de stationnement et de réparation, skydome s'ouvrant automatiquement au-delà d'une certaine concentration de gaz, etc.) et de l'outillage. Les équipes d'atelier ont reçu une formation spécifique. En raison de leur proximité avec des zones d'avitaillement en gaz naturel, une quarantaine d'agences sont éligibles à la labellisation.



Des véhicules frigorifiques GNV à l'essai pour les clients espagnols



— Face aux nouvelles mesures de restriction d'accès prises par certaines grandes villes espagnoles dans le but d'améliorer la qualité de l'air, FRAIKIN propose à ses clients la location temporaire d'un véhicule frigorifique GNC de 12 tonnes. À travers cette campagne Lancée à Madrid et à Barcelone, FRAIKIN accompagne ses clients dans leur logistique du dernier kilomètre, en leur facilitant leur adaptation aux mesures environnementales et sanitaires.



Témoignage...



Gilles Durand
Secrétaire général de l'AFGNV*

Les immatriculations de véhicules lourds roulant au gaz ont augmenté de 80 % entre 2017 et 2018. En parallèle, il s'ouvre une station d'avitaillement par semaine (195 prévues à fin 2019). Dans son plan de développement pour 2030, l'AFGNV prévoit la mise en service de 2 000 points d'avitaillement et la conversion de 30 % de la flotte de poids lourds (transport de marchandise, collecte des ordures ménagères, autocars et autobus). Dans cette perspective, 40 % du gaz (GNC/GNL) serait d'origine renouvelable. En jeu, la qualité de l'air ! Il est extrêmement important qu'un loueur de véhicules industriels de l'envergure de FRAIKIN s'engage avec autant de pugnacité. FRAIKIN arrive à régler l'équation économique pour le transporteur, ce qui est indispensable dans le modèle.

* Association française du gaz naturel véhicules.



Technologies embarquées

Au-delà de la dimension énergétique, FRAIKIN promeut les innovations qui contribuent à améliorer l'impact environnemental mais aussi sociétal des poids lourds et véhicules industriels.

— En matière d'innovation, FRAIKIN a identifié quatre piliers : l'énergie (cf. pages précédentes), les technologies véhicules, le développement de la data et les nouveaux usages. Le Groupe s'est fixé pour mission d'accompagner ses clients dans l'appropriation de ces nouveaux outils et modèles.

LA TÉLÉMATIQUE MONTE À BORD

— La télématique est utilisée dans les systèmes de transport depuis longtemps, sans pour autant être totalement intégrée à toutes les entreprises ni à tous leurs véhicules. En tant que leader européen de la location de poids lourds et véhicules industriels, FRAIKIN propose deux types d'accompagnement.

1. La solution télématique mise en place permet les fonctions traditionnelles de géolocalisation en temps réel de la flotte, l'enregistrement des comportements de conduite, des consommations de carburant, du temps d'activité des chauffeurs. Le client a accès aux datas, qu'il monitorise lui-même.

2. L'analyse et la gestion des datas sont prises en charge par FRAIKIN qui peut mettre en place des préconisations et faire en sorte que les gains s'inscrivent dans le temps. Une analyse détaillée des data contribue à améliorer la performance de la flotte :

mise en place d'une maintenance préventive, voire prédictive, amélioration de la sécurité routière, optimisation du taux d'emploi des véhicules, connaissance de la position du véhicule permettant d'apporter de la valeur ajoutée au client final, etc.

DES SOLUTIONS ACTIVES POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

— Alors que les réglementations se durcissent partout en Europe, la prévention du risque routier est une priorité pour FRAIKIN comme pour ses clients.



10 %

des véhicules loués par FRAIKIN sont équipés en télématique

2 fois +

C'est deux fois plus que le parc roulant en France

15 000

véhicules équipés de télématique

De nombreux dispositifs peuvent être embarqués dans les véhicules, contribuant à améliorer la sécurité des usagers de la route. En complément des équipements obligatoires (rétroviseurs et antévitreur frontal qui supprime l'angle mort), plusieurs équipements facultatifs améliorent la visibilité du chauffeur. L'efficacité d'une caméra de recul peut ainsi être amplifiée par le système Bird View qui renvoie au chauffeur une vision du véhicule par le haut grâce à 4 caméras situées autour du véhicule. Autres options innovantes : le rétroviseur numérique et le système d'alerte de dangers imminents en temps réel.

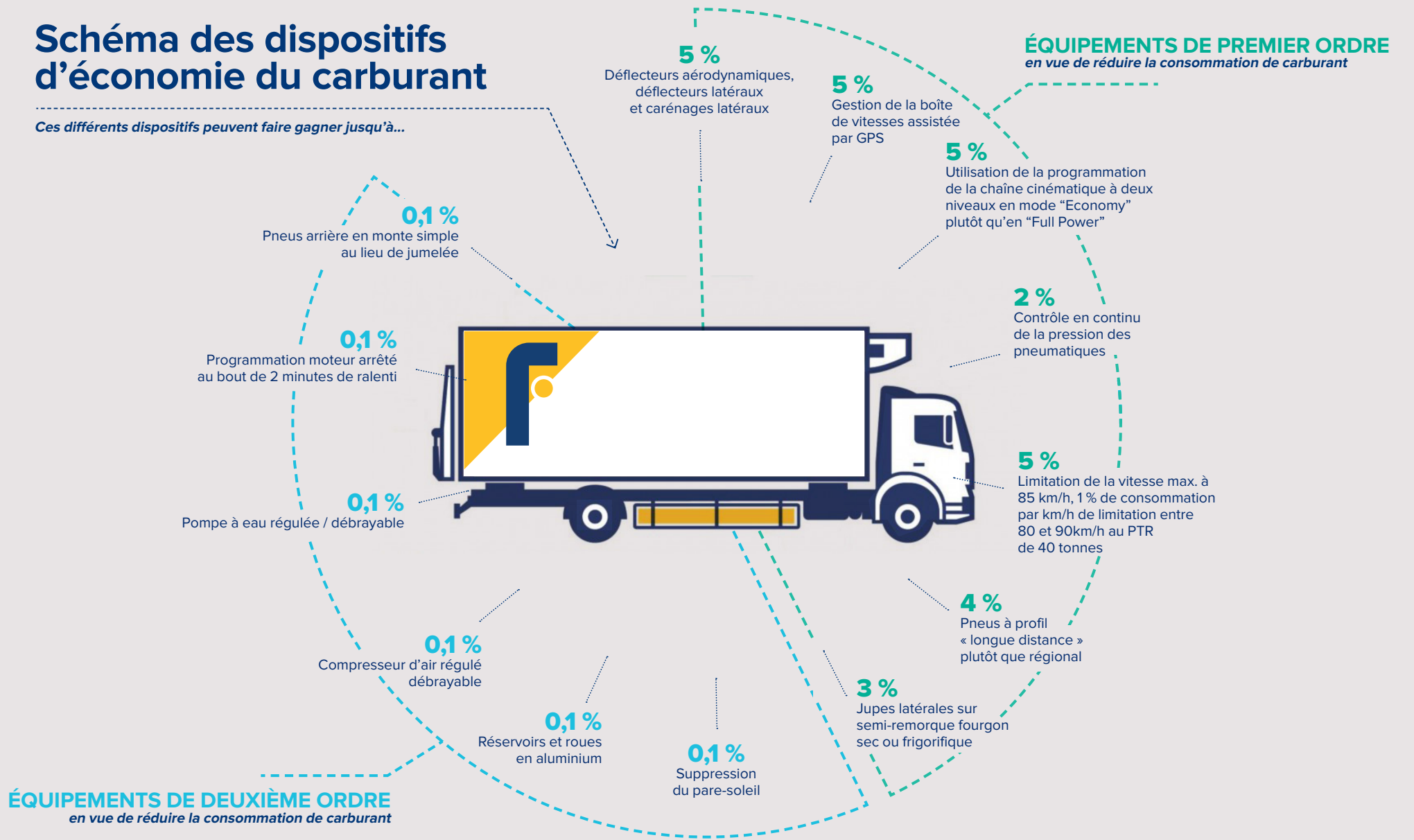
DES DISPOSITIFS POUR ÉCONOMISER LE CARBURANT

— Réduire la consommation de carburant est affaire de conduite routière, mais aussi d'équipement.

Accessoires aérodynamiques, choix et contrôle des pneumatiques, limitation de la vitesse mais aussi allègement de certains composants sont autant d'éléments qui permettent d'économiser plusieurs litres de carburant aux 100 km, et de réduire en conséquence les émissions de CO₂ (voir schéma p.16). ►

Schéma des dispositifs d'économie du carburant

Ces différents dispositifs peuvent faire gagner jusqu'à...



L'innovation dans les usages

La télématique et l'informatique embarquées offrent un champ d'application immense, dans des domaines aussi divers que la performance d'exploitation ou la sécurité.



En veille sur les nouvelles formes de mobilité

— **FRAIKIN Business Solutions est la cellule en charge de l'innovation dans le Groupe.** L'heure n'est pas encore au véhicule autonome, mais de nouvelles formes de mobilité apparaissent, en lien avec la connectivité accrue et la digitalisation du transport. FRAIKIN reste en veille sur les sujets de l'ubérisation ou du pooling (solution de mutualisation des processus logistiques et transports), dans le but d'en comprendre les évolutions et de se maintenir à l'avant-garde...



Développer de nouveaux services plus globaux

— **Dans un environnement plus connecté mais aussi plus exigeant sur le plan réglementaire,** FRAIKIN observe l'émergence d'une demande des clients pour un service de plus en plus global. D'un modèle comportant financement et entretien, FRAIKIN évolue vers une externalisation globale du véhicule, incluant la location avec chauffeur. Avec la télématique, le champ des possibles est immense. FRAIKIN est désormais en mesure d'accompagner ses clients dans l'optimisation des tournées, en prenant en compte en temps réel chaque incident survenu sur le parcours de livraison. Des premières expériences sont en cours.



Fluidifier la circulation des flottes

— **Au Royaume-Uni, la Driver and Vehicle Standards Agency (DSA)** a mis en place un dispositif de reconnaissance des plaques d'immatriculation, baptisé « Earned Recognition Scheme ». Ce nouveau dispositif vise à réduire le nombre de contrôles routiers dans le but de fluidifier le trafic. Il repose sur le volontariat des opérateurs qui s'engagent à remonter les data concernant les véhicules et l'activité des chauffeurs. FRAIKIN a été le premier gestionnaire de flotte à obtenir l'accréditation ERS dès 2018, ce qui démontre son investissement en faveur du respect des normes, de l'innovation et de la satisfaction de ses clients.



Des cours de conduite pour maîtriser les coûts d'exploitation et réduire les accidents

— **La Safe Driving Academy a pour objectif de renforcer les compétences des participants** en matière de sécurité de conduite. L'expérience a montré que ce type de formation permet de réduire les coûts d'exploitation de la flotte, principalement en réduisant le nombre d'accidents et les coûts en carburant. Le cours développé par FRAIKIN en Pologne met l'accent sur le développement de bonnes habitudes, telles que la bonne position au volant et l'ergonomie de conduite, ainsi que sur l'utilisation correcte des systèmes de sécurité active et passive disponibles dans les véhicules modernes.



La flotte FRAIKIN Groupe en détail

Flotte de véhicules

+ de
60 000

5 300
en gestion de flotte



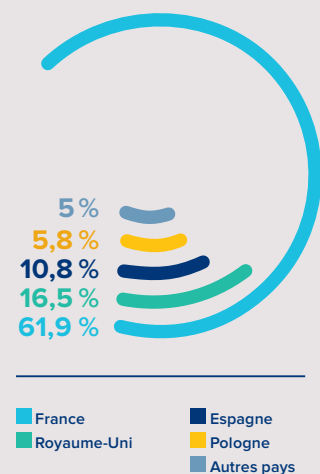
56 000
en propriété directe

Répartition des véhicules par mode d'énergie alternative



1 077
véhicules énergie alternative

Qui se répartissent comme suit par pays

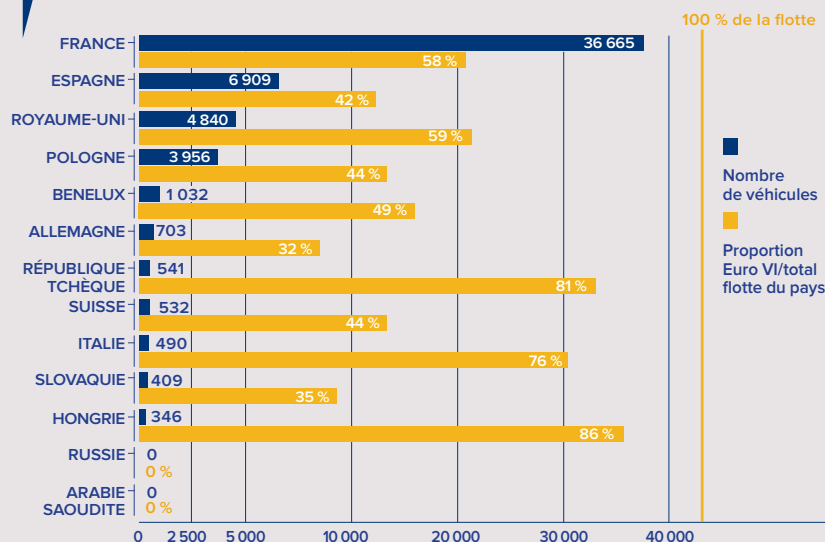


Part de la flotte Euro VI



55 %
de la flotte constituée de véhicules Euro VI, Euro 6 et Euro 6b

Qui se répartissent comme suit par pays



Télématic



+ de **15 000**
véhicules avec télématique embarquée



PARTIE

2

AVANCER AVEC NOS COLLABORATEURS

Découverte des métiers d'une agence FRAIKIN

ATELIER



Mécanicien

Maintenance préventive et curative des véhicules et des équipements dans le respect des règles de sécurité (froid, hydraulique, électromécanique, etc.)



Carrossier

Travaux préventifs et curatifs de carrosserie (débosselage, remplacement d'éléments, peinture, soudures et tôlerie)



Chef d'atelier

Mise en œuvre des moyens humains, techniques et organisationnels dans l'atelier pour assurer la prestation attendue par nos clients



Chef d'équipe

Supervision des équipes d'atelier et organisation du travail, diagnostic des véhicules lors de leur arrivée



Frigoriste

Maintenance et réparation des groupes froids des véhicules, analyse des matériels et diagnostic



Responsable d'agence

Direction et coordination de l'ensemble des fonctions de l'agence (atelier, commerce et exploitation), en lien avec les règles du Groupe et dans le respect des règles de sécurité



Responsable des opérations

Optimisation de la gestion du parc de véhicules des clients, dans un souci de fluidité et de qualité, respect des engagements contractuels



Responsable de l'ordonnancement

Relation technique avec les clients dans le cadre de la maintenance préventive, relais entre l'atelier et les clients (réception et restitution des véhicules)



Attaché, ingénieur commercial

Développement de l'agence, prospection de clients potentiels sur le terrain, élaboration des propositions commerciales



Responsable suivi client

Relation commerciale au jour le jour, suivi et optimisation des contrats de location et leasing



Conducteur

Chargement et conduite des véhicules industriels loués par nos clients, livraison des clients de nos clients

RELATION CLIENT ET EXPLOITATION

Placer les compétences et qualifications au cœur de la performance

FRAIKIN accompagne l'ensemble de ses collaborateurs tout au long de leur carrière. Visant qualification et montée en compétences de tous, sa politique de formation active constitue pour le Groupe un véritable levier de performance.

CAP SUR L'ALTERNANCE POUR TROUVER UNE MAIN-D'ŒUVRE FORMÉE AUX SPÉCIFICITÉS DE NOS MÉTIERS

— Pour pallier la pénurie de main-d'œuvre, FRAIKIN ouvre en grand les portes de son École des métiers destinée aux métiers de la mécanique. 67 alternants ont ainsi été accueillis cette année. Un nouveau record qui repose sur une communication renforcée auprès des écoles partenaires, la sélection d'agences garantissant les meilleures conditions d'accueil et la formation des maîtres d'apprentissage à leur rôle de tuteur comme aux outils de gestion du tutorat.

UN ACCOMPAGNEMENT RH POUR RENDRE LES COLLABORATEURS ACTEURS DE LEUR FORMATION

— FRAIKIN a informé et accompagné ses collaborateurs sur l'utilisation du compte personnel de formation (CPF) avec lequel ce sont les salariés qui sont à l'initiative de leur parcours de formation. En 2018, 30 dossiers ont été montés, contre 2 ou 3 les années passées, pour des formations portant essentiellement sur la pratique de l'anglais.

FORMATION MASSIVE AU MANAGEMENT POUR PARTAGER UNE CULTURE COMMUNE

— Afin de donner les mêmes bases de management à tous, FRAIKIN a organisé la formation de ses chefs d'atelier en agence. Pas moins de neuf sessions de deux jours dans toute la France ont été nécessaires pour réussir cette formation de masse, portant notamment sur les outils de la gestion de la relation et la gestion du stress.

PARCOURS D'INTÉGRATION BIEN PENSÉ

— Dès son lancement en septembre 2018, le tout nouveau programme de perfectionnement professionnel de FRAIKIN UK a intégré cinq nouvelles recrues. Après une semaine de formation, ce parcours d'alternance d'excellence les a immergés dans la réalité de l'activité et des équipes, en rotation dans les différents départements. L'objectif de ce programme est de faire découvrir l'étendue des métiers FRAIKIN, de révéler les talents et leur permettre de s'exprimer dans le poste le plus adapté à leur profil.

Chiffres formation Groupe

42 000
heures de formation



2 500
départs en formation
(périmètre : France, Espagne,
Royaume-Uni, Pologne)

67
alternants à l'École
des métiers
FRAIKIN (France)



En alternance à Vaulx-en-Velin (69)

Mai Lyne Calife (apprentie mécanicienne) : « Dans ma recherche d'alternance bac pro de mécanique, j'avais plus en tête les voitures. J'ai eu la chance d'être embauchée par FRAIKIN où, en plus de la mécanique, il y a tous les équipements auxiliaires, les hayons, etc. Je vois bien plus de choses que dans un garage. Ce qui me plaît, c'est de faire chaque jour des choses différentes : du diagnostic à la valise, des chantiers d'embrayage, de la mécanique pure. Et certainement l'hydraulique, même si ce n'est pas dans mon programme scolaire. »

Mathieu Rochas (chef d'atelier) : « Pour FRAIKIN, embaucher des apprentis, c'est l'occasion de former des mécaniciens à nos spécificités métiers. Et lorsque l'on a une candidate motivée, qui a envie d'apprendre et qui s'implique, c'est vraiment un plus. »

Expertise, employabilité et reconnaissance

Au travers de diverses initiatives, telles que le Top Tech Challenge qui valorise l'expertise technique, FRAIKIN prend en compte la reconnaissance, atout dans la qualité de vie au travail autant que levier de performance.

TOP TECH CHALLENGE

— L'expertise valorisée à l'échelle du Groupe.

La 3^e édition du Top Tech Challenge était pour la première fois ouverte à l'ensemble des techniciens du Groupe. Organisée à l'initiative de la Direction Technique France et de la Direction des Ressources Humaines et de la Communication du Groupe, la finale s'est déroulée le 20 juin, à l'agence de Strasbourg. 18 candidats, venus d'Espagne, de Grande-Bretagne, de Belgique, du Luxembourg et de France ont confronté leur expertise dans quatre catégories : mécanicien, carrossier, frigoriste et grutier. De nombreux partenaires FRAIKIN ont soutenu ce challenge par la mise à disposition de l'outillage nécessaire aux épreuves et la participation aux jurys.

Aider au permis de conduire PL

— Une marque de reconnaissance.

En 2018, FRAIKIN a validé 200 demandes de formation conduite. Chaque année, le Groupe permet ainsi à ses collaborateurs de passer des permis de conduire poids lourds, super poids lourd ou bus. Des formations parfois longues mais qui sont nécessaires pour les mécaniciens, carrossiers, chefs d'atelier et chauffeurs amenés à intervenir sur les véhicules et donc à les conduire sur route ouverte. Au-delà de la marque de reconnaissance du Groupe, FRAIKIN améliore ainsi l'employabilité de ses personnels non cadres.



Un premier atelier en Pologne

— Sur les 180 agences de location de véhicules dans toute l'Europe, 129 disposent d'un atelier intégré. L'offre de maintenance et réparation de FRAIKIN comprend en effet des garages spécialisés, dotés de personnel expérimenté et d'installations techniques performantes.

En réponse à une demande accrue de ses clients polonais pour ce type de service, FRAIKIN a ouvert, en 2018, son premier atelier de service après-vente à Błonie, près de Varsovie.



CARROSSIER



MÉCANICIEN



FRIGORISTE



GRUTIER

Mieux intégrer les réalités du handicap

FRAIKIN se dote d'une mission handicap pour approfondir et structurer son action en faveur de l'emploi des personnes handicapées.



SENSIBILISATION DES ÉQUIPES

— C'est avec ses équipes, au plus près du terrain, que FRAIKIN trouve les solutions et les actions d'adaptation de l'entreprise au sujet du handicap. En 2018, des groupes de travail ont mobilisé cadres et collaborateurs du siège, des ateliers, du commerce, patrons d'agence, référents sécurité... Ils ont porté sur le thème du recrutement et de l'emploi des personnes handicapées ainsi que sur les achats auprès du secteur protégé.

UNE NOUVELLE MISSION HANDICAP

— Ces actions dans tous les domaines seront pilotées par une toute nouvelle mission handicap. Cette structure RH à part entière va favoriser la politique de diversité en matière

de recrutement, en lien avec des associations ou d'autres entreprises.

Elle s'assurera, par exemple, qu'à compétences égales, le service recrutement présentera des CV de personnes valides et de personnes handicapées. La mission mènera également des actions de maintien dans l'emploi en pensant l'ergonomie du poste de travail, l'adaptation de l'environnement de travail et l'accompagnement du travailleur handicapé dans ses démarches (demande de jours de congé supplémentaires pour suivi médical, d'heures de télétravail, etc.). Elle accompagnera les collaborateurs qui souhaiteraient faire reconnaître une situation de handicap et sensibilisera les managers à cette question. Une politique d'achats responsables auprès des associations, ESAT et autres centres protégés est également en cours d'élaboration.

200 000 €

le montant de la contribution à l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) en 2018



15 à 20

l'objectif de recrutements de personnes handicapées à 3 ans

40 000 à 50 000 €

l'objectif d'achat au secteur protégé à 3 ans (contre 17 000 euros en 2018)



Nathalie Betis, responsable diversité santé sécurité

« Le handicap a sa place dans toute l'entreprise, y compris dans les ateliers. FRAIKIN en a pris pleinement conscience. Nous formalisons notre démarche, qui doit déboucher sur la signature d'un premier accord handicap en 2019. Nous devons encore lutter contre les réticences de certains managers à recruter des personnes en situation de handicap ... et plus généralement contre les idées reçues. Notamment en informant, en sensibilisant au fait que le handicap ne se réduit pas aux handicaps visibles. »

Santé et sécurité : l'affaire de tous

----- La sécurité en chiffres en 2018 (France) -----

FRAIKIN poursuit la structuration de sa démarche santé et sécurité. Une mission a vu le jour et agit à tous les niveaux de responsabilité de l'entreprise pour que la santé et la sécurité deviennent la priorité de chacun et une préoccupation de chaque instant.

140 CONSEILLERS SÉCURITÉ AGENCE

— Avec sa mission sécurité, FRAIKIN s'est doté d'un véritable pôle pour la santé et la sécurité. Elle participe aux comités d'hygiène et sécurité des différentes zones (France), ainsi qu'aux audits menés à la suite d'accidents particuliers.

La mission sécurité intervient en appui de toute la chaîne de management qui s'empare du sujet.

En 2018, ses équipes ont notamment organisé la montée en compétences des conseillers sécurité agence à travers des formations et des entretiens sur les thèmes de la prévention et de la sensibilisation. Le Groupe peut ainsi désormais s'appuyer sur environ 140 référents, comme autant de relais de sa politique sécurité dans les agences.

2018 a également vu la mise en ligne d'un portail sécurité dans l'onglet RH. Les utilisateurs y trouvent toutes les règles de l'entreprise, les réglementations, des conseils pour l'animation d'une causerie, les fiches de déclaration environnement santé des produits (DPES) répertoriées au

catalogue achats ou encore la vérification périodique des équipements.

UN MANAGEMENT PERMANENT DU RISQUE

— L'amélioration continue des résultats en matière de sécurité est un combat de chaque instant. Au-delà de la

sensibilisation de tous, elle repose sur une analyse des événements et un suivi de l'accidentologie par la mise en place d'audits sécurité et le rappel inlassable des consignes auprès des collaborateurs et l'ensemble du management.

Chaque mois, les agences reçoivent leur bilan accidentologie dans un but de sensibilisation permanente et d'une prise de conscience au quotidien.

Malgré les efforts soutenus, les résultats sécurité de 2018 sont en recul par rapport aux années précédentes. Le nombre de jours d'arrêt de travail est en forte hausse (à 5 063). Le taux de fréquence s'élève pour la France à 37,1, et le taux de gravité à 1,62.



174

accidents déclarés dont :

118

accidents avec arrêts supérieurs à 2 jours et...

...56

accidents ou presque accidents



6 625

jours d'absence enregistrés sur l'année, représentant 24 ETP

5 063

jours de travail avec arrêt



1,62

Le taux de gravité est de 1,62. Un chiffre très en deçà du taux moyen communiqué par la Caisse primaire d'Assurance-Maladie pour l'activité mécanique poids lourds (2,16)



L'accident type



Les accidents surviennent le plus souvent dans l'atelier (plus de 65 % des cas) et touchent des mécaniciens (90 %) en situation de circulation ou de manutention. Un des axes majeurs d'amélioration demeure donc le rangement, le stockage la propreté de l'atelier, pour renforcer la sécurité de circulation.

Agir à tous les niveaux

Assurer la sécurité et l'intégrité des collaborateurs est une bataille qui se mène sur tous les fronts. Avec ses 140 ateliers, la France est particulièrement vigilante.



PROTÉGER DES RISQUES DE BLESSURE

— De nouveaux EPI (équipements de protection individuelle) répondant à un ensemble de risques auxquels les personnels d'atelier peuvent être exposés ont été déployés dans les agences. Ils renforcent la protection, notamment contre la chaleur (vêtements ignifugés) et le risque chimique. Le catalogue des EPI s'adapte en permanence pour répondre aux dernières normes. La gamme de gants de sécurité a été étoffée pour protéger des différents risques (manutention,

anticoupage, risques chimiques) liés à la maintenance des véhicules PL.



PENSER L'ERGONOMIE DES ÉQUIPEMENTS

— Certains véhicules entretenus en atelier nécessitent une intervention à plus de 4 m de hauteur. Une action a été conduite sur l'ergonomie des postes de travail et les équipements en hauteur dans le but de prévenir le risque de chute. Ce travail a permis d'imaginer les adaptations nécessaires et d'en lancer le prototype.



ÉVALUER LES RISQUES CHIMIQUES

— FRAIKIN a poursuivi le référencement de ses produits chimiques et a entamé la substitution des produits dangereux (classification CMR - cancérigène, mutagène, reprotoxique). Six produits ont déjà été remplacés ; une trentaine devraient l'être à terme. L'étude se poursuit sur plus de 1 000 produits référencés avec un médecin du travail. Elle sera élargie aux produits non classifiés comme CMR mais contenant des substances CMR.



CHALLENGER LES ÉQUIPES

— Un « défi sécurité » a été lancé en 2018 pour une durée initiale de trois ans. Son but est de challenger des agences sur leurs résultats pour valoriser les meilleures performances (label or, argent et bronze) et identifier les actions correctrices les plus utiles.

Les personnels ont été dotés de nouveaux équipements de protection individuelle adaptés aux risques présents en atelier.



FOCUS



La sécurité en première ligne dans les filiales

En Espagne, le système de management de la santé et sécurité au travail est certifié OHSAS 18001. Cette démarche volontaire engage l'entreprise à réduire les risques et à améliorer la santé des collaborateurs.

Des exercices d'urgence, préparant à un éventuel incendie, sont pratiqués régulièrement et la formation aux premiers secours (SST) y est encouragée, afin de permettre une intervention rapide et sûre auprès de personnes blessées ou victimes d'un malaise.

À noter, une formation premiers secours a également été réalisée en 2018 dans la filiale italienne.

La cybersécurité, un projet Groupe

Pour FRAIKIN, la sécurité des systèmes d'information est un objectif prioritaire, mais aussi un critère supplémentaire et transverse de la politique RSE.

FOCUS



Prendre en compte l'enjeu environnemental des SI



Au-delà du renforcement du travail collaboratif, en généralisant la mise en place d'un système standard de visio-conférence et de salles particulières, FRAIKIN agit aussi sur son bilan carbone en réduisant les émissions grâce aux transports évités. La dématérialisation des factures dans l'ensemble du Groupe permet, par ailleurs, une réduction notable des consommations de papier.



Politique des mots de passe renforcée en 2018



ÉPROUVER LA SOLIDITÉ DU SYSTÈME INFORMATIQUE

— La sécurité informatique fait l'objet d'une attention permanente dans le Groupe. Des tests d'intrusion sont régulièrement réalisés pour évaluer la solidité des protections en place, en interne et chez ses partenaires. Un plan de patching (correction des systèmes et logiciels pouvant présenter des failles de sécurité) a été défini pour lutter efficacement contre les virus.

Conformément aux recommandations de l'audit de cybersécurité mené selon la norme ISO 27002 - 27005, de nombreux points sont en amélioration continue. Ainsi, en 2018, en coordination avec plusieurs filiales du Groupe, la politique de mots de passe a été revue, des restrictions ont été appliquées sur les postes de travail et sur les équipements réseaux. Les data centers sont aujourd'hui transférés dans un data center écoresponsable d'IBM, totalement sécurisé et certifié. Tous les collaborateurs du groupe ont été sensibilisés à la sécurité à travers un questionnaire.



GESTION DES TICKETS

— En France, au Royaume-Uni et en Pologne, FRAIKIN est désormais doté d'un outil de ticketing plus ergonomique et adapté au processus de gestion des incidents. Toutes les opérations de support utilisateurs et maintenance – gérées en interne pour la France et avec une société de services pour les pays – sont désormais intégrées aux portails des utilisateurs qui y ont accès en un clic.

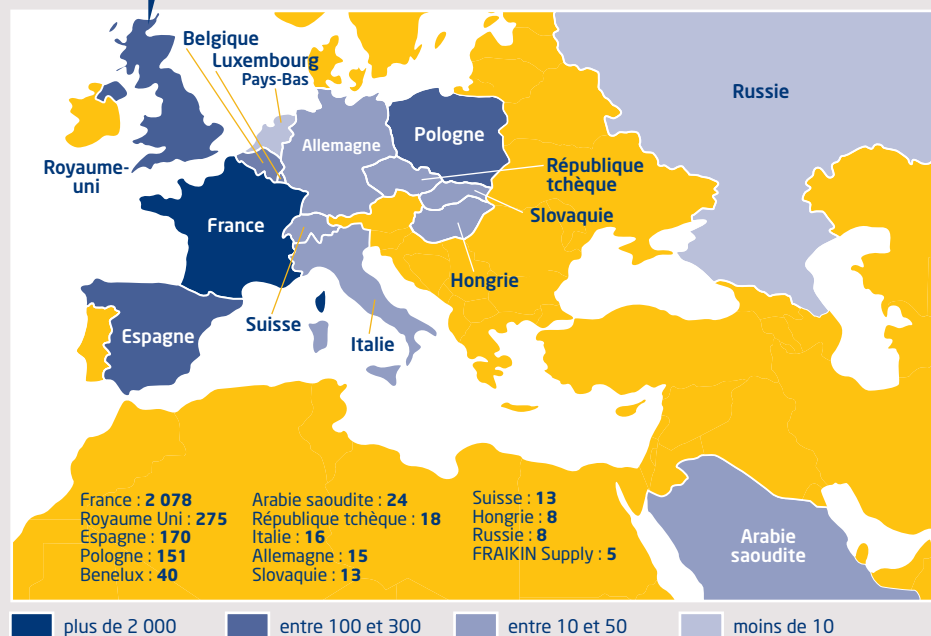
Cartographie des effectifs du Groupe

Chiffres Groupe FRAIKIN
au 31 décembre 2018

● Effectif total

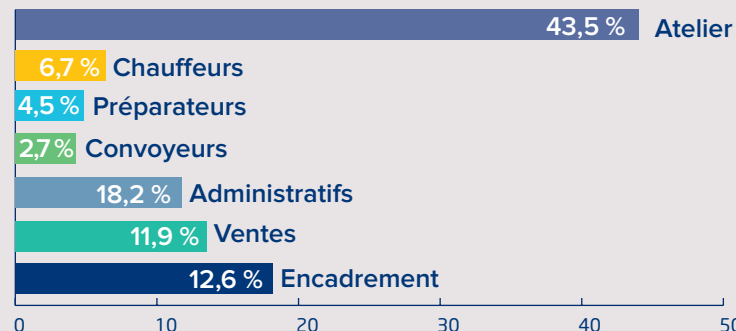
+ de 2 800

● Répartition des effectifs par pays



● Répartition

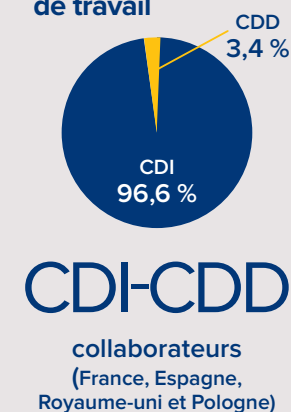
● par fonction



● par sexe



● par type de contrat de travail



● Formation professionnelle



17 heures
en moyenne
par salarié
en 2018



FRAIKIN
VOTRE LOGICIEL

PARTIE

3

PROGRESSER AVEC NOS PARTENAIRES

Développer des relations de partenariat étroites

FRAIKIN renforce ses relations avec ses fournisseurs dans le but d'accompagner ses clients dans le choix de solutions répondant le mieux à leurs besoins spécifiques.

Le métier de FRAIKIN consiste à définir des véhicules répondant le plus précisément possible aux besoins des clients, pour qui chaque véhicule doit remplir des fonctions bien particulières. En amont de la location, la conception des véhicules est donc le fruit d'un partenariat étroit entre les équipes techniques de FRAIKIN (le bureau d'études, notamment), les fournisseurs (constructeurs pour le châssis, carrossiers, équipementiers) et les clients. Dans ce contexte, le renforcement des

achats est un des leviers majeurs de valeur ajoutée pour le groupe.

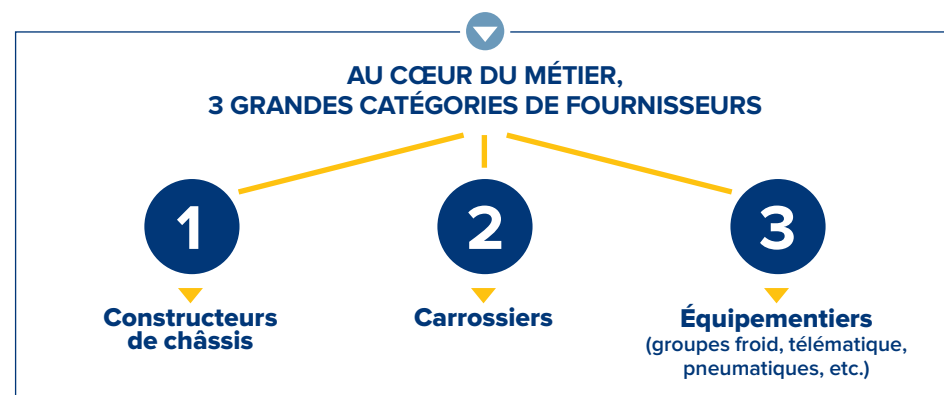
RENFORCEMENT DE LA DIRECTION DES ACHATS

— Depuis 2017, la direction des achats du Groupe s'est étoffée et la relation avec les fournisseurs s'est professionnalisée, notamment grâce à la création de postes de Category Managers. Intervenant chacun sur des périmètres bien définis, ces acheteurs

ont pu nouer avec les fournisseurs de leurs domaines respectifs des relations de partenariat et de confiance.

UN BUSINESS TRÈS RELATIONNEL

— Toutes les négociations sont menées au niveau du Groupe, et FRAIKIN veille à maintenir un large panel de fournisseurs. C'est particulièrement notable pour les constructeurs de châssis avec lesquels des contrats-cadres sont signés : FRAIKIN a des liens contractuels forts avec 5 des 7 constructeurs européens de camions. Néanmoins, le poids lourd étant un business très relationnel, les relations tissées localement restent déterminantes dans la mise en œuvre de ces contrats européens. Grâce à cette proximité, le Groupe peut proposer en permanence à ses clients les dernières solutions technologiques développées par ses partenaires. Le marché de la carrosserie est quant à lui plutôt composé d'entreprises agissant sur un périmètre



FOCUS



Partenariat gagnant-gagnant sur le convoyage

Envoyer un camion de Limoges à Strasbourg ou de Marseille à Rennes pour un euro, c'est ce que rend possible le partenariat original signé avec LuckyLoc. Aux côtés d'autres grands acteurs de la location de véhicules (VP et VUL), FRAIKIN permet à des membres de la communauté LuckyLoc de bénéficier de la location d'un camion pour un euro symbolique, et d'en assurer ainsi le convoyage. Outre son aspect économique pour l'entreprise et le particulier, cette solution innovante permet de réduire l'impact environnemental en diminuant les transferts à vide et sans utilité des véhicules.

régional ou national. Les partenariats sont donc, dans ce domaine, essentiellement locaux, ce qui est une source de facilité pour la mise en œuvre des véhicules, une source de service pour les clients et, en définitive, une source de réduction des coûts.

Connection Days : faire se rencontrer nos clients et nos fournisseurs

En avril 2018, FRAIKIN a organisé ses premiers Connection Days, événement international rassemblant sur l'autodrome de Linas-Monthéry les équipes FRAIKIN, leurs partenaires stratégiques ainsi que leurs clients et prospects.

Pendant quatre jours, les clients et prospects, mais aussi les communautés technique et commerciale du Groupe ont pu rencontrer et échanger en one-to-one avec les 27 fournisseurs et partenaires du Groupe (constructeurs, carrossiers et équipementiers) présents sur la

marketplace où étaient exposés plus de 60 véhicules. Les clients ont pu profiter des installations du circuit pour essayer certains de ces véhicules, rouler avec des camions fonctionnant au gaz ou électriques, ou encore tester la télématique embarquée. Huit conférences et ateliers relatifs

aux énergies alternatives, au choix des châssis et des équipements, à la télématique, à l'hydraulique, au froid, à la gestion des pneumatiques et, enfin, autour de la sécurité étaient également proposés.

L'événement en chiffres

27

fournisseurs et partenaires* du Groupe

* Bridgestone, Carrier, Cazaux, Chereau, Daf, Dalby, Dholandia, Fassi-Marrel, Fiat, Fruehauf, Gruau, Hiab, Iveco, JPM, Kassbohrer, Lamberet, Man, Masternaut, Mercedes Trucks, Mercedes Vans, Opel, Renault, Renault SAS, Renault Trucks, Shell, Thermoking, Todd.



60

véhicules exposés
dont 7 roulant sur circuit

800

participants venant
de 15 pays



Philippe Cuoc
Directeur des Opérations
Groupe

« Nous avons la chance de travailler avec des partenaires de longue durée, avec qui nous innovons en permanence, pour toujours mieux servir nos clients. Sur la base de cette relation de confiance, organiser ensemble les Connection Days nous a paru être une évidence. »





PARTIE

4

AGIR POUR LE BIEN DE NOS CONCITOYENS

Nos collaborateurs ont du cœur

Engagés auprès de leurs concitoyens, les femmes et les hommes de FRAIKIN donnent de leur temps et de leur énergie pour participer à des actions solidaires qui les touchent.



ODYSSEA PARIS 2018 : COURIR POUR LA RECHERCHE CONTRE LE CANCER

— Neuf collaboratrices et collaborateurs du siège et de la région Île-de-France nord ont participé à la course Odyssea Paris 2018 pour soutenir la lutte contre le cancer du sein ! Ce dimanche 7 octobre 2018, sur l'hippodrome de Vincennes, ils étaient 6 collaborateurs à s'élancer pour la course de 5 km et 3 pour la course de 10 km chronométrée. Participer à cet événement permet de soutenir l'association Odyssea qui contribue au financement de la prévention, de la recherche et de la lutte contre le cancer du sein.

DÎNER DE CHARITÉ CONTRE LE SIDA

— L'engagement en faveur de la recherche médicale est profondément ancré dans les filiales de FRAIKIN.

En 2018, plusieurs représentants de FRAIKIN en Espagne ont participé au dîner People in Red. Les fonds collectés au cours de cette soirée permettront de soutenir des programmes de recherche et des associations qui font avancer la lutte contre le sida.

40 000 LIVRES STERLING AU PROFIT DES ASSOCIATIONS LOCALES

— Pour le 40^e anniversaire de FRAIKIN au Royaume-Uni, les collaborateurs ont collecté 40 000 livres sterling au profit de plusieurs œuvres de bienfaisance.

L'argent récolté a été versé à quinze associations locales, proposées par les membres du personnel parce qu'elles étaient importantes pour eux.

Parmi les plus petites œuvres de bienfaisance soutenues, citons l'association de pompiers (plusieurs membres du personnel ont des pompiers dans leur famille) et Arun Sunshine, qui soutient les adultes ayant des difficultés d'apprentissage.

UN NOËL POUR LES ENFANTS

— Pour ce Noël 2018, les collaborateurs de FRAIKIN en Pologne ont souhaité porter leur action vers ceux qui en ont le plus besoin, les enfants qui vivent en orphelinat. Ils ont lancé une collecte de jouets, de cosmétiques et de fournitures scolaires qui a connu un fantastique succès. La pile de cadeaux réunis dans le nouvel atelier de mécanique de Błonie (près de Varsovie) reflétait parfaitement la générosité qu'ils étaient parvenus à mobiliser. En Espagne, la collecte de jouets a été faite au profit de la Croix-Rouge, qui les distribue aux enfants nécessiteux à l'occasion de Noël. Pour le bonheur de voir un sourire sur leurs lèvres.



Sponsoring et partenariats

Dans les différents pays où il est présent, le Groupe soutient financièrement ou par ses moyens logistiques des événements culturels et sportifs ainsi que des actions caritatives.



CONCILIER SPORT AUTOMOBILE ET HANDICAP

— **Au Royaume-Uni, FRAIKIN est un partenaire de longue date de Team Brit.** Cette équipe de course automobile s'est donnée pour mission d'inspirer les personnes handicapées souffrant de troubles de stress post-traumatiques et autres problèmes de santé mentale en démontrant ce qui peut être accompli par le sport automobile. L'objectif à long terme de Brit Team est de devenir la première équipe entièrement composée de personnes handicapées à participer aux 24 heures du Mans.



ASSURER LA LOGISTIQUE D'ASSOCIATIONS CHOISIES

— **En Espagne, FRAIKIN soutient plusieurs associations caritatives dans leur logistique.** En prêtant un camion neuf réfrigéré à Banc dels aliments, FRAIKIN rend possible le transport de grandes quantités de nourriture des points de collecte aux points de distribution. L'entreprise contribue également à la maintenance des camions détenus par l'association. De même, FRAIKIN prête gratuitement des VUL ou des camions à la fondation Oncovalles pour ses besoins logistiques. Cette association, qui a pour mission d'aider les personnes atteintes de cancer, mène de nombreuses actions en Catalogne, telles que la remise de jouets aux enfants malades.



IMPLIQUÉ DANS LA CULTURE LOCALE

— **Connaissez-vous les castells, cette tradition catalane des pyramides humaines ?** Inscrite au patrimoine mondial de l'humanité, cette expression artistique qui requiert force, équilibre, courage et bon sens est la spécialité des Xics de Granollers. Implanté en Catalogne, FRAIKIN se reconnaît dans les valeurs de cette association à qui elle prête régulièrement des camions de différents gabarits pour ses représentations. En France, FRAIKIN est aussi partenaire de Best Musicians of the World, une association de musiciens classiques. Le véhicule prêté

a servi à transporter les instruments de musique, et des clients ont pu bénéficier d'invitations pour deux à des concerts du Touquet International Music Masters.



PARTENARIATS SPORTIFS

— **En France, FRAIKIN est depuis plusieurs années partenaire des Masters de pétanque, compétition estivale en 8 étapes.** En 2018, c'est l'agence de Marseille qui a pris en charge ce partenariat et prêté un poids lourd de 19 tonnes pour la durée de l'événement. Une trentaine de clients ont été invités à la finale de la compétition. FRAIKIN était également partenaire du Grand Prix de Pau 2018, épreuve de course automobile qui s'est déroulée en mai sur le circuit tracé dans les rues de la ville. Quelques places en loge étaient réservées à nos clients.



TROISIÈME TOUR DE POLOGNE AMATEURS POUR LES ÉQUIPES FRAIKIN

— **Le 8 août, à Bukowina Tatrzańska, s'est déroulée la course cycliste annuelle du Tour de Pologne Amateurs.** En 2018, le peloton a commencé son aventure avec un circuit de 60 km autour de Bukowina Tatrzańska. 2 600 participants ont pris le départ de cet événement, un record ! Parmi eux, 20 membres de FRAIKIN.



PARTIE

5

PILOTER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS ACTIVITÉS

Une gestion dynamique et durable des véhicules

Acteur de référence du secteur du poids lourd, FRAIKIN privilégie un renouvellement rapide de ses véhicules. L'impact des nouvelles normes environnementales européennes se matérialise ainsi plus rapidement au sein du Groupe que sur la moyenne du marché européen.

OPTIMISATION DU PARC ROULANT

— Par son activité de location et les services d'analyse de flotte associés (FRAIKIN Business Solution), le Groupe FRAIKIN optimise le parc de véhicules en circulation et contribue à réduire les consommations globales de carburant et les émissions polluantes associées.

UNE ROTATION RAPIDE DU PARC

— À fin 2018, 55 % de la flotte FRAIKIN répond aux normes européennes les plus récentes : Euro 6 ou Euro 6b pour les véhicules légers, Euro VI pour les poids lourds. Les véhicules antérieurs à Euro V représentent une part infime du parc (moins de 5 %). En Pologne, FRAIKIN a déjà acquis 9 véhicules répondant à la future norme Euro 7. À elle seule, la France représente 65 % du parc du Groupe. Grâce au renouvellement régulier de sa flotte,

FRAIKIN a désormais plus de la moitié de ses véhicules (58 %) en Euro 6 et Euro VI en France. À titre d'exemple, dans le cadre de ses campagnes Flexitime consacrées à la location courte et moyenne durée et au relai des clients longue durée, 160 véhicules frigorifiques Euro VI ont été acquis en 2016 et 100 véhicules.

LES 3 VIES DES VÉHICULES FRAIKIN

— Le Groupe FRAIKIN anticipe la deuxième vie de ses véhicules dès leur acquisition.

Après un contrat initial de location de longue durée, les véhicules sont proposés à la location de courte ou de moyenne durée. Après sept à huit ans de service, les véhicules du parc FRAIKIN sont revendus sur le marché de l'occasion (troisième vie). Cette gestion a pour effet de maintenir la flotte FRAIKIN au meilleur niveau environnemental.

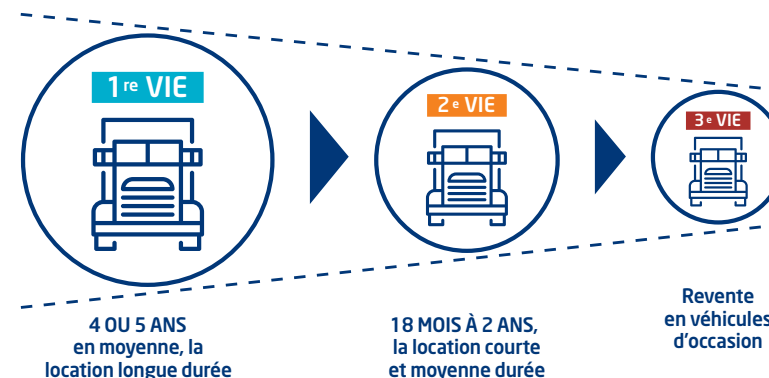
45%

de la flotte FRAIKIN répond aux dernières normes européennes.

6

véhicules sur 10 répondent aux normes Euro 6 / VI en France.

LES 3 VIES DES VÉHICULES FRAIKIN



Alléger l'impact environnemental de nos activités

FRAIKIN a défini depuis plusieurs années des politiques en matière de gestion de ses déchets, d'exploitation et de préservation de la ressource, alliant économie et limitation de l'impact sur l'environnement.

COLLECTE DES DÉCHETS

— En fonction des familles de déchets, FRAIKIN a travaillé au référencement de collecteurs de déchets agréés.

Toutes les filiales disposant d'ateliers confient la gestion de leurs déchets à des entreprises spécialisées. Pour la France, la collecte des déchets dangereux et des huiles usagées est assurée par Sevia (voir graphique). Ces opérateurs fournissent les documents prouvant la conformité de FRAIKIN aux normes et directives. Les bordereaux de suivi des déchets dangereux (BSD) remis par ces collecteurs sont consignés pendant cinq ans dans chacune des agences. La collecte des batteries fait l'objet d'une sensibilisation particulière des équipes. Une action est menée en continu, afin d'améliorer encore la traçabilité de ces produits. FRAIKIN a également organisé la collecte de ses déchets non dangereux (bois, métaux, composites, ordures ménagères).

Afin de prévenir les risques au travail, l'inventaire des produits chimiques utilisés dans les ateliers a été réalisé (mise à jour des FDS) et la substitution des produits dangereux a été entreprise.

COLLECTE ET RECYCLAGE DES PNEUMATIQUES

— La politique d'achats et d'entretien de FRAIKIN valorise l'utilisation de pneus rechapés en seconde monte sur les poids lourds. L'objectif affiché est en effet d'accroître la durée de vie du pneumatique, permettant ainsi de parcourir plus de km avec les mêmes pneus et réaliser moins d'achats de pneus neufs. Cette démarche répond à un double enjeu environnemental : économiser les matières premières et éviter la dispersion des pneus dans la nature. Elle représente également un enjeu économique : la réutilisation des carcasses fait baisser le coût des pneumatiques de remplacement.

Restaurés selon les règles de l'art par les manufacturiers, ces pneus présentent les mêmes performances que des pneus neufs.

En France, la collecte des pneumatiques usagés (PL et VL) est assurée par Aliapur.

La collecte de pneumatiques par Aliapur (en tonnes et variation 2018/2017, périmètre France)



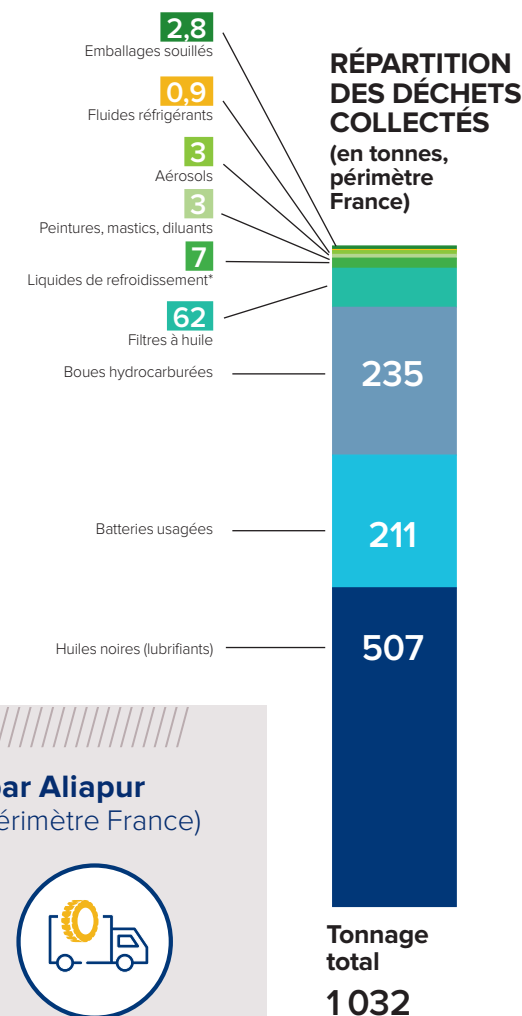
1 195
tonnes

Volume de pneus collectés
auprès des agences (+ 4 %)



399

Nombre de collectes
(- 6,7 %)



*FRAIKIN France espace les dates de remplacement du liquide de refroidissement par rapport aux préconisations des constructeurs.



Des écogestes qui limitent l'impact sur l'environnement

Les collaborateurs sont sensibilisés au quotidien à l'écoresponsabilité des infrastructures. Quelques initiatives dans le Groupe...

Aires de lavage sous contrôle

Indissociables de l'activité d'entretien, les baies de lavage ont un double impact environnemental : la consommation d'eau (90 % de la consommation d'eau de FRAIKIN en France) et la production de boues hydrocarburées. Les aires de lavage sont régulièrement nettoyées par des prestataires agréés.



Modernisation des portiques de lavage

Le remplacement des portiques de lavage permet de réduire presque de moitié la consommation d'eau par rapport à un portique de plus de cinq ans (420 litres consommés par lavage contre 800 litres) ainsi que la consommation électrique (1,9 kWh consommé par lavage contre 3,8 kWh).



Dégraissage sans solvant

Les agences FRAIKIN sont équipées de fontaines de dégraissage lessivielles, sans solvant. Cet outillage est destiné au dégraissage des pièces détachées. SafetyKleen, le fournisseur, assure la location et l'entretien complet de ces fontaines.

Lave-glace écoresponsable

Pour certaines familles d'achats, FRAIKIN intègre dans ses cahiers des charges des critères plus restrictifs que les normes en vigueur. Ainsi, l'utilisation du lave-glace sans méthanol a été généralisée dans les ateliers français, alors que la norme tolère jusqu'à 2,5 % de méthanol dans la composition du produit.



Badge environnemental

50 % des achats de produits chimiques, des consommables et des fournitures de bureau réalisés par l'Espagne prennent en compte des critères environnementaux spécifiques. Le choix se porte ainsi sur des produits recyclés, 100 % recyclables ou réutilisables, des produits exempts de substances dangereuses, etc. Dans la mesure du possible, le label ECOLABEL est privilégié.



Challenge Écoresponsabilité

Pour soutenir la sensibilisation des collaborateurs à l'écoresponsabilité des infrastructures (consommation d'énergie des ateliers, consommation d'eau des aires de lavage, éclairage, chauffage, isolation, etc.), une émulation locale est organisée dans les ateliers à l'initiative du service Infrastructures, des chefs d'agence ou des chefs d'atelier.

Vigilance particulière autour des véhicules frigorifiques

Enjeu de santé publique avec le respect de la chaîne du froid, enjeu climatique avec la réduction des émissions d'hydrofluorocarbures (HFC) : la gestion des véhicules frigorifiques fait appel à des compétences spécifiques, maîtrisées par FRAIKIN et validées par les autorités compétentes.



UN CADRE PARTICULIER POUR LE TRANSPORT DE DENRÉES PÉRISSABLES

— La société se conforme à la réglementation ATP* relative au transport frigorifique de denrées périssables, signée par 50 pays.

Tous les véhicules sous température dirigée mis en circulation et entretenus par FRAIKIN disposent de l'attestation de conformité technique ATP, délivrée par le Cemafroid, organisme expert de la chaîne du froid pour l'alimentaire et la santé (pour la France). En France, 23 agences sont agréées pour réaliser ces contrôles techniques. Ces opérations de contrôle imposent des contraintes de stabilité d'ambiance. Pour ce faire, FRAIKIN a effectué plus de 1 million d'euros d'investissements en France, depuis 2004, en matière d'isolation et de système de gestion de température d'ambiance de ses infrastructures. Tous les trente-six mois, le Cemafroid réalise un audit dans le but de valider les process ATP et de contrôler des dossiers traités. Un audit formel interne est

effectué dans l'intervalle. Sa qualité est vérifiée par l'organisme expert, lors d'un audit spécifique intercalaire au siège de FRAIKIN.



LA MAÎTRISE DES F-GAS

— Les véhicules sous température dirigée mis à la disposition des clients respectent le règlement européen F-Gas (F517/2014/UE), applicable depuis 2014. L'objectif est de réduire de 70 % les hydrofluorocarbures (HFC ou F-gas en anglais) en 2030 (par rapport à 2015). Les contrôles annuels d'étanchéité des équipements frigorifiques contenant un minimum de 5 teqCO₂ en fluides frigorigènes sont soumis à un contrôle annuel d'étanchéité. Ces contrôles ne peuvent être effectués que par des techniciens détenant une attestation de capacité fluides frigorigènes. Pour la France, 51 agences FRAIKIN sont agréées par les organismes de tutelle. Près de 150 techniciens sont formés et détiennent cette attestation. Pour effectuer ces

contrôles, FRAIKIN s'est doté de détecteurs de fuite homologués, qui sont eux-mêmes vérifiés annuellement.



RÉCUPÉRATION ET DESTRUCTION DANS LES RÈGLES DE L'ART

— Les fluides frigorigènes chargés dans les groupes frigorifiques du parc FRAIKIN n'ont plus aucun impact sur la couche d'ozone. En revanche, ces substances conservent un impact potentiel sur l'effet de serre. La récupération et la destruction des fluides réfrigérants est faite dans les règles de l'art, assurant une traçabilité complète. Dans le cadre des opérations « Top Qualité », la présence des bordereaux de suivi des déchets industriels, et plus particulièrement des fluides frigorigènes, est systématiquement vérifiée : une démarche volontaire de FRAIKIN pour s'assurer que les procédures sont respectées.

*Attestation de conformité technique.



23

agences agréées ATP (France)

51

agences agréées fluides frigorigènes (France)



Triple certification pour FRAIKIN en Espagne

12 des 21 agences de FRAIKIN en Espagne ont un système de management intégré, audité et certifié par SGS depuis 2014. Ces certifications concernent :

- la qualité : ISO 9001
- l'environnement : ISO 14001
- la santé et la sécurité au travail : OHSAS 18001.

L'Espagne est un pionnier de la certification au sein du Groupe.

Et certification qualité au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, FRAIKIN est certifié Iso 9001 depuis 2004, une démarche vérifiée par Lloyd's Register Quality.

Nos partenaires institutionnels

Dans les différents pays où il est présent, le Groupe est un membre actif des organisations professionnelles

FRANCE	ROYAUME-UNI	ESPAGNE	POLOGNE	AUTRES PAYS
AFGNV TRANFRIGORROUTE CERTIBRUIT Fédération française de carrosserie (FFC) Transport et logistique de France (TLF) LEASE EUROPE SYNDIGEL	Freight Transport Association (FTA). BVRLA Road Haulage Association (RHA)	Gasnam AER - Association espagnole de location ATFRIE - Association espagnole des entreprises de transport à température dirigée Gas Licuado - Association espagnole du GPL DGT - Direction générale du trafic Generalitat de Catalunya - Province de Catalogne Comunidad de Madrid - Ville de Madrid Chambre de commerce	CCIFP - Chambre de commerce franco-polonaise SKFS - Association des gestionnaires de flotte ZPL – Association polonaise de leasing Association polonaise des carburants alternatifs Pracodawcy RP – Association des employeurs de Pologne Association polonaise des exportateurs Bank Żywności - banque alimentaire	Transfrigoroute Deutschland EGRW – Association des entreprises régionales de gestion des déchets

Partenaire de Transporteur de l'année 2018,

C'est une manifestation organisée par L'Officiel des transporteurs qui consiste à décerner une des distinctions les plus prestigieuses du secteur du transport et de la logistique en France. Membre du comité de soutien, FRAIKIN marque ainsi son engagement auprès de la profession.





NOS VALEURS

Responsabilité

Audace

Fiabilité

Expertise



FRAIKIN

Société par actions simplifiée au capital de 105 309 715,50 euros
9-11 rue du débarcadère - West Plaza - 92700 COLOMBES - France
702038852 - RCS Nanterre - TVA Intracommunautaire FR91 702 038 852