

**RAPPORT SUR LE  
DÉVELOPPEMENT DURABLE 2018**

# **Ce que nous faisons**

**NGER**

**EN**

**DENNER**  
*Durabilité pour tous*





### **Une couverture qui a fait ses preuves**

Lors de la production du rapport sur le développement durable, nous ne voulons pas polluer l'environnement plus que nécessaire. Il est donc imprimé en quantités limitées, destinées aux stakeholders et aux organisations à but non lucratif sélectionnés. Dès la première heure, la couverture spéciale en matériaux recyclés est devenue une tradition. Après les cartons de vin usagés, le papier recyclé à la main avec graines de plantes incrustées et le feutre à base de fibres en PET recyclées, nous utilisons cette année des sacs de farine de Grüningen Mühlen, qui livre la boulangerie Conrad de Küblis, pour la couverture de notre rapport. Apprenez-en plus sur la boulangerie Conrad et ses livraisons de pâtons à Denner à la page 39.



# Un «D» plus vert

Acheter avec bonne conscience chez Denner: voilà la promesse que nous faisons à nos clients et à vous, chères lectrices et chers lecteurs. L'attitude durable imprègne de plus en plus le monde de Denner et ce, avec engagement, efficacité et persévérance. Cette dernière se retrouve comme un fil rouge dans toute l'entreprise et nous permet de réaliser les objectifs fixés.

Je suis de plus en plus convaincu que le discount et la durabilité ne sont pas contradictoires. Même les entreprises sensibles aux prix doivent prendre en compte les besoins de l'environnement et de l'être humain pour devenir durables. Le Groupe Migros s'engage pour cela. Nos objectifs ambitieux s'adressent aussi bien à nos filiales qu'à nos dix coopératives. Nous sommes conscients que cela n'est pas toujours une mission facile pour les entreprises, car des changements sont nécessaires au sein de l'organisation pour qu'une attitude durable montre des effets positifs. Denner a fait ses devoirs: l'organisation a été renforcée au niveau de la durabilité pour faire avancer les thèmes clés environnement, assortiment et être humain. Vous le découvrirez concrètement dans ce rapport sur le développement durable.

Ma conclusion est que Denner est en bonne voie de devenir un «D» plus vert et donc le discounter le plus durable de Suisse.



**Beat Zahnd**

Président du conseil d'administration de Denner SA  
Directeur du département Commerce  
de la Fédération des coopératives Migros

## PRÉFACE



La direction de Denner (de g. à dr.): Serge Gafner, chef des ressources humaines; Sascha Göbels, chef des achats; Adrian Bodmer, chef des finances; Mario Irminger, CEO; Bernhard Zubler, chef de la logistique et Boris Pesek, chef des ventes ad interim.

## **Chère lectrice, Cher lecteur,**

Depuis longtemps, le réchauffement n'est plus un vain mot, mais une rude réalité à prendre en compte. Selon un rapport de l'ONU, les émissions de CO<sub>2</sub> ont atteint leur valeur maximale dans le monde entier. Nous devons donc tous renforcer massivement les mesures contre le changement climatique. Chacun devrait assumer sa part de responsabilité et réfléchir à sa contribution pour influencer positivement le développement de l'environnement.

La population mondiale consomme 1,7 fois les ressources de la Terre. Ceci a été calculé par l'ONG américaine Global Footprint Network, avec valeur au 1<sup>er</sup> août 2018, à l'occasion de la campagne sur le jour du dépassement de la Terre. Nous ne pouvons plus nous permettre de gaspiller les ressources naturelles à ce point-là. Le progrès et la croissance ne doivent jamais se faire au détriment de l'environnement. Et en Suisse nous avons de bonnes prédispositions.

Denner a en tout cas suffisamment de raisons pour se préoccuper tous les jours de la durabilité, afin de sensibiliser son entourage à ce propos et de faire

évoluer la réalité quotidienne. Denner aimerait changer quelque chose et faire en sorte que notre environnement et les générations futures disposent encore d'eau potable, de sols sains et si possible de glaciers scintillants.

Nous nous redemandons donc chaque année si nous pouvons rendre nos processus encore plus écologiques et durables tout au long de la chaîne de valeur. Notre équipe centrale de la durabilité se préoccupe de faire avancer ces thèmes au sein de notre entreprise et à l'extérieur. Nous aimerions inciter tout le monde à partager la responsabilité pour réaliser quelque chose. Car un monde intact nous concerne tous.

Nous nous accrochons. Voilà la promesse que nous répétons chaque année dans le rapport sur le développement durable.

Salutations durables  
**La direction de Denner**

	<b>Préface</b>	<b>3</b>
	<b>Présentation de l'entreprise</b>	<b>6</b>
	<b>Étapes clés</b>	<b>8</b>
	<b>Stratégie et vision</b>	<b>10</b>
	<b>Impacts</b>	<b>11</b>
	<b>Les messagers verts</b>	<b>12</b>
	<b>Stakeholders</b>	<b>14</b>
	<b>Analyse de matérialité</b>	<b>15</b>
	<b>Pleins feux sur les besoins des clients</b>	<b>16</b>
	<b>Objectifs stratégiques</b>	<b>18</b>
	<b>Vue d'ensemble des thèmes</b>	<b>22</b>
<b>1</b>	<b>Environnement</b>	<b>23</b>
	<b>Interview de Damian Oettli</b> , responsable des marchés WWF Suisse	<b>25</b>
	<b>Emissions de gaz à effet de serre</b> Objectifs ambitieux pour la réduction du CO <sub>2</sub>	<b>26</b>
	<b>Recyclage et gaspillage alimentaire</b> Moins de gaspillage alimentaire – plus de recyclage	<b>27</b>
	<b>Transports</b> Des solutions de transport bien pensées	<b>31</b>
	<b>Efficacité énergétique</b> Améliorer l'efficacité énergétique	<b>32</b>
<b>2</b>	<b>Assortiment</b>	<b>37</b>
	<b>Interview de Wilfried Wohlwend</b> , propriétaire et directeur de la boulangerie Conrad AG	<b>39</b>
	<b>Qualité et sécurité des produits</b> La sécurité prime	<b>40</b>
	<b>Bonne pratique agricole / préservation des ressources / bien-être animal</b>	
	Une production responsable	<b>42</b>
	<b>Une alimentation équilibrée</b> Accent sur la fraîcheur	<b>44</b>
	<b>Produits labellisés</b> Plus-value écologique et point de repère	<b>46</b>
	<b>Alimentation sans viande</b> Produits végétariens et végétaliens	<b>48</b>
<b>3</b>	<b>Être humain</b>	<b>49</b>
	<b>Interview de Jean-Pierre Egger</b> , entraîneur et coach	<b>51</b>
	<b>Un employeur attrayant</b> Plus qu'un lieu de travail	<b>52</b>
	<b>Culture d'entreprise</b> Une diversité enrichissante	<b>54</b>
	<b>Formation professionnelle et continue</b> Une promotion ciblée	<b>57</b>
	<b>Engagement social</b> Un pour tous	<b>60</b>
	<b>Partenaires commerciaux</b>	
	Le partenariat avec IP-SUISSE	<b>62</b>
	Le partenariat avec le WWF	<b>64</b>
	<b>Chiffres-clés</b>	<b>66</b>
	<b>Index GRI</b>	<b>68</b>
	<b>Certificat de contrôle de PwC</b>	<b>71</b>
	<b>A propos de ce rapport</b>	<b>72</b>

➔ **VERSION NUMÉRIQUE DE CE RAPPORT:**

scanner le code QR ou entrer le lien

[denner.ch/durabilite](https://denner.ch/durabilite)



# Denner prend soin de l'environnement

Denner est le discount leader en Suisse et gagne des parts de marché année après année. Pour que cette croissance ne se fasse pas aux dépens de l'environnement, Denner définit des objectifs et des mesures dans sa stratégie de durabilité, qui doivent aider à laisser un monde intact aux générations futures. Notre intention est de transmettre des valeurs aux collaborateurs, aux fournisseurs et aux clients pour qu'un comportement durable devienne évident. Et montrent des effets au-delà de notre entreprise.



**«Un comportement durable est la base du succès à long terme. C'est le message que nous transmettons à l'extérieur.»**

Mario Irminger, CEO Denner SA

Avec 817 magasins répartis dans toute la Suisse, Denner est toujours à proximité de ses clients et jouit de la confiance de la population depuis des dizaines d'années. Grâce aux produits avantageux pour les besoins quotidiens, nous assurons l'approvi-

sionnement de base jusque dans les régions reculées. La notoriété de la marque Denner entraîne une grande responsabilité. En qualité de grande entreprise, les décisions de Denner servent de modèle aux collaborateurs et aux clients. Denner sensibilise donc activement ses collaborateurs et le large public aux thèmes environnementaux dans le but d'aiguiser leur conscience pour un comportement durable. Par ailleurs, Denner fixe des mesures et des objectifs dans sa stratégie de durabilité avec des délais de réalisation fixes. Nous publions chaque année les progrès réalisés dans le rapport sur le développement durable. La communication fait partie intégrante de nos efforts pour encourager un comportement durable au sein de notre entreprise et à l'extérieur.

Denner est l'un des plus gros employeurs de Suisse avec plus de 5000 collaborateurs répartis dans toutes les régions linguistiques. A cela s'ajoutent des millions de clients qui font chaque jour leurs achats dans nos magasins et un grand nombre de fournisseurs qui travaillent étroitement avec Denner. Nos décisions ont une influence directe sur les êtres humains, les animaux et notre environnement vital. Pour cette raison, nous payons des salaires supérieurs à la moyenne, nous optimisons notre écobilan et veillons à ce que les produits vendus proviennent d'une fabrication écologique et responsable tout au long de la chaîne de valeur. Nous envoyons ainsi un signal important à l'extérieur: les clients d'aujourd'hui prennent en compte les effets de leur comportement, même dans le canal du discount. Nous répondons à ce besoin en offrant la possibilité aux clients d'opter consciemment pour des aliments produits dans le respect de l'environnement, des nettoyants écologiques ou des produits frais en augmentation constante.




Denner en chiffres 2018

**Chiffres pertinents**

**Chiffre d'affaires net 2018**  
**CHF 3195 mio**

**+ 4,3 %** croissance 

**+ 3,6 %** fréquentation 

**+ 2,5 %** chiffre d'affaires supplémentaire des exploitants partenaires de Denner 



**Nombre de collaborateurs**

**Plus de 5000 collaborateurs**

**4193** dans les succursales  
**421** dans l'administration  
**458** dans les centres de distribution  
**105** apprentis

Au cours des derniers 10 ans:

**+ 1592 nouveaux emplois**



**Plus de 90 produits IP-SUISSE**

**Produits durables**

**305** articles labellisés



**Salaire minimum (\*13)**  
**CHF 4025.-**

Ce dernier est nettement supérieur à la moyenne de la branche.

**+ 7,3 %** augmentation de salaire au cours des derniers 10 ans

**6 semaines de vacances** (inchangé)

**Augmentation de salaire**

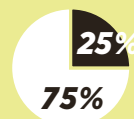


**Réseau de succursales**

**537** succursales Denner  
**280** exploitants partenaires de Denner  
**817** au total

**5 centres de distribution**

**3 CD** de produits durs  
**2 CD** de produits frais



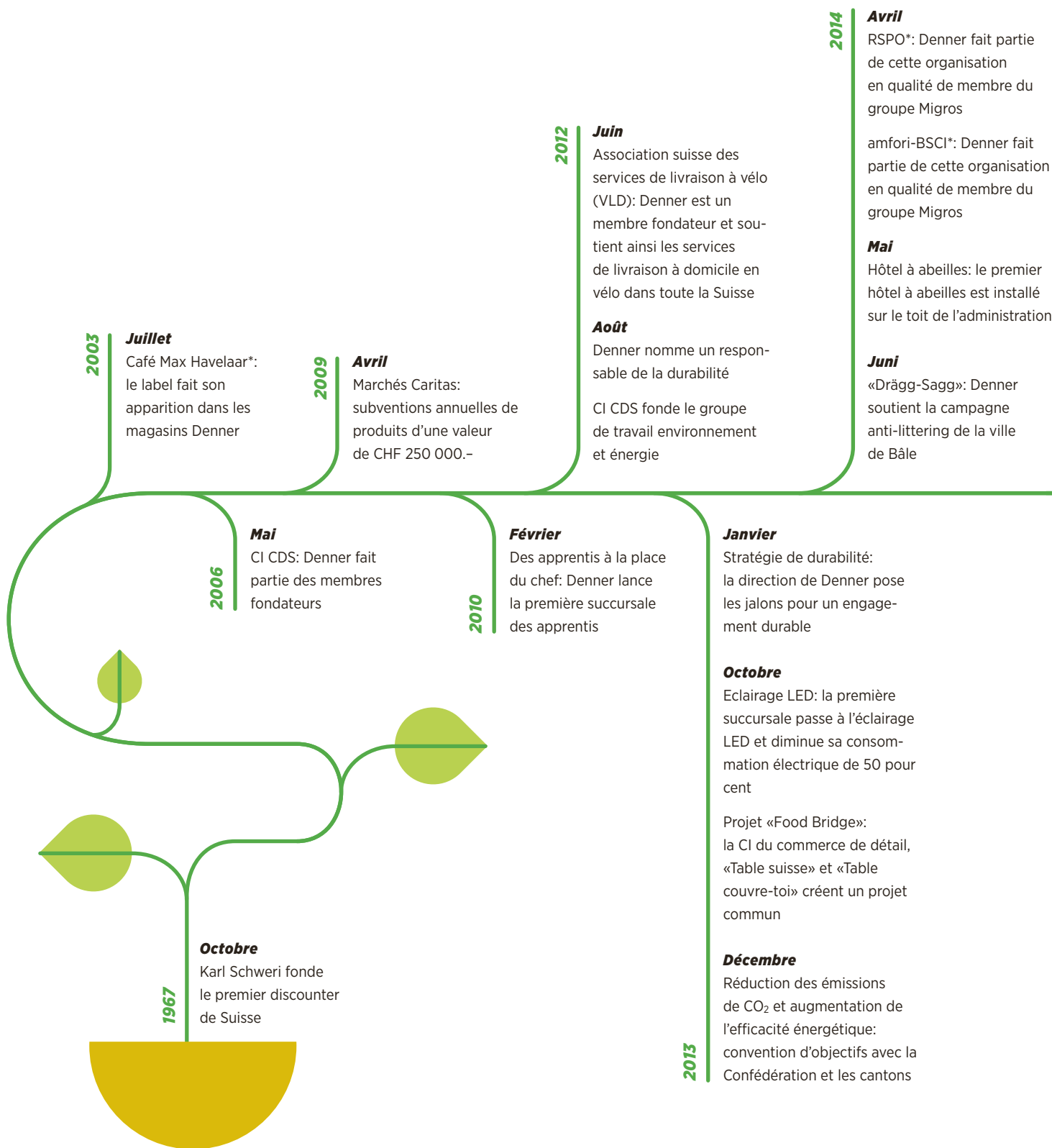
**1950 produits**

**75%** d'articles de marque  
**25%** d'articles maison



**Collaborateurs de 70 nationalités**

# Le commerce durable au cours du temps



2016

**Janvier**

Denner achète du courant provenant à 100 pour cent de centrales hydro-électriques suisses

Déchets organiques: les succursales commencent à collecter les déchets organiques

**Mars**

Installation frigorifique au propane: Denner ouvre la première succursale équipée d'installations frigorifiques au propane et renonce ainsi volontairement aux fluides réfrigérants polluants

**Avril**

Rapport sur le développement durable: Denner publie son premier rapport

**Août**

IP-SUISSE\*: 30 produits du label à la coccinelle, fabriqués de manière durable, apparaissent dans les succursales

**Septembre**

Installations frigorifiques au CO<sub>2</sub>: Denner ouvre la première succursale équipée d'installations frigorifiques au CO<sub>2</sub> autonomes et renonce ainsi volontairement aux fluides réfrigérants polluants

**Septembre**

Sacs en plastique à usage unique: Denner signe la convention sectorielle facultative, élaborée avec les partenaires de CI CDS et SRF, visant à diminuer le nombre de sacs en plastique à usage unique

**Octobre**

Denner soutient activement MSC\* et ASC\*

Denner devient membre d'Öbu

2018

**Janvier**

Participation à l'assemblée constitutive de la plateforme suisse du cacao durable

Le don annuel de CHF 20000.- est remis à la Fondation Theodora

**Février**

Denner introduit le mètre Vital dans certaines succursales. Ce mètre Vital comprend des produits destinés à une alimentation consciente et aux personnes allergiques (par ex. produits sans gluten ou véganes)

**Mars**

Denner obtient l'excellente 22<sup>e</sup> place dans le GFK Business Reflector Ranking et s'améliore de 11 places par rapport à l'année précédente

**Avril**

Le troisième rapport sur le développement durable de Denner est publié pour la première fois selon les standards GRI

**Mai**

Denner devient membre de la fondation PUSCH - L'environnement en pratique

**Juin**

Denner collecte CHF 5000.- lors de la course du WWF en faveur des éléphants africains et de leurs écosystèmes

**Juillet**

Denner devient membre à part entière de PET-Recycling Schweiz

**Août**

En signant la «Commitment Letter» de la Science Based Targets Initiative (SBTi), Denner s'engage sur le chemin ambitieux de la décarbonisation pour limiter le réchauffement climatique global à 2°C. La mise en œuvre doit se faire en l'espace de deux ans

**Septembre**

Denner signe le code volontaire pour la commercialisation des vapoteurs et des liquides

**Octobre**

Denner et WWF conviennent une collaboration pour une viticulture plus écologique

**Novembre**

Denner lutte contre le flot de déchets et lance un projet qui doit réduire les emballages d'au moins 20 pour cent jusqu'en 2025

En collaboration avec Greenland Seafood, Denner lance un partenariat avec «One Earth - One Ocean» et fait don de 5 centimes à l'organisation environnementale pour chaque paquet de sticks de poisson et de poisson à la bordelaise vendu

2015

**Janvier**

Stratégie climatique et énergétique 2020: la direction donne son accord

**Avril**

Bilan énergétique et écologique: paraît pour la première fois pour l'année 2014

**Juin**

Stratégie déchets et recyclage 2020: la direction donne son accord

**Septembre**

Stratégie assortiment et fournisseurs 2020: la direction donne son accord

**Décembre**

Ecorating du WWF 2015: Denner se positionne dans la moyenne supérieure du classement

2017

**Janvier**

Denner devient membre du GGS (groupe des gros consommateurs de courant)

**Février**

Denner offre CHF 20 000.- à l'Aide Suisse aux Montagnards

**Mai**

Jubilé: 40 ans des satellites Denner et Denner Partenaire

**Juin**

Rapport sur le développement durable: Denner publie son deuxième rapport

Denner devient partenaire du WWF

Signature de la déclaration d'intention à l'assemblée inaugurale du lancement d'une plateforme suisse pour le cacao durable

**Août**

Denner devient membre du réseau suisse pour le soja

**Octobre**

Jubilé: 50 ans de Denner

**Décembre**

Déclaration d'intention pour les «Programmes santé des porcs Plus»

**Depuis 2017**

Extension de l'assortiment IP-SUISSE\*

\* informations complémentaires sur les labels aux pages 46/47

# La durabilité intégrée dans les principes directeurs

En tant que discounter leader en Suisse, nous reconnaissons notre responsabilité écologique et sociale, et dévoilons dans notre rapport sur le développement durable les mesures qui nous permettront d'atteindre les objectifs fixés dans la stratégie de durabilité de Denner. Pour faire avancer cette stratégie, la durabilité fait partie intégrante de nos principes directeurs.

**«La durabilité doit être une attitude ressentie dans toutes nos activités.»**

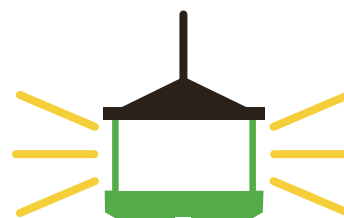
Mario Irminger,  
CEO Denner SA

L'état du monde est la conséquence directe des décisions que nous avons prises par le passé. En plus de notre travail quotidien, nous devons donc inclure les conséquences économiques, ainsi que les impacts sur la nature et tous les organismes vivants. Dès lors, nous sommes certains de pouvoir assumer à l'avenir les décisions prises par le passé.

Avec la rédaction de sa stratégie de durabilité, Denner a créé une base permettant d'ancrer cette attitude dans notre entreprise et d'intégrer tous les aspects de la durabilité dans nos processus décisionnels. C'est pourquoi un comportement durable fait partie de la gestion de notre entreprise et des principes directeur.

**Vision:**  
**Denner est le discounter le plus durable de Suisse**

**Rayonnement**



**«Nous dirigeons Denner durablement avec passion et succès vers l'avenir.»**

Mario Irminger, CEO Denner AG

**Structure du phare**

**Environnement**

**Assortiment**

**Être humain**

Ces trois thèmes sont les piliers statiques du phare de la durabilité.

**Fondations**

**Valeurs & attitude**

Le fondement d'une culture de durabilité chez Denner est assuré par notre attitude, notre viabilité et notre capacité de nous développer.

# Impacts de l'entreprise sur l'environnement, la société et l'économie

Les effets sur l'ensemble de la chaîne de valeur au niveau des trois thèmes environnement, assortiment et être humain sont restés inchangés l'année dernière.

	<b>CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT</b> (89 pour cent*)		<b>DENNER</b> (5 pour cent*)		<b>CLIENTS</b> (6 pour cent*)	
	<b>Production</b>		<b>Commerce</b>		<b>Société</b>	
	Fabrication	Traitement Conditionnement Préparation	Logistique	Ventes Succursales	Consom- mation	Elimination
<b>Environnement</b>						
Emissions à effet de serre	■		■		■	
Efficacité énergétique			■			
Recyclage	■		■		■	
Gaspillage alimentaire	■		■		■	
<b>Assortiment</b>						
Qualité et sécurité des produits	■		■		■	
Produits labellisés	■		■		■	
Bonne pratique agricole / préservation des ressources	■					
Bien-être des animaux	■					
<b>Être humain</b>						
Manière de diriger et culture			■			
Conditions d'emploi			■			
Formation professionnelle et continue			■			
Sécurité au travail/santé	■		■			

\* impact environnemental

Les barres montrent où nos mesures ont un effet direct sur notre stratégie de durabilité.

# Faire progresser le comportement durable



## Les messagers de la durabilité

**Grazia Grassi**  
Cheffe de la communication d'entreprise

La complexité et la polyvalence de la durabilité nécessitent un travail d'information et de sensibilisation pour tout le monde – en interne comme en externe.

**Hans Jenni**  
Chef des produits frais et des promotions

Responsable du thème de l'assortiment, il s'engage à introduire des produits de fabrication durable tels qu'IP-SUISSE.

**Christopher Rohrer**  
Chef de la durabilité

Depuis 2013, il est responsable de la mise en œuvre de la stratégie de durabilité de Denner et contrôle la réalisation des objectifs écologiques fixés.

**Sylvie Hofstetter**  
Cheffe du marketing du personnel

Responsable du thème de l'être humain. Ce domaine s'engage pour les collaborateurs, la culture d'entreprise et l'engagement social.

**Cédric Dübendorfer**  
Chef de projet de la gestion immobilière

Responsable du thème de l'environnement. L'efficacité énergétique et la diminution des émissions de gaz à effet de serre ont ici la priorité absolue.

*Depuis plus de six ans, Denner s'engage pour un comportement durable au sein de l'entreprise, afin de transmettre un environnement intact à la prochaine génération. Une organisation interne a été mise sur pied en automne 2018 pour faire avancer cet engagement. Ce sont les messagers verts de l'entreprise, les moteurs des thèmes durables.*

De nombreux facteurs influencent le changement climatique: l'évolution démographique, la pénurie des ressources naturelles, l'augmentation des migrations ou la numérisation pour n'en citer que quelques-uns. Et même si la complexité des thèmes écologiques augmente, cela ne nous délie pas de notre devoir de faire quelque chose pour notre environnement. Denner prend la durabilité à cœur, une vraie profession de foi pour l'environnement. L'entreprise s'est fixée pour but de devenir le discounter le plus durable de Suisse et a fondé une organisation interne pour le réaliser. Celle-ci se préoccupe principalement de thèmes durables et s'assure que Denner agisse de manière responsable et écologique tout au long de la chaîne de valeur. Dirigée par Christopher Rohrer, l'équipe centrale fait avancer l'organisation. Elle est soutenue par des cadres de tous les départements. Ensemble, ils forment le green team qui a pour mission de réaliser les objectifs de durabilité.

La stratégie de durabilité de Denner est basée sur les thèmes-clés environnement, assortiment et être humain. Des objectifs ambitieux ont été fixés dans les trois domaines. Les messagers verts mettent tout en œuvre pour les atteindre et même les surpasser.

La vision de Denner est de devenir le discounter le plus durable de Suisse. Et nous y travaillons jour après jour.

**«Un comportement durable fait dorénavant partie intégrante de nos valeurs. Nous avons donc consolidé l'organisation en vue d'augmenter notre engagement. Pour l'environnement et pour les générations à venir.»**

Christopher Rohrer  
Chef de la durabilité

**Vu que la durabilité est un thème stratégique, le chef de la durabilité rapporte directement au CEO. Denner renforce son engagement avec les messagers verts afin d'assurer un comportement durable sur l'ensemble de la chaîne de valeur.**

➔ **ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE:**

scanner le code QR ou entrer le lien  
[denner.ch/fr/denner/entreprise/aperçu](https://denner.ch/fr/denner/entreprise/aperçu)



# Renforcer les échanges pour identifier les champs d'action

*Depuis le début du 20<sup>e</sup> siècle, la population suisse a plus que doublé<sup>1</sup>, les habitudes alimentaires ont changé et les thèmes environnementaux sont devenus plus complexes. Pour cette raison, Denner cultive les échanges réguliers avec les stakeholders en vue d'identifier les nouveaux champs d'action et de prendre des mesures. Pour changer quelque chose, il faut de la bonne volonté. Et Denner l'a.*

Reconnaître l'évolution du marché et en déduire les mesures nécessaires représente un grand défi pour les entreprises, car divers facteurs entrent en jeu. En Suisse, de nombreux facteurs influencent l'économie, tels la migration, la structure de la population, l'augmentation des ménages d'une personne ou le changement climatique. Surtout les thèmes environnementaux gagnent en importance. A juste titre d'ailleurs. Nous sommes tous appelés à agir durablement car le temps presse. Denner encourage donc les échanges avec les acteurs internes et externes pour optimiser

sans cesse les processus et réduire la consommation des ressources naturelles. L'année dernière, divers projets ont été réalisés grâce à ces échanges entre stakeholders. L'un d'entre eux est le projet «One Earth – One Ocean» (voir rapport p. 30/31). Ce genre de projet montre qu'il est possible de réaliser beaucoup de choses grâce à ces dialogues avec les stakeholders. Denner continuera donc de favoriser ces échanges, afin de s'améliorer. Pour l'environnement et pour nous tous.



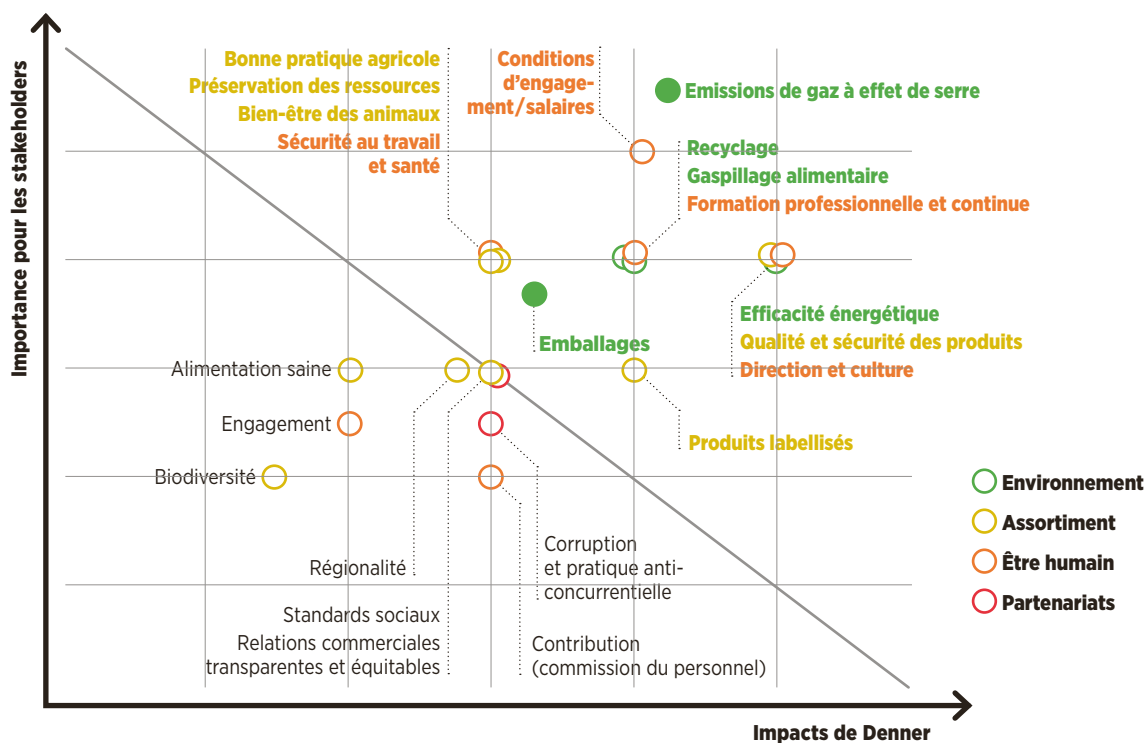
<sup>1</sup> Office fédéral de la statistique, mars 2018

<sup>2</sup> Les partenaires de Denner sont des détaillants indépendants, franchisés de Denner.



# Faire avancer l'essentiel – être à l'écoute de notre temps

*Dans l'analyse de matérialité, Denner définit en collaboration avec ses stakeholders l'importance de chaque thème, afin de relever les points où l'entreprise peut faire le plus. Deux thèmes ont changé depuis l'année dernière: les émissions de gaz à effet de serre et les matériaux d'emballage. Ces thèmes deviennent plus importants et ont un grand effet de levier – dans l'entreprise et dans l'environnement.*



Procédure: chaque thème de l'analyse de matérialité a été discuté avec les stakeholders lors d'entretiens particuliers. Les conclusions ont été résumées, puis présentées au comité stratégique de Denner par le chef de la durabilité.

Deux thèmes ont changé de manière significative:

**Emissions de gaz à effet de serre** En signant la déclaration d'engagement de la «Science Based Targets Initiative», Denner est le premier détaillant de Suisse à s'engager pour des objectifs ambitieux en matière de CO<sub>2</sub> (plus d'infos à la p. 26).

**Matériaux d'emballage** Jusqu'en 2025, l'entreprise emploiera 20 pour cent de matériaux d'emballage en moins pour les marques Denner (plus d'infos à la p. 30).

## 13 thèmes sur 21 sont au cœur de l'engagement durable.

Les échanges réguliers avec les stakeholders ont fait leurs preuves pour Denner. La remise en question critique de chaque thème donne à l'entreprise l'occasion de définir des processus plus efficaces et de les

améliorer pour l'environnement. Les thèmes prioritaires ressortant de l'analyse de matérialité 2017 ont été mis en œuvre l'année passée et ont contribué à améliorer l'écobilan.

# ***Les besoins des clients au cœur de nos actions***

**Garantie de la qualité**



**Responsabilité sociale**



**Economique**



**Ecologique**



**Commerce durable**



**Satisfaction**



***Le client et la conservation d'un espace vital sain sont au cœur de toutes nos préoccupations.***

**Contrôle de qualité**

1011 audits de succursales effectués par la gestion de la qualité  
1165 produits examinés par des laboratoires externes

**Contrôle des produits**

4281 produits examinés par les centres de distribution avant de les envoyer aux succursales

**Dégustations**

685 lignes de produits dégustées (une ligne comprend entre 3 et 5 échantillons)

**Réclamations**

Traitement de près de 1000 réclamations de clients sur 143,9 mio de clients en 2017

**Composants**

La réduction des composants critiques comme l'huile de palme, le sel et le sucre est sans cesse examinée

**Promotion des jeunes**

Depuis 2010, les apprentis dirigent eux-mêmes deux fois par année une succursale Denner

**Marchés Caritas**

Sponsorisation annuelle de produits d'une valeur de plus de CHF 300 000.-

**Promotion des collaborateurs**

Promotion individuelle des collaborateurs – de l'apprentissage au poste de cadre

**Dons**

Don annuel de CHF 20 000.- pour des projets caritatifs

**Petits prix pour tous**

Grâce à des structures sobres et efficaces dans l'entreprise

**Processus efficaces**

Les économies de coûts sont transmises aux clients au moyen de réductions de prix

**Prix équitables**

Nous assurons des petits prix pour tous tout au long de la chaîne de valeur

**Proximité**

817 magasins atteignables à pied dans toute la Suisse

**Transport**

Organisation décentralisée des centres de distribution pour des transports courts

**Courant écologique**

100 pour cent d'électricité écologique des Alpes

**Camions**

Tous les véhicules répondent aux normes Euro 5 ou Euro 6

**Certification**

Plus de 300 articles labellisés garantissent une production durable

**Santé**

Extension des produits frais: vente de fruits et de légumes en vrac dans les succursales

**IP-SUISSE**

Plus de 90 produits proches de l'état naturel à des prix équitables pour les paysans et les consommateurs

**Service à la clientèle**

20167 contacts clients par année, 66 330 suiveurs sur Facebook, 1325 réclamations clients

**Dialogue**

Demandes généralement traitées en l'espace de 24 heures

**Marques Denner**

Alternatives avantageuses et durables aux articles de marque

**Remboursement garanti**

En cas de défaut de qualité d'un produit Denner, on peut le ramener en tout temps au magasin

***Objectifs  
stratégiques  
2015 – 2020***

---

## Environnement

<b>Ce que nous faisons</b>	<b>Etat</b>	<b>Objectifs</b>
<b>Réduction des émissions de CO<sub>2</sub></b> Denner recense les émissions de CO <sub>2</sub> dans toute l'entreprise et développe des mesures afin de les réduire continuellement.	●	Nous réduisons les émissions de CO <sub>2</sub> des centres de distribution d'au moins 20 pour cent.
	●	Dès 2017, nous réduisons les émissions de CO <sub>2</sub> d'au moins 160 tonnes par année grâce aux nouvelles installations frigorifiques respectueuses du climat.
	○	Denner définit des objectifs ambitieux jusqu'en 2035 en vue d'adapter la réduction des émissions de CO <sub>2</sub> à celle qui a été définie dans l'accord de Paris sur le climat. En reconnaissant la Science Based Targets Initiative, Denner sera soutenue pour réaliser les objectifs climatiques ambitieux et diminuer les émissions de gaz à effet de serre.
	○	Dès 2019, les transports de marchandise seront effectués seulement par des véhicules répondant à la norme Euro 6 ou plus élevée.
	○	La part du transport par rail doit être améliorée.
	●	Dès 2016, toute l'entreprise se fournit uniquement en électricité provenant de sources renouvelables.
<b>Augmentation de l'efficacité énergétique</b> Grâce à une gestion énergétique globale, Denner diminue sa consommation électrique et améliore sans cesse son efficacité énergétique.	●	Dans les centres de distribution, l'efficacité énergétique sera augmentée d'au moins 106,4 pour cent (base 2013).
	●	Dans l'administration, nous augmentons l'efficacité énergétique d'au moins 111,4 pour cent (base 2013).
	◐	L'efficacité énergétique des succursales doit augmenter de 15 pour cent.
<b>Augmentation du taux de recyclage</b> Tous les collaborateurs de Denner contribuent à améliorer chaque année le taux de recyclage des précieuses matières premières et à diminuer le taux de gaspillage alimentaire.	●	Dans notre système de gestion de l'environnement, nous enregistrons chaque année les principaux matériaux recyclables en tonne.
	●	Dès 2016, nouveau concept d'élimination des déchets organiques des succursales, récupérés pour la fabrication de biogaz.
	●	Réalisation d'un concept et d'un manuel d'élimination des déchets pour l'administration, la logistique et la vente.
	●	Formation et sensibilisation des collaborateurs (surtout dans la vente et la logistique) au traitement des déchets et des matériaux recyclables.
<b>Réduction des matériaux d'emballage</b> En utilisant des matériaux durables et en réduisant le volume des emballages, Denner ménage les ressources naturelles.	○	Denner s'est fixée pour but de réduire les matériaux d'emballage d'au moins 20 pour cent jusqu'en 2025. Le nouveau projet comprend tous les anciens objectifs.

Légende: ● atteint ◐ en cours ○ en traitement

## Assortiment

Ce que nous faisons	Etat	Objectifs
<p><b>Produits labellisés</b> Les labels créent la transparence et soutiennent les clients au moment de leur choix. Denner élargit donc constamment son assortiment de produits certifiés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> <li>○</li> </ul>	<p>Denner est consciente de sa responsabilité écologique et s'est fixée des objectifs ambitieux au niveau de l'impact environnemental de ses produits. Ainsi, la part des articles labellisés (par ex. IP-SUISSE) doit augmenter constamment.</p> <p>Toutes les tablettes de chocolat et environ 85 pour cent des sortes de cafés de nos marques maison sont certifiées UTZ.</p> <p>Denner et WWF s'engagent ensemble en faveur d'une viticulture optimisée au plan écologique en Suisse. Dans le cadre de cette collaboration, Denner s'est fixée pour but d'acheter au moins 25 pour cent de vins suisses provenant d'une viticulture optimisée au plan écologique jusqu'en 2033 et de soutenir un standard international pour une viticulture écologique.</p>
<p><b>Politique agricole</b> La gestion durable des sols, des eaux et des forêts est un critère décisif lors de la sélection des produits de l'assortiment Denner.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>●</li> </ul>	<p>Au moins 95 pour cent des fruits et légumes et des assortiments de fleurs et de plantes sont certifiés GlobalG.A.P. ou équivalent.</p> <p>L'huile de palme contenue dans les articles de la marque Denner est certifiée RSPO. Jusqu'en 2022, nous n'utiliserons plus que de l'huile de palme certifiée RSPO Segregated pour nos produits du domaine food. Dans le domaine near food, nous n'utiliserons plus que de l'huile de palme certifiée, correspondant au moins au standard MassBalanced, jusqu'en 2020.</p> <p>D'ici 2019, 100 pour cent des articles en papier (papier-toilette, serviettes, etc.) de la marque Denner seront en matériel recyclé ou répondront aux critères FSC.</p> <p>Aujourd'hui déjà, Denner ne vend ni poissons ni fruits de mer menacés d'extinction. Depuis 2018, Denner ne vend plus que des poissons et fruits de mer issus de sources durables. La part des labels (MSC / ASC / Bio) doit augmenter à 62 pour cent jusqu'en 2020.</p>
<p><b>Bien-être animal</b> Denner élargit constamment son assortiment d'aliments suisses et définit ainsi des standards élevés pour le bien-être des animaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> </ul>	<p>Le standard suisse de protection des animaux est l'un des plus élevés au monde. La part de la viande suisse doit être d'au moins 80 pour cent.</p> <p>La viande de lapin importée provient exclusivement d'exploitations qui respectent les standards suisses de la protection animale.</p> <p>Denner renonce à la vente et à l'utilisation d'œufs provenant d'élevages en batterie pour la fabrication des marques maison.</p>
<p><b>Standards sociaux</b> Denner exige des conditions de travail équitables tout au long de la chaîne d'approvisionnement, tant chez les paysans que chez les fabricants.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul>	<p>amfori-BSCI et GlobalG.A.P. GRASP vérifient et certifient le respect des directives jusqu'au lieu d'origine et veillent à la transparence tout au long de la chaîne de valeur. Jusqu'en 2022, au moins 95 pour cent des fournisseurs des marques Denner, basés dans des pays à risque, seront audités.</p>
<p><b>Sécurité des produits</b> Les exigences très strictes quant à la sécurité des produits garantissent une qualité élevée et constante de l'assortiment Denner.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul>	<p>La sécurité alimentaire est notre objectif premier. Au moins 97 pour cent des fournisseurs sont certifiés GFSI ou équivalent, ou ont été auditionnés.</p>
<p><b>OGM</b> L'authenticité et le naturel des produits jouent un rôle important pour Denner.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul>	<p>Denner renonce à la vente de produits génétiquement modifiés conformément à l'ordonnance OGM.</p>

## Être humain

Ce que nous faisons	Etat	Objectifs
<p><b>Employeur</b> Denner est le discounter leader en Suisse et un employeur attrayant qui offre des salaires équitables, conformes au marché, et des conditions de travail modernes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> </ul>	<p>Denner offre une rémunération équitable et conforme au marché et de bonnes prestations sociales, comprenant une propre caisse de pension, et garantit un salaire minimum supérieur à la moyenne de la branche également aux personnes sans formation.</p> <p>Depuis 2013, Denner dispose d'une commission du personnel composée de représentants de tous les secteurs de l'entreprise et régions linguistiques.</p> <p>Tous les collaborateurs de la vente et de la logistique, ainsi que les cadres, profitent de six semaines de vacances par année.</p>
<p><b>Manière de diriger et culture (projet du phare)</b> La culture d'entreprise imprègne d'une part la manière de diriger, basée sur les trois valeurs dialogue, intégration et coopération, ainsi que sur les notions centrales capacité de développement, compétences en leadership et esprit centré sur la réussite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◐</li> <li>●</li> <li>●</li> </ul>	<p>Développement d'une manière de diriger adaptée aux situations et aux êtres humains dans toute l'entreprise et applicable à tous les grades.</p> <p>Tous les cadres suivent chaque année au moins deux jours de formation en vue de développer leurs compétences en leadership et ont en outre la possibilité d'organiser des journées de secteur selon les besoins.</p> <p>Une culture et une manière de diriger durables, centrées sur les valeurs, constituent notre base et font partie du travail quotidien chez Denner. La culture de durabilité repose sur les valeurs, les capacités de développement et la viabilité.</p>
<p><b>Formation professionnelle et continue</b> Denner préserve sa compétitivité grâce aux formations professionnelles et continues, ainsi qu'à l'encouragement ciblé des compétences individuelles de ses collaborateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◐</li> <li>◐</li> </ul>	<p>Les jours de formation internes augmentent chaque année pour tous les grades.</p> <p>Le nombre d'apprentis augmente à 120 postes jusqu'en 2020.</p>
<p><b>Sécurité et santé</b> Des collaborateurs motivés et en bonne santé sont à la base de notre succès. Des mesures de prévention, des centres d'écoute indépendants et des formations régulières garantissent que cela reste ainsi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>◐</li> </ul>	<p>Constitution d'un centre d'écoute externe, indépendant et neutre, qui prend en charge les requêtes des collaborateurs.</p> <p>Création d'un manuel et formations sur les thèmes de la sécurité au travail, la prévention des accidents et l'identification des risques.</p>
<p><b>Engagement</b> Denner assume ses responsabilités et participe à des projets sociaux pionniers, ainsi qu'à des projets caritatifs en faveur de personnes ou d'organisations dans le besoin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> </ul>	<p>Denner verse au fonds de soutien Engagement du groupe Migros un montant annuel d'au moins CHF 4 mio.</p> <p>Denner soutient les marchés Caritas en leur offrant des produits d'une valeur de CHF 300 000.- par année.</p>

Légende: ● atteint ◐ en cours ○ en traitement

# Les trois thèmes clés

Agir durablement signifie aussi prendre des décisions clairvoyantes. Cette idée fondamentale de la stratégie de durabilité de Denner imprègne toute l'entreprise. Tous les collaborateurs constituent une partie de la solution et s'engagent chaque jour dans leur domaine d'activités afin de réaliser les objectifs fixés pour les thèmes clés environnement, assortiment et être humain.

Ces trois thèmes constituent également la base du rapport sur le développement durable 2018. Les mesures et les objectifs de chaque thème seront traités en détail aux pages suivantes. A ce propos, des

responsables internes et externes, qui fournissent une contribution importante à la réalisation des objectifs en planifiant, réalisant ou contrôlant les mesures, prennent la parole.

# 1



## Environnement

La planète est notre seule ressource. Denner s'est fixée pour but de ménager l'environnement et de conserver de précieux espaces vitaux pour les animaux et les plantes.

### Nos objectifs...

- **Réduction des émissions de CO<sub>2</sub>**
- **Augmentation de l'efficacité énergétique**
- **Augmentation du taux de recyclage**
- **Réduction des emballages**
- **Pas de gaspillage alimentaire**

# 2



## Assortiment

La fabrication et le traitement des produits Denner exigent un comportement durable. Ni les êtres humains ni les animaux ni l'environnement ne doivent souffrir pour cela.

### Nos objectifs...

- **Ménager les ressources (bonne pratique agricole, protection des mers et des forêts)**
- **Respecter les prescriptions sévères de la protection des animaux**
- **Assurer des conditions de travail sociales chez les fournisseurs**

# 3



## Être humain

L'être humain en tant qu'individu doit être traité avec respect; il est donc toujours au cœur des préoccupations de l'entreprise, qu'il soit collaborateur ou client.

### Nos objectifs...

- **Etre un employeur attrayant offrant des conditions de travail modernes**
- **Encourager le développement continu**
- **Assurer la sécurité et la protection de la santé au travail**
- **Encourager l'engagement social**





# ***Thème*** ***Environnement***

---

*Le changement climatique représente l'un des plus grands défis de notre époque. Depuis longtemps, les effets du réchauffement climatique se ressentent dans notre pays: records de chaleur en été, fonte rapide des glaciers, eaux plus chaudes ou davantage de ravageurs sur les plantes ne sont que quelques conséquences du changement climatique. Les entreprises sont aussi appelées à agir. En adhérant à l'initiative Science Based Targets, Denner se fixe des objectifs climatiques ambitieux pour réduire à long terme les émissions à effet de serre et pour ménager les ressources naturelles.*



**Denner est le premier détaillant de Suisse à avoir signé l'initiative Science Based Targets.**

## **Interview de Damian Oettli**

*Responsable des marchés WWF Suisse*

### **Pouvez-vous nous dire ce qu'est l'initiative Science Based Targets (SBTi)?**

L'initiative Science Based Targets est une initiative internationale qui aide les entreprises à fixer des objectifs climatiques scientifiquement fondés. Elle est basée sur l'accord de Paris visant à réduire les émissions globales de CO<sub>2</sub>.

### **Pourquoi SBTi est-elle si importante pour une entreprise?**

Parce que les entreprises doivent aussi contribuer à la réduction des gaz à effet de serre. Toutefois, la difficulté est de déterminer l'ampleur de cette contribution. SBTi aide à fixer les bons objectifs pour atteindre réellement les objectifs climatiques ambitieux convenus à Paris.

### **WWF est partenaire de SBTi, pourquoi?**

Le WWF encourage toutes les entreprises à participer aux initiatives soutenues mondialement. SBTi en est un exemple et constitue un instrument important pour le WWF dans la lutte commune contre le changement climatique. Les possibilités restent limitées si nous ne travaillons qu'avec quelques entreprises. SBTi nous permet de fixer ensemble des objectifs climatiques ambitieux, conformes aux résultats de l'accord de Paris, et d'enthousiasmer pratiquement chaque entreprise du monde à participer. Elle montre les principaux thèmes qu'une entreprise doit attaquer. Dès le début, Denner a montré un vif intérêt et nous l'avons convaincue de participer à SBTi dans le cadre d'un partenariat.

➔ **INTERVIEW COMPLÈTE EN VIDÉO:**  
scanner le code QR ou entrer le lien  
[youtube.com/dennerag](https://youtube.com/dennerag)



## Emissions de gaz à effet de serre Objectifs ambitieux pour la réduction du CO<sub>2</sub>

*La réduction des gaz à effet de serre est une mesure indispensable pour limiter le réchauffement global. A l'occasion de l'accord de Paris, les Nations unies ont convenu fin 2015 des objectifs contraignants pour réduire le réchauffement global moyen à moins de deux degrés Celsius. Denner ouvre clairement la voie pour la diminution des gaz à effet de serre en étant le premier détaillant de Suisse à signer l'initiative Science Based Targets.*

### Science Based Targets Initiative (SBTi)

Dans le cadre de son engagement durable, Denner a défini un objectif ambitieux dans sa première stratégie climatique et énergétique: diminuer les émissions de gaz à effet de serre d'au moins 15 pour cent dans les centres de distribution et dans l'administration et améliorer l'efficacité énergétique d'au moins 106,4 pour cent des centres de distribution et de 111,4 pour cent dans l'administration jusqu'en 2020. Et ce n'est pas tout.

En adhérant à l'initiative Science Based Targets, Denner avance d'un grand pas et définit des objectifs ambitieux jusqu'en 2020 visant à réaliser la diminution des émissions de CO<sub>2</sub> jusqu'en 2035. Ainsi, l'entreprise s'aligne sur les objectifs globaux de l'accord de Paris.

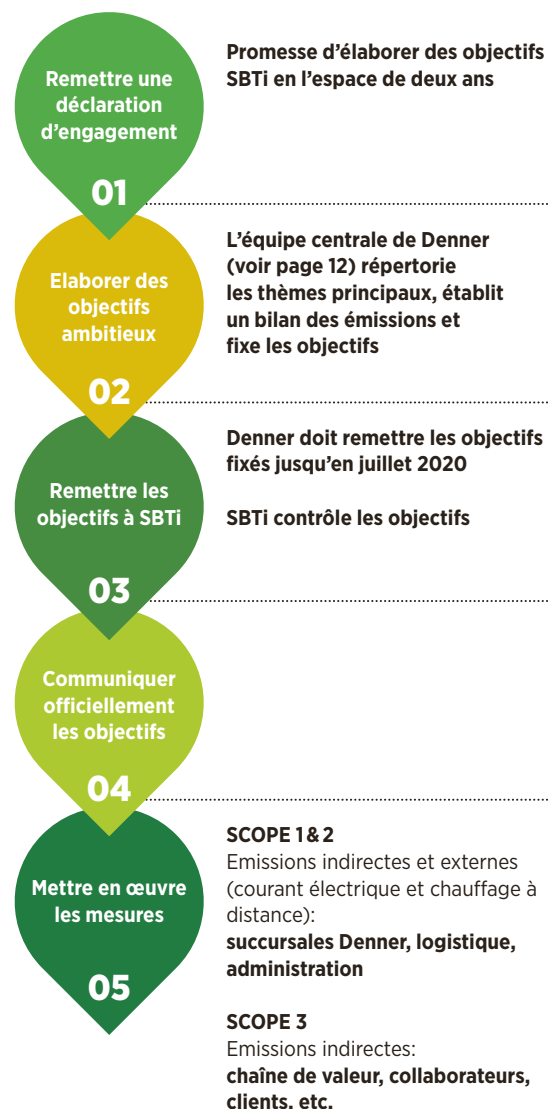
Plus de 500 entreprises du monde entier participent à l'initiative Science Based Targets, dont 32 détaillants parmi lesquels figure Denner. Neuf d'entre elles ont déjà fixé des objectifs et 23 autres, dont Denner, la suivent.

**L'initiative Science Based Targets a été fondée en 2014 par les institutions: United Nations Global Compact, World Resources Institute, Carbon Disclosure Project et WWF.**

SBTi poursuit deux objectifs avec cette association:

- ➔ **définir des objectifs ambitieux en matière de gaz à effet de serre en collaboration avec diverses entreprises et encourager de cette façon les bonnes pratiques (analogue au Greenhouse Gas Protocol – ghgprotocol.com)**
- ➔ **contrôler et valider les objectifs fixés par les entreprises.**

### Procédure de définition des objectifs SBTi



Denner a remis sa déclaration d'engagement à SBTi en juillet 2018.

## Recyclage et gaspillage alimentaire Moins de gaspillage alimentaire – plus de recyclage

*Denner vit chaque jour en fonction de ce principe. Les nouvelles mesures ou celles qui ont fait leurs preuves, fixées par Denner dans sa stratégie de durabilité, fournissent une contribution importante à la réutilisation des matériaux recyclables et à la réduction du gaspillage alimentaire tout au long de la chaîne de valeur.*

### Recyclage

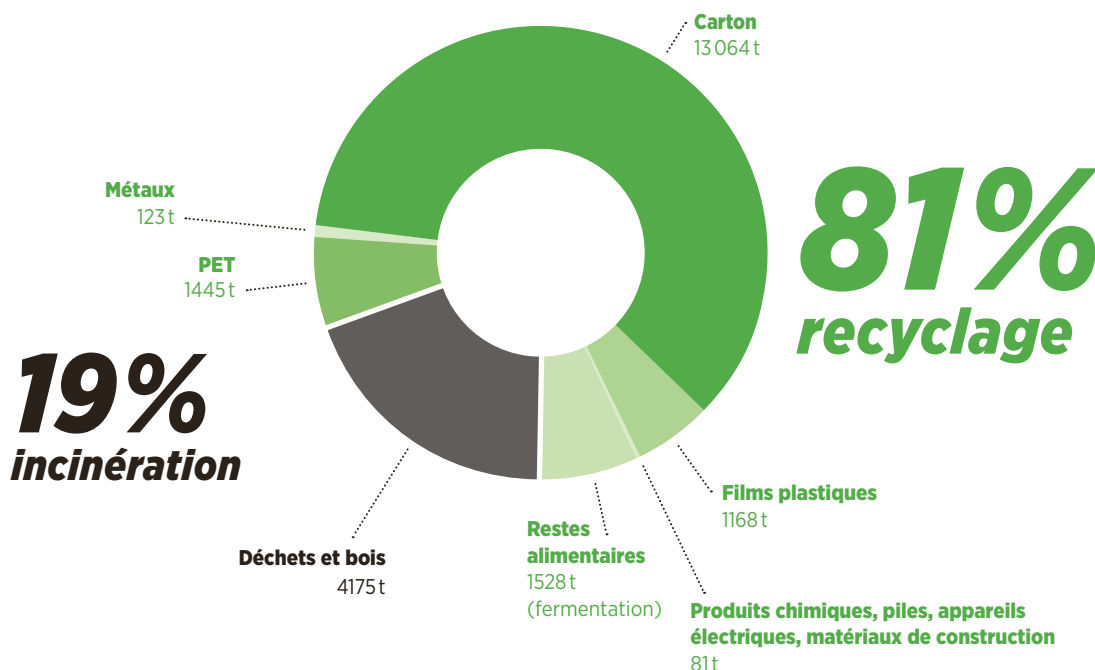
Les collaborateurs de Denner sont régulièrement formés sur le thème de l'élimination des déchets et la réutilisation des matériaux recyclables. Sur plus de 21 000 tonnes de déchets générés par tous les secteurs de l'entreprise, plus de 17 400 tonnes de matériaux recyclables (PET, carton, papier, film plastique, appareils électriques, piles, métaux et déchets organiques) sont réutilisés. En qualité de détaillant, Denner joue par ailleurs un rôle important pour la préservation des ressources. Plus de 800 magasins répartis dans toute la Suisse reprennent les maté-

riaux les plus divers comme le PET ou les piles et les renvoient pour recyclage. D'autre part, Denner a diminué les sachets en plastique de près de 80 pour cent en appliquant la convention bénévole de la branche de faire payer les sachets, distribués auparavant gratuitement à la caisse.

### Recyclage du PET

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018, Denner est membre à part entière de PET-Recycling Schweiz et contribue ainsi nettement au cercle fermé du recyclage du PET en Suisse. Par conséquent, les bouteilles en PET collec-

### Taux de recyclage en 2018



Les déchets dangereux sont éliminés dans les règles de l'art.



Les collaborateurs des succursales sont régulièrement formés au thème des produits frais en vue d'assurer leur qualité et d'éviter le gaspillage alimentaire.



Les pâtons surgelés sont cuits au fur et à mesure dans les succursales pour pouvoir disposer de pain frais durant toute la journée.

tées seront dorénavant ramenées dans le système de PET-Recycling Schweiz. Vu que le cycle fermé des bouteilles coûte davantage que le recyclage conventionnel, le montant de la contribution par bouteille en PET augmentera de 0,4 centime pour Denner. Cette mesure est un signe en faveur du cycle fermé des bouteilles, dont le bénéfice environnemental s'élève aujourd'hui déjà à 50 pour cent.

### Gaspillage alimentaire

La gestion des produits frais réduit le gaspillage alimentaire

La gestion des fruits et des légumes est très exigeante. Pour que la marchandise reste fraîche et ne s'avarie pas trop vite, il faut apprendre à la traiter correctement. Ces dernières années, Denner a donc formé intensément ses gérants sur le thème de la fraîcheur, afin d'assurer une qualité impeccable et de minimiser le gaspillage alimentaire.

Grâce au grand engagement du personnel des succursales, le taux de gaspillage alimentaire est resté aussi bas qu'avant. De nombreuses mesures y contribuent comme par exemple les baisses de prix successives des produits frais qui arrivent à la limite de la péremption. Par ailleurs, les produits périmés le même jour sont vendus à moitié prix. L'autocollant «save food – les aliments sont précieux» retient l'attention des clients et les sensibilise au thème.

Comme les aliments sont précieux, les formations sur la fraîcheur continueront pour réduire encore les invendus. Les succursales collectent aujourd'hui déjà les déchets organiques qui sont réutilisés pour la production de biogaz.

### Du pain frais toute la journée

Durant l'année de référence, Denner annonce que toutes ses succursales seront équipées dès 2019 pour pouvoir offrir du pain frais du matin au soir à leur clientèle. Denner réagit ainsi à une demande croissante et cuit les pâtons surgelés dans ses succursales. Cette mesure permet de réagir de manière flexible à la demande journalière et d'éviter le gaspillage alimentaire.

Les pâtons proviennent de fournisseurs suisses de longue date. Les grandes boulangeries tout comme les petites exploitations régionales sont prises en compte.



**1445** tonnes de PET  
ont été recyclées par Denner en 2018

Christian Schmid,  
chef de projet du développement de l'entreprise  
pour l'introduction de SAP-Retail

**Il travaille depuis 14 ans chez Denner, tout d'abord dans l'informatique, puis dans la logistique, et enfin comme chef de projet dans le cadre de l'introduction de SAP. En 2008, il est le premier cadre à être élu au sein du comité directeur de PET-Recycling Schweiz. Le résultat de son engagement est l'essor de la collecte des bouteilles en PET dans toute l'entreprise. «Les cannettes en alu et les bouteilles en PET vides représentent pour moi des matières premières précieuses qu'il faut absolument recycler.»**



One Earth - One Ocean s'engage pour le nettoyage des mers. Denner soutient activement l'organisation par des dons.

### Engagement commun contre le gaspillage alimentaire

Dans le cadre du partenariat conclu avec CI Commerce de détail Suisse, Denner s'engage depuis des années contre le gaspillage alimentaire et, dans un contexte bénévole, pour une réduction supplémentaire. Diverses mesures en font partie, comme les dons d'aliments et d'argent à des organisations caritatives ou une sensibilisation au travers des propres canaux de communication.

Les membres de la CI Commerce de détail Suisse ont depuis 2014 une solution de la branche commune et volontaire avec les organisations «Table suisse» et «Table couvre-toi» pour collecter et distribuer des aliments aux nécessiteux – nommée Food Bridge. Ils offrent non seulement des aliments, mais participent aussi généreusement au financement du transport.



Les produits saisonniers inventés, comme par exemple les lapins au chocolat, sont remis à des organisations caritatives comme Table couvre-toi.

## **D'ici 2025. Denner réduira le matériel d'emballage de ses marques d'au moins 20 pour cent.**

### Emballages

L'assortiment de Denner comprend près de 75 pour cent d'articles de marque et l'entreprise n'a aucune influence sur leurs emballages. Toutefois, au niveau des 25 pour cent d'articles maison des améliorations sont sans cesse examinées, des matériaux écologiques sont testés ou une réduction du matériel d'emballage est recherchée. L'objectif est de limiter sans cesse au strict nécessaire les emballages des marques Denner. L'entreprise a donc annoncé en 2018 qu'elle réduirait le matériel d'emballage de ses marques d'au moins 20 pour cent jusqu'en 2025.

### One Earth – One Ocean – lutte contre le plastique dans les océans

Neuf millions de tonnes de déchets en plastique finissent chaque année dans les océans. Les causes en sont nombreuses: fausse élimination des déchets, pollution industrielle, paquebots de croisière ou déchets jetés en mer. La pollution des mers par le plastique a des effets sur tout l'écosystème – et en



**5 centimes  
par embal-  
lage pour  
OEEO\*.**



\* One Earth – One Ocean

définitive sur nous, les êtres humains. Pour contrer cette problématique, Denner soutient l'organisation pour la protection de l'environnement One Earth – One Ocean depuis l'automne 2018.

En collaboration avec le fournisseur Greenland Seafood Europe GmbH, Denner a produit des emballages à base de cellulose durable (provenance certifiée FSC) et sans plastique pour ses propres sticks de poisson et poissons à la bordelaise. Greenland Seafood Europe GmbH et Denner font un don de 5 centimes à l'organisation One Earth – One Ocean pour chaque paquet vendu. Les dons soutiennent le projet du retrait des déchets en mer.

## Transports

### Des solutions de transport bien pensées

*Les nouvelles habitudes d'achat ont un grand impact sur la logistique d'une entreprise. Le défi de Denner est de répondre aux souhaits des clients par des solutions bien pensées tout en encourageant des transports justifiables au niveau écologique.*

#### Charge optimale des camions

Du fait de l'extension des produits frais, la charge des camions a légèrement diminué de 98 à 95 pour cent durant l'année de référence. Pour assurer la qualité, la gestion des fruits et des légumes est complexe. La cadence des livraisons a été augmentée pour décharger les collaborateurs des succursales au niveau de la gestion des produits frais. Le but de Denner est d'augmenter à nouveau la charge des camions.

La collaboration avec l'organisation de transport de Migros reste inchangée en vue d'améliorer les capacités des flottes respectives de Denner et de Migros. Si possible et sensé, la flotte de Migros effectue aussi des transports pour Denner et va chercher la marchandise chez les fournisseurs. A cela s'ajoute une coopération avec le centre de distribution de Migros à Neuendorf qui livre les surgelés à Denner. Ces transports ont été effectués par la logistique de Migros en 2018, ce qui permet d'améliorer en général la charge des camions.

Sur les 109 camions qui roulent pour Denner depuis 2017, 67 pour cent répondent à la norme Euro 6 depuis fin 2018. L'objectif de passer à la norme Euro 6 pour tous les véhicules dès 2019 n'a pas été réalisé. A cette date, 94 pour cent des camions répondent à la norme souhaitée sur les émissions polluantes.

#### Passage aux transports par rail

Afin de transposer l'approvisionnement national et international sur les rails, une équipe d'experts interne examine sans cesse de nouvelles options pour optimiser le bilan CO<sub>2</sub> et pour augmenter les transports combinés. Ainsi, Denner a transporté 47 000 tonnes de marchandises par rail sur l'axe nord-sud depuis 2015. Les transports combinés continueront d'être optimisés. Les kilomètres parcourus en train se sont élevés à 379 080 l'année dernière.

## Effacité énergétique **Améliorer l'efficacité énergétique**

*Pour optimiser la consommation énergétique, il ne suffit pas d'économiser de l'électricité. Il faut améliorer l'efficacité énergétique de manière significative et durable par l'introduction de technologies innovantes dans tous les domaines de l'entreprise. Cela permettra d'économiser des coûts et de ménager les ressources.*

### Eclairage LED

Tous les cinq centres de distribution vont passer à l'éclairage LED avec le soutien de Migros-Engineering Solutions (MES). Grâce à cette mesure, non seulement la luminosité sera améliorée, mais aussi l'efficacité énergétique car les lampes LED consomment près de la moitié moins d'électricité.

Le passage à l'éclairage LED représente un autre avantage pour les collaborateurs, qui ont besoin d'un éclairage non éblouissant pour préparer les commandes. Vu que certains centres de distribution utilisent aussi davantage de gerbeurs, la luminosité de l'éclairage actuel ne suffit souvent plus pour assurer une sécurité optimale. Ces véhicules circulent rapidement et les voies de transport doivent être bien éclairées.

Au niveau du réseau de succursales, l'éclairage LED a été étendu à 23 magasins supplémentaires. D'ici mi-2019, l'ensemble des points de vente disposera de l'éclairage LED

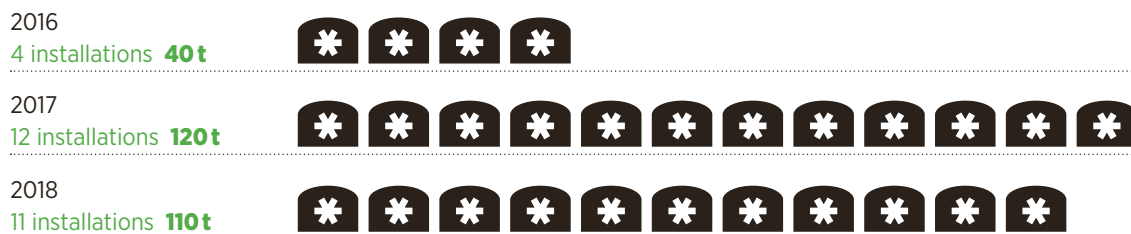
### Installations frigorifiques naturelles

Depuis trois ans, des produits de réfrigération naturels et écologiques sont employés dans toutes les nouvelles installations frigorifiques du réseau de succursales Denner. Fin 2018, 23 succursales étaient transformées, ce qui représente 270 tonnes de CO<sub>2</sub> économisées. Au niveau de sa stratégie des fluides réfrigérants, le but de Denner est de n'employer plus que des fluides naturels d'ici 2035.



Grâce au nouvel éclairage LED dans les centres de distribution (ici le centre de Dietlikon), l'illumination a été améliorée et la consommation en électricité réduite.

## Economies de CO<sub>2</sub> par les installations frigorifiques



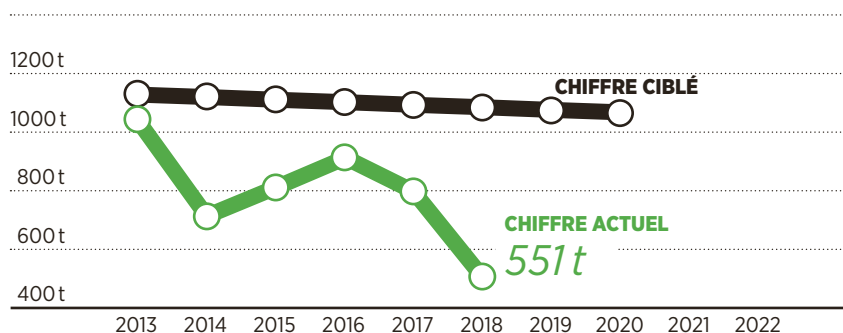
**Economies totales 270 t**

Seules les installations de remplacement sont prises en compte dans le calcul; ce sont les seules qui permettent des économies. 10 tonnes en moins par installation.

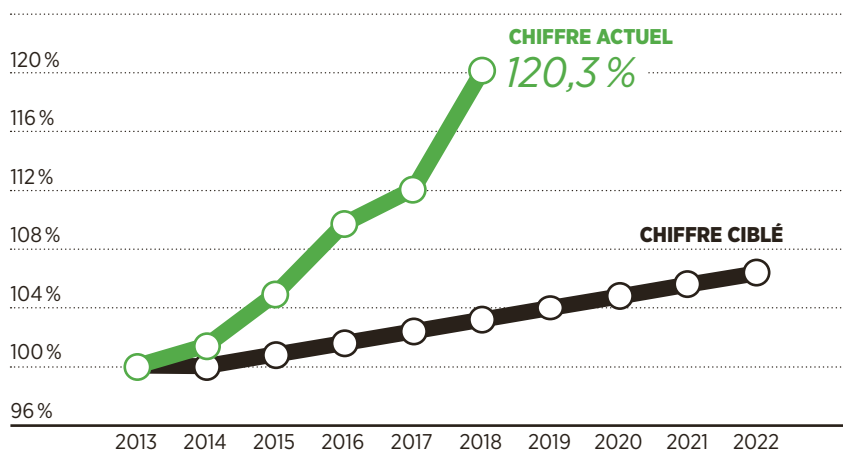
## Résultats des objectifs convenus pour les cinq centres de distribution



**Objectif des émissions** (en t éq. CO<sub>2</sub>)



**Efficacité énergétique** (en pour cent)

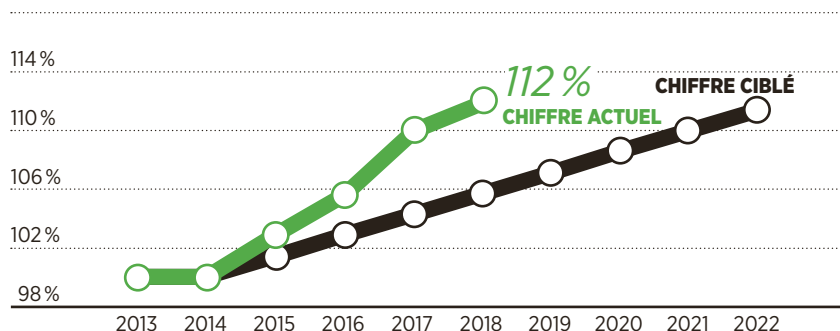


Des mesures ont été définies en collaboration avec Energie-Agentur der Wirtschaft (EnAW), afin d'augmenter l'efficacité énergétique et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. Les deux graphiques illustrent l'engagement durable des centres de distribution.

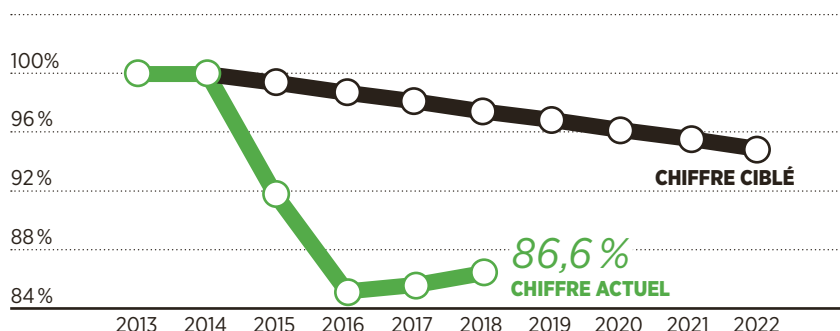
Résultats des objectifs convenus pour l'administration



Efficiencé énergétique (en pour cent)

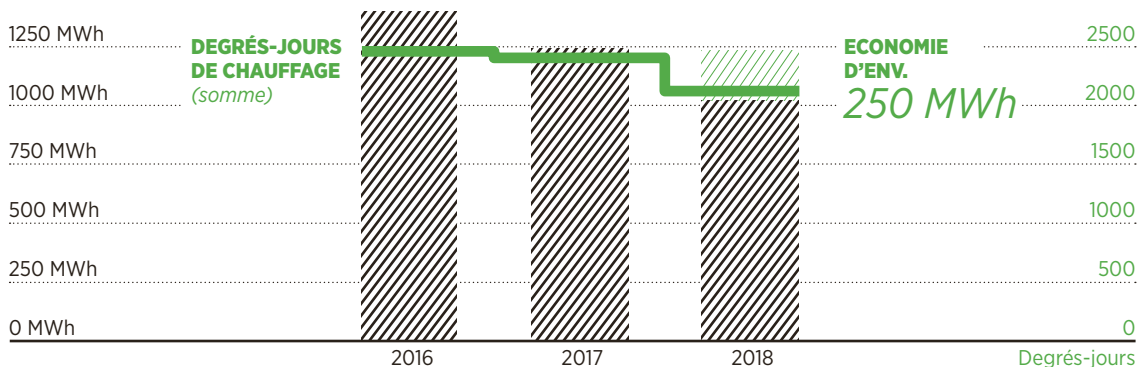


Intensité en CO<sub>2</sub> (en pour cent)



Les nouvelles possibilités techniques permettent d'introduire de nombreuses mesures pour la réduction de la consommation électrique à tous les niveaux de l'entreprise. L'amélioration de l'efficacité énergétique ménage l'environnement et diminue en outre les frais d'énergie à long terme. Une situation gagnante à la fois pour l'écologie et l'économie.

Résultat de l'optimisation du chauffage et de la ventilation dans le centre de distribution de Mägenwil



//// //// Profil de l'installation (MWh)

Comparée à 2017, l'économie absolue a été d'environ 250 MWh d'énergie utile en chauffage. Il en résulte une économie absolue de 17 pour cent. L'économie corrigée en degrés-jours de chauffage est de 9 pour cent. Avec un prix de 6,4 centimes/kWh de l'énergie de chauffage (contrat avec AEW), il en résulte une économie de CHF 16 000.-.

## Gestion des données énergétiques (EDMS)



### Interview de Marcus Dredge

Responsable Efficacité énergétique & protection du climat de la Fédération des coopératives Migros

**Denner utilise le système de gestion des données énergétiques (EDMS) de la Fédération des coopératives Migros (FCM), qui mesure et évalue en détail la consommation électrique. Les données relevées permettent de développer des mesures d'efficacité énergétique.**

**Des appareils de mesure ont été installés dès 2013 dans toutes les succursales Denner, nouvelles ou rénovées. Ceux-ci mesurent la consommation électrique des installations frigorifiques, de l'éclairage et des autres infrastructures. Comment a évolué la consommation électrique ces dernières années?**

La consommation électrique spécifique par mètre carré des succursales Denner a été réduite constamment au cours des dernières années. Grâce à la saisie de la consommation électrique dans l'ensemble des succursales Denner, nous connaissons le potentiel d'économie de chaque magasin. Nous avons par exemple réduit de presque dix pour cent la consommation électrique des installations frigorifiques par des optimisations ciblées. Notre instrument est la gestion des données énergétiques (EDMS) qui nous aide à identifier les mauvais élèves parmi les succursales et à trouver des solutions. Toutefois, EDMS

nous montre aussi les améliorations effectuées et sert de contrôle pour les entreprises d'entretien des installations frigorifiques de Denner.

**En 2017, un concept a été élaboré avec FCM pour améliorer l'efficacité énergétique dans le monde de Denner. Quel est votre degré de satisfaction avec cette évolution?**

Nous sommes très satisfaits de cette évolution. Dans les succursales, nous avons réalisé de nettes économies d'électricité grâce à l'amélioration du froid industriel. Actuellement, nous identifions le potentiel d'autres appareils électriques dans les succursales.

**Qu'en est-il des centres de distribution et de l'administration?**

A ce niveau, nous sommes en train de passer aux énergies renouvelables et d'introduire des mesures d'économie d'énergie effectives. A cet effet, nous avons établi des plans directeurs pour tous les sites en vue d'utiliser à l'avenir des énergies renouvelables pour la production de chaleur et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. La mise en œuvre des mesures, comme l'installation de l'éclairage LED dans tous les magasins, l'amélioration de la récupération de chaleur ou l'optimisation de la ventilation, est en cours.

**Electricité**

Agir durablement signifie aussi prendre des décisions clairvoyantes. Pour cette raison, Denner couvre sa consommation électrique à 100 pour cent avec du courant durable des Alpes. La force de l'eau fournit du courant propre aux plus de 500 succursales Denner (à l'exclusion des exploitants partenaires de Denner).

**Bilan CO<sub>2</sub>**

Dans le cadre de sa stratégie de durabilité, Denner s'engage à diminuer d'au moins 15 pour cent les émissions de CO<sub>2</sub> des centres logistiques et de l'administration jusqu'en 2020. En 2018, Denner a encore amélioré son bilan écologique et a diminué de plus de 27 pour cent ses émissions de CO<sub>2</sub>. Depuis 2010, les émissions de CO<sub>2</sub> des combustibles utilisés par les centres logistiques ont même diminué de plus de 55 pour cent.



**«Migros a décidé en 2018 que les toutes ses entreprises utiliseront à l'avenir de l'électricité d'origine naturelle. Denner le fait déjà depuis deux ans. Une attitude exemplaire qui montre le grand engagement du discounter pour la durabilité.»**

Andreas Münch  
Directeur du département Logistique & Informatique et membre de la direction générale de la Fédération des coopératives Migros



Denner couvre toujours sa consommation électrique à 100% avec du courant durable des Alpes.

# ***Thème*** ***Assortiment***

---

*Les besoins des clients se reflètent dans l'assortiment de Denner. L'extension des produits frais et d'aliments suisses, produits dans le respect de l'environnement, exprime par conséquent les attentes de la clientèle qui pénètre aujourd'hui dans un magasin Denner. Des mécanismes de contrôle internes et externes permettent d'assurer le respect des prescriptions légales et les propres directives de Denner tout au long de la chaîne de valeur, ainsi qu'une grande qualité des produits en tout temps.*





# 5000

tonnes de pain ont été  
cuites dans les succursales  
Denner en 2018.

## Interview de **Wilfried Wohlwend**

Propriétaire et directeur de la boulangerie-  
pâtisserie Conrad à Küblis

### Depuis combien de temps la boulangerie Conrad travaille-t-elle pour l'entreprise Denner?

Nous travaillons depuis l'an 2000 pour Denner et sommes très satisfaits de la collaboration.

### Vous produisez des pâtons avec de la farine IP-SUISSE pour Denner?

Nous employons principalement de la farine IP-SUISSE pour les croissants au beurre, les bretzels au beurre, les petits pains et les ballons. Les autres pâtons que nous produisons pour Denner sont à base de farine suisse (croissants au chocolat, pains au chocolat et les pains pré-cuits mi-blanc et bis).

### Quels sont les atouts de l'entreprise Conrad?

Sa compétence centrale est le développement et la production de produits boulangers répondant aux exigences et aux souhaits de la clientèle. Nous élargissons sans cesse l'assortiment qui comprend entre-temps une palette complète de pains et de pains spéciaux.

### Qu'appréciez-vous à la collaboration avec Denner?

Pour nous, Denner est une entreprise très ouverte, déterminée, communicative et très fiable.

➔ **PLUS D'INFOS SUR CONRAD AG  
(UNIQUEMENT EN ALLEMAND):**  
scanner le code QR ou entrer le lien  
[conrad-ag.ch](http://conrad-ag.ch)



La **boulangerie Conrad AG** est une entreprise traditionnelle et une entreprise familiale depuis 1981. En 2000, l'exploitation a été reprise par les frères Wilfried et Edwin Wohlwend et a été dirigée comme site de production indépendant au sein de Wohlwend AG, spécialités surgelées. Les synergies réalisées ont permis de couvrir une grande part des besoins en produits boulangers. Aujourd'hui, 35 collaborateurs fabriquent des produits boulangers frais et surgelés. Conrad AG peut affirmer avec fierté qu'elle est l'un des plus gros employeurs de la commune de Küblis.

## Qualité et sécurité des produits

### La sécurité prime

*En qualité de discounter leader en Suisse, Denner garantit une grande qualité à des prix abordables depuis plus de 50 ans. Mais aujourd'hui, non seulement le prix est décisif, mais aussi un rapport qualité-prix convaincant. Le succès des ventes repose sur cet équilibre sain entre coûts et plus-value. Pour cette raison, Denner investit beaucoup de temps et de ressources dans les négociations de prix ardues, ainsi que dans le contrôle de la qualité de ses produits.*

#### Exigences qualitatives

Les produits Denner répondent à des exigences qualitatives élevées tout en restant bon marché. Ceci est possible grâce aux économies réalisées avec une structure d'entreprise sobre et aux relations de longue date avec les fournisseurs. Les avantages ainsi gagnés sont retransmis aux clients et garantissent un rapport qualité-prix convaincant.

#### Impact sur la santé et l'environnement

Denner détermine elle-même la composition et les composants de ses propres marques. Les emballages et les recettes tiennent compte de l'état des

connaissances des habitudes alimentaires et d'achat. Au moyen de dégustations, Denner détermine régulièrement la part des composants controversés comme le sucre, les graisses ou le sel, et s'il est possible de les réduire tout en répondant au goût des consommateurs.

Par ailleurs, Denner recherche sans cesse des alternatives aux composants comme l'huile de palme, dont la culture et la production sont très critiquées. Toutefois, les composants de remplacement doivent avoir les bonnes propriétés pour le traitement et le goût, ainsi qu'offrir une plus-value écologique prouvée.

Les produits des marques Denner obtiennent régulièrement de très bonnes notes dans les tests de qualité et comparatifs, effectués par les magazines des consommateurs suisses et par les émissions comme K-Tipp, Kassensturz, Saldo, Bon à Savoir ou La Borsa della Spesa. Ceci prouve que la qualité ne doit pas être chère.

**Ces produits ont obtenu la mention «bon» ou «très bon».**



**Bon à Savoir 04/2018**  
du 11 avril 2018  
Note «très bon»



**Saldo 17/2018**  
du 23 octobre 2018  
Note «bon»

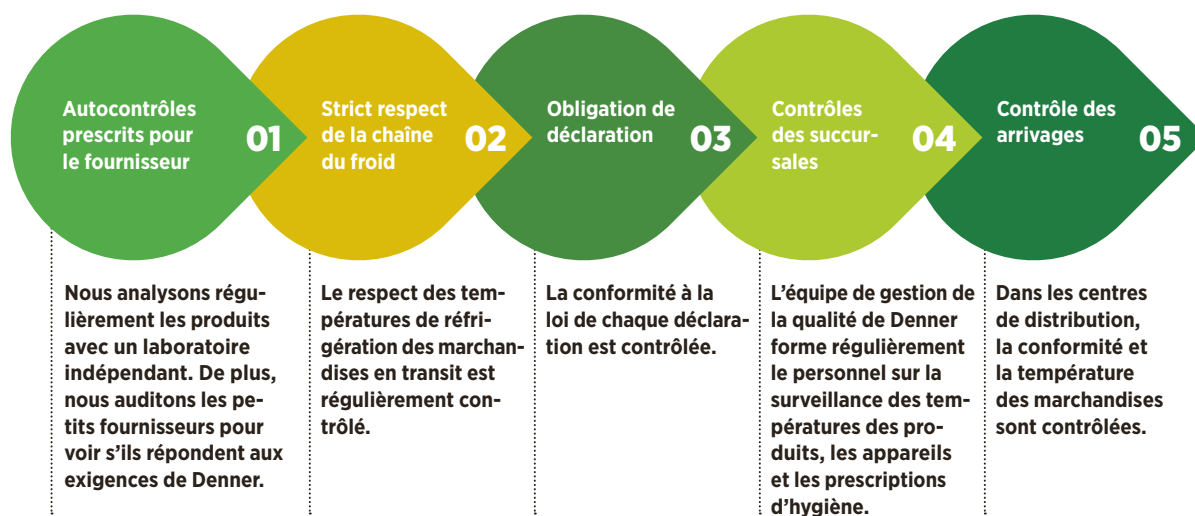


**K-Tipp 06/2018**  
du 27 mars 2018  
Note «bon»



**K-Tipp 10/2018**  
du 23 mai 2018  
Note «bon»

## Processus de garantie de qualité



### Les marques Denner

Près de 550 produits pour les besoins quotidiens sont offerts sous la marque Denner, dont des aliments, des articles ménagers et d'hygiène corporelle. Les produits de la marque Denner représentent près d'un quart de l'assortiment. Les autres trois quarts sont des articles de marque où Denner n'a aucune influence sur l'emballage, la recette et les composants. Lors des entretiens avec les fournisseurs, Denner sensibilise les fabricants de marque à des alternatives plus saines et ménageant les ressources, deux thèmes dont Denner tient compte et contrôle lors de la production de ses propres marques.

Les marques Denner sont des alternatives de grande qualité et avantageuses aux articles de marque et reflètent l'image de Denner d'offrir toujours le meilleur rapport qualité-prix à sa clientèle. En effet, les revendications des consommateurs au sujet de la qualité et de l'impact environnemental des produits augmentent même dans le canal du discount, sensible aux prix.

### Des standards de qualité élevés

Les produits de l'assortiment Denner sont constamment soumis à des contrôles internes et externes, afin d'assurer en tout temps le respect des prescriptions légales et les directives de Denner tout au long de la chaîne de valeur. Les propres directives de Denner dépassent parfois les prescriptions légales

et doivent absolument être respectées par les fournisseurs des marques de Denner.

Les fournisseurs de Denner doivent être certifiés avec au moins un des standards GFSI (Global Food Safety Initiative), qui garantit la sécurité alimentaire pour les consommateurs. Les standards sont reconnus au niveau international et sont vérifiés par des instituts indépendants. Ils représentent une base pour des prescriptions d'hygiène sévères et réglementent la technique de fabrication. Par ailleurs, ils créent une transparence élevée tout au long de la chaîne de production et de livraison. Pour les petites entreprises, Denner charge un prestataire de services externe de contrôler le respect des prescriptions.

### Processus de contrôle de Denner

Les mesures prises pour assurer la qualité chez les fournisseurs et les différents contrôles effectués au sein de l'administration, des centres de distribution et des succursales, permettent d'assurer que les produits défectueux ne soient pas mis en vente. Ce processus de contrôle réduit les déchets alimentaires et garantit une qualité élevée constante. L'effet décisif des mesures de la gestion de la qualité de Denner se reflète aussi dans le peu de produits qui ont été retirés de la vente en 2018. Comme l'année précédente, seuls deux produits ont dû être retirés officiellement de la vente grâce à ces contrôles sérieux.

## Bonne pratique agricole / préservation des ressources / bien-être animal

### Une production responsable

*En qualité de grande entreprise suisse, qui joue un rôle important dans l'approvisionnement de base de la population, Denner se voit dans l'obligation d'imposer des standards élevés aux fournisseurs de ses propres marques au niveau du bien-être animal et d'une production respectueuse de l'environnement. Grâce à l'augmentation constante des aliments certifiés et produits de manière durable, Denner encourage activement une bonne pratique agricole dans les pays d'origine.*

#### Bien-être des animaux

Denner attache une grande importance au bien-être des animaux et pose des exigences claires aux fournisseurs de ses propres produits, provenant des producteurs IP-SUISSE. La traçabilité de chaque produit portant le label IP-SUISSE est assurée jusqu'à son origine. Une prestation bénéfique aux consommateurs et à l'environnement, qui répond clairement à la demande des clients, surtout au niveau des produits carnés. Les paysans IP-SUISSE prennent le temps de s'occuper de leurs animaux et en respectent les besoins.

Au niveau des produits importés, Denner exige des fournisseurs de viande, qui travaillent avec des importateurs GVFI sous contrôle public et des foires au bétail, le respect absolu des lois et des ordonnances suisses et de n'acheter que de la viande répondant à ces critères. Les importateurs contrôlent le respect des directives dans les pays d'origine.

#### Poissons et fruits de mer de sources durables



Denner renonce entièrement à la vente de poissons et de fruits de mer en danger d'extinction.

### Chez Denner, 87 pour cent des produits carnés vendus proviennent de Suisse.

#### Poisson

Denner soutient la pêche durable et ne tient plus que du poisson et des fruits de mer de source durable dans son assortiment depuis 2018. Elle a ainsi réalisé les objectifs environnementaux convenus avec le WWF. Dans l'année de référence, 67 pour cent des produits Seafood sont déjà certifiés MSC ou ASC. Le reste est évalué et classé par Naturland. L'objectif convenu avec le WWF pour 2020 au sujet des parts de produits labellisés (MSC/ASC) était déjà dépassé en 2018.

#### Responsabilité sociale

Les fournisseurs des marques Denner et des articles de marque doivent obligatoirement signer le code de conduite pour le respect des directives amfori-BSCI ou des standards équivalents pour pouvoir livrer Denner. La Business Social Compliance Initiative (amfori-BSCI), une plateforme des entreprises visant l'amélioration des standards sociaux, offre aux entreprises un système de contrôle et de qualification systématique. Le but est de ne travailler plus qu'avec des fournisseurs audités amfori-BSCI ou similaire dans les pays à risque. Denner exclut ainsi l'achat de produits provenant de pays à risque, sans audit amfori-BSCI ou semblable.

#### Bonne pratique agricole

GlobalG.A.P. (Good Agriculture Practice) est synonyme de bonne pratique agricole; c'est le principal standard dans le domaine alimentaire. Il comprend les exigences de base envers les fournisseurs de produits agricoles, dont des critères relatifs à l'environ-



**100** pour cent véganes.  
**Les six produits Frosch brillent par leur plus-value écologique.**

Cornelia Walkner,  
cheffe des achats near et non food chez Denner  
**Dans son domaine, Cornelia Walkner encourage la durabilité par l'introduction de produits fabriqués dans le respect de l'environnement et des ressources. Elle a par exemple choisi la marque Frosch très appréciée. Frosch est un label reconnu pour la production durable de nettoyants véganes. Ces produits performants ne contiennent pas de composants agressifs, comme les phosphates, ou d'origine animale. Par ailleurs, leur emballage est entièrement à base de plastique recyclé.**

nement (au moins 95 pour cent des fruits et légumes, ainsi que des assortiments de fleurs et de plantes sont certifiés GlobalG.A.P ou similaire). Pour les produits agricoles provenant de pays à risque, Denner exige le strict respect de GlobalG.A.P. GRASP (GlobalG.A.P. Risk Assessment on Social Practice), un module supplémentaire de GlobalG.A.P., centré sur les pratiques sociales comme la sécurité au travail, la protection de la santé et les questions sociales dans les exploitations agricoles. Une bonne pratique agricole s'applique non seulement aux produits, mais aussi aux personnes impliquées dans la production. Ceci permet d'assurer surtout au niveau des produits provenant de pays à risque, qu'aucun produit non certifié GRASP (ou certification semblable pour les directives d'approvisionnement) ne soit importé. amfori-BSCI et GlobalG.A.P. GRASP vérifient et certifient le respect des directives jusqu'au lieu d'ori-

Réalisé en 2018:

**100% SwissGAP**

**97% GlobalG.A.P. pour les fruits et légumes**

**100% GlobalG.A.P. pour les fleurs et plantes**

gine et veillent à la transparence tout au long de la chaîne de valeur. De plus, ils s'engagent pour des standards de sécurité internationaux. Le standard SwissGAP s'applique à la production suisse; c'est un système reconnu par GlobalG.A.P., adapté à la Suisse.

## Une alimentation équilibrée Accent sur la fraîcheur

*Les fruits et les légumes frais sont de plus en plus demandés par les clients, un besoin qui s'est accentué dans le commerce de détail depuis quelques années. Denner a reconnu cette tendance et a agrandi son rayon de produits frais. Le choix des fruits et des légumes, ainsi que leur fraîcheur a nettement augmenté depuis l'introduction de la vente en vrac. L'offre haute en couleur et de saison attire les clients dès l'entrée des magasins.*

### Les exigences de la clientèle

Celui qui veut subsister sur le marché âprement disputé du commerce de détail doit rester à jour et reconnaître les nouvelles exigences des consommateurs. Dans le secteur du discount, les produits frais répondent aujourd'hui à un souhait clair. Par conséquent, Denner continue d'investir dans sa compétence en matière de produits frais et élargit constamment son assortiment. Plus de 800 magasins de proximité dans toute la Suisse proposent une offre saisonnière de fruits et de légumes en vrac, du pain et des pâtisseries croustillantes toute la journée et des surgelés immédiatement conditionnés après la récolte, ainsi que les produits pour les besoins quotidiens aux habituels prix bas de Denner.

### Les clients ont le choix

En qualité d'approvisionneur de proximité pour les besoins quotidiens, Denner prend à cœur d'offrir un

bon choix pour une alimentation équilibrée à ses clients. Équilibrée signifie une nourriture variée et saisonnière, composée si possible de cinq portions de fruits et de légumes par jour. Ces derniers contiennent de précieuses vitamines, des sels minéraux, des substances végétales secondaires et des fibres alimentaires.

Denner encourage ainsi une alimentation équilibrée grâce à l'élargissement de son offre de fruits et de légumes. De plus, 140 magasins ont été équipés d'un mètre Vital durant l'année de référence. Ce rayon comprend plus de 80 produits comme alternative aux aliments traditionnels, dont des aliments populaires redécouverts comme le quinoa ou les graines de chia, des produits de substitution sans composants d'origine animale, des jus de fruits bios ou des produits indiqués pour les personnes allergiques. Les clients apprécient ces options et les attendent également dans le canal du discount.



**Durable  
signifie faire  
ses preuves  
pendant  
longtemps**

## **Interview de Dominik et Reto Schwab**

*Propriétaires de Schwab-Guillod AG*

**Avec plus de 600 collaborateurs, Schwab-Guillod AG est aujourd'hui l'un des plus grands fournisseurs de produits frais et convenance de Suisse. L'entreprise s'engage pour une attitude durable tout au long de la chaîne de valeur. Un état d'esprit salué et soutenu activement par Denner.**

### **Votre entreprise s'engage énormément pour la durabilité. Pourquoi accordez-vous de l'importance à cet aspect?**

Notre commerce et nos produits sont des fruits et des légumes, donc des produits entièrement naturels. Par conséquent, le thème de la durabilité ne nous préoccupe pas seulement depuis quelques années, mais depuis la fondation de notre entreprise il y a 82 ans. En étant conscients de la nature, nous pouvons tous fournir une contribution pour améliorer la situation.

### **Quelles mesures votre entreprise a-t-elle déjà mises en œuvre?**

L'entreprise pense et agit durablement, utilise du courant solaire ou issu des centrales hydroélectriques suisses, veille à récupérer la chaleur de toutes les installations de refroidissement et d'air comprimé, et recycle l'eau. En outre, la majorité des camions sont équipés d'installations frigorifiques fonctionnant à l'azote. Un chauffage aux copeaux de bois couvre les besoins en chaleur. L'éclairage est majoritairement à LED. En outre, nos chauffeurs sont formés à une conduite écologique et passent régulièrement des tests de vérification.

### **Que planifiez-vous pour 2019 en matière de durabilité?**

Beaucoup de choses sont prêtes à démarrer. Par exemple, tous les camions répondront à la norme Euro 6. Après avoir recouvert les toits de notre halle de stockage et de notre atelier d'installations photovoltaïques (annexes 4+5), nous prévoyons la réalisation d'une même installation sur une autre partie du bâtiment. Nous avons également des échanges réguliers avec nos clients, en particulier Denner, pour éviter les emballages ou pour les remplacer par des solutions plus écologiques.

En outre, nous motivons nos collaborateurs à renoncer à la voiture en juin avec l'action «Bike to work».

## Produits labellisés Plus-value écologique et point de repère

*Au cours des dernières années, Denner a constamment augmenté la part des produits labellisés et son assortiment compte plus de 400 aliments certifiés en 2018. Avec l'extension des produits labellisés, Denner assume sa responsabilité écologique et crée la transparence pour sa clientèle.*



### Labels / standards

### Description



#### amfori-BSCI, Business Social Compliance Initiative

amfori-BSCI est une initiative menée par des entreprises qui se sont engagées à améliorer les conditions de travail dans leurs chaînes d'approvisionnement internationales. amfori-BSCI propose aux entreprises un système de surveillance et de qualification systématique en vue d'améliorer les conditions de travail des êtres humains.



#### GFSI, Global Food Safety Initiative

GFSI s'est fixée pour objectif d'améliorer la sécurité alimentaire au sein des chaînes de valeur, d'harmoniser et de rendre comparable les systèmes existants et les standards, afin d'en réduire les contrôles. Le but est la sécurité pour la consommation, l'utilisation et l'élimination.

### GLOBALG.A.P.

#### GlobalG.A.P., Good Agriculture Practice

GAP est synonyme de bonne pratique agricole. GlobalG.A.P. est le standard principal du secteur alimentaire. Il comprend les exigences de base envers les fournisseurs de produits agricoles, dont des critères relatifs à l'environnement.

#### GRASP, GlobalG.A.P. Risk Assessment on Social Practice

GRASP est un module complémentaire de GlobalG.A.P. permettant d'estimer les pratiques sociales dans une exploitation agricole. Il s'occupe des aspects spécifiques de la sécurité au travail, de la protection de la santé et des enjeux sociaux des travailleurs.

### SwissGAP

#### SwissGAP, Good Agriculture Practice

GAP est synonyme de bonne pratique agricole. Le standard SwissGAP s'applique à la production suisse; c'est un système reconnu par GlobalG.A.P., adapté à notre pays.



#### MSC, Marine Stewardship Council **49 produits**











MSC fut fondé en 1997 en vue de trouver une solution au problème de la surpêche générale. Cette organisation indépendante s'engage pour une pêche responsable. Son but est de préserver les stocks de poissons et l'environnement marin. Par la même occasion, ceci garantit l'existence d'innombrables pêcheurs et de leurs familles autour du globe.



#### ASC, Aquaculture Stewardship Council **22 produits**

ASC fut fondé en 2011 sur l'initiative du WWF. Son objectif est un élevage responsable de poissons et de fruits de mer.



Labels / standards	Description
	<p><b>RSPO, Round Table on Sustainable Palm Oil</b></p> <p>Fondée en 2003, l'initiative RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil) s'engage pour la production durable d'huile de palme.</p>
	<p><b>FSC, Forest Stewardship Council</b> <b>59 produits</b></p> <p>FSC s'engage pour une gestion forestière écologique, socialement acceptable et économiquement viable. Il regroupe différentes organisations écologiques, des représentants de populations indigènes et des associations économiques. FSC a élaboré des règles valables à l'international pour une utilisation durable de la forêt.</p>
	<p><b>UTZ, Better Farming</b> <b>94 produits</b></p> <p>UTZ Certified est un programme de durabilité pour le café, le cacao et le thé auquel participent des marques de renom. Il soutient les agriculteurs pour améliorer leur productivité, la qualité des produits et l'efficacité tout en respectant l'être humain et l'environnement. Cela leur permet d'améliorer de manière durable leur standard de vie.</p>
	<p><b>IP-SUISSE</b> <b>plus de 90 produits</b></p> <p>Le logo à la coccinelle orne des fermes et des granges dans tout le pays. Depuis la fondation de l'association en 1989, les paysans d'IP-SUISSE s'engagent à respecter leurs propres directives sur leurs domaines familiaux. Ces règles touchent à tous les aspects d'une entreprise agricole.</p>
	<p><b>Bio Suisse, produits suisses bios</b> <b>19 produits</b></p> <p>Le bourgeon garantit le respect de certains standards et directives dans la production agricole et assure de ce fait une production durable. Les intérêts des êtres humains, des animaux et de la nature sont ainsi en équilibre.</p>
	<p><b>SUISSE GARANTIE, provenance suisse contrôlée</b></p> <p>Des certifications régulières et des contrôles indépendants garantissent que les matières premières des produits SUISSE GARANTIE proviennent de l'agriculture suisse et qu'ils sont fabriqués exclusivement en Suisse. SUISSE GARANTIE est synonyme d'origine suisse garantie, de respect de l'environnement et des animaux et de renoncement au génie génétique.</p>
	<p><b>Produits bios UE</b> <b>33 produits</b></p> <p>Les labels bios garantissent le respect de certains standards dans la production agricole ou dans l'alimentation, l'élevage et l'abattage des animaux. Il existe une multitude de labels bios avec diverses conséquences et accréditations.</p>
	<p><b>Rainforest Alliance</b> <b>9 produits</b></p> <p>Rainforest Alliance est une organisation de protection de l'environnement internationale fondée en 1987. En qualité d'organisation non gouvernementale internationale, elle fait partie du Sustainable Agriculture Network. En principe, seuls les produits cultivés dans les régions tropicales, dont le café, le cacao, les bananes, les agrumes, les fleurs et les plantes vertes, entre autres, sont certifiés.</p>
	<p><b>Der Blaue Engel</b> <b>1 produit</b></p> <p>«Der Blaue Engel» est un label écologique allemand et l'un des plus stricts en matière de papier recyclé. Il n'admet pas d'adjonction de produits chimiques et garantit des produits et des services particulièrement écologiques.</p>
	<p><b>Fairtrade Max Havelaar</b> <b>19 produits</b></p> <p>L'objectif est d'améliorer les conditions de vie et de travail des petits paysans et ouvriers dans les régions économiquement défavorisées du Sud. Sa mission est de rapprocher les producteurs et les consommateurs, de promouvoir le commerce équitable et ainsi, de soutenir les petits producteurs, de combattre la pauvreté, mais également de renforcer leur position, afin qu'ils puissent améliorer leurs conditions de vie de manière durable par leurs propres moyens.</p>

## Alimentation sans viande **Produits végétariens et végétaliens**

*Divers objectifs environnementaux ont été convenus dans le cadre du partenariat avec le WWF et l'un d'entre eux est l'augmentation des produits de substitution du lait et de la viande. En 2018, cet objectif était nettement dépassé: au lieu des quatre produits convenus, les consommateurs disposent de 37 produits végétariens et végétaliens et ce, à des prix discounts.*

### Marquage des produits végétariens

Dans le cadre des objectifs convenus avec le WWF, Denner s'est engagée à augmenter l'offre des produits de substitution du lait et de la viande. La demande croissante pour ce genre de produits végétariens ou véganes se confirme aussi dans le discount. En raison de la nouvelle ordonnance sur les denrées alimentaires, les emballages des marques Denner sont relookés. Dans le cadre de ce change-

ment, Denner appliquera à l'avenir le label V bien connu sur tous les emballages d'aliments véganes ou végétariens pour aider les clients à se repérer.

Denner offre 37 produits avec le label V; ceux-ci aident les végétaliens et les végétariens à faire leurs choix. Les labels gluten-free et lactose-free sont également appliqués.

---

### **37 produits véganes et végétariens dans l'assortiment**



---

Variés, végétariens et abordables: les produits Denner caractérisés avec le label V.

# ***Thème*** ***Être humain***

---

*Ces dernières années, nous avons investi beaucoup de temps et de ressources dans l'amélioration de notre culture d'entreprise car nous sommes convaincus que des collaborateurs loyaux et engagés sont le fondement du succès d'une entreprise. Nous voulons continuer à investir dans les formations sur la manière de diriger et professionnelles, afin de promouvoir une culture d'entreprise ouverte, sincère et basée sur la confiance.*



**124****jours de formation  
des cadres ont eu lieu  
en 2018.**

## **Interview de Jean-Pierre Egger** *Entraîneur et coach*

### **Vous entraînez les sportifs et coachez les cadres d'entreprises – dont ceux de Denner. Qu'est-ce qui distingue le monde professionnel du sport de compétition?**

Dans le sport, les athlètes se fixent eux-mêmes leurs objectifs. Dans l'entreprise, il est parfois plus difficile de motiver les gens pour les objectifs fixés car ceux-ci dépendent principalement de l'entreprise et en sont imprégnés. Lorsque les collaborateurs doivent travailler avec de nombreuses prescriptions qu'ils n'ont pas fixées, il n'est pas toujours possible de concilier les objectifs professionnels et personnels.

### **Comment résout-on ce dilemme?**

A ce niveau, il faut de bons cadres qui jouent le rôle de coaches internes. Ceux-ci motivent les collaborateurs à réaliser non seulement les objectifs de l'entreprise, mais aussi leurs objectifs personnels. Un collaborateur satisfait est plus performant. Toute entreprise devrait donc être intéressée à promouvoir ses collaborateurs.

### **Qu'est-ce qu'un bon coach?**

En tant que coach, j'accompagne une personne et lui permet de réaliser ses rêves. Ceux-ci ne sont pas toujours professionnels. Je la prépare mentalement à ses tâches, l'aide à surmonter ses peurs et l'encourage. Mon coaching la soutient dans la réalisation des objectifs fixés. A l'heure actuelle – au bureau comme sur la place de sport – tout doit aller vite; il faut donc apprendre à vivre avec cette pression. Dans le monde du travail, il est indispensable de motiver les collaborateurs et de les soutenir si nécessaire pour réaliser les objectifs fixés. Un leadership situationnel est donc demandé. Cela signifie qu'il faut répondre aux besoins individuels des collaborateurs car chaque situation exige une autre approche.

➔ **INTERVIEW COMPLÈTE EN VIDÉO:**  
scanner le code QR ou entrer le lien  
[youtube.com/dennerag](https://www.youtube.com/dennerag)



## Un employeur attrayant Plus qu'un lieu de travail

*Celui qui se sent bien au travail peut mieux développer son potentiel. Denner soutient donc tous les collaborateurs à trouver leur work-life balance personnelle et se présente au public comme un employeur progressiste.*

### Des conditions de travail modernes

Chez Denner, la collaboration est empreinte de respect et de confiance. Ceci encourage la motivation et l'identification aux valeurs de l'entreprise. Denner exprime son estime pour le travail de qualité de ses collaborateurs par une rémunération conforme au marché entre autres. Durant l'année de référence, la somme des salaires a été augmentée de 0,7 pour cent et une augmentation de près de 1,0 a même été appliquée fin 2018 pour l'année à venir. La dernière augmentation de la somme des salaires améliore une nouvelle fois des conditions de travail déjà très bonnes. Chez Denner, le salaire minimum est passé de CHF 3500.- à actuellement CHF 4025.- (×13) et dépasse ainsi la moyenne de la branche. Compte tenu du renchérissement des dernières années, il en résulte une augmentation de salaire réelle. 0 pour cent des collaborateurs et des employés sont couverts par une convention tarifaire, Denner SA n'étant pas associée à la CCT.

Le plus précieux facteur de succès de Denner sont les collaborateurs. Par conséquent, l'entreprise mise constamment sur les promotions individuelles et le soutien dans le travail quotidien. Ceci vaut pour tous les collaborateurs et les deux sexes. Le personnel de Denner est composé de plus de 70 nationalités et d'une part exceptionnelle de femmes cadres (53,8 pour cent).

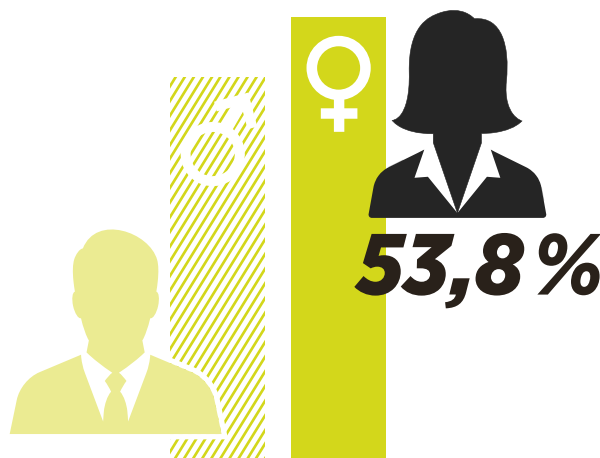
### Congé paternité prolongé

Depuis octobre 2018, les collaborateurs de Denner peuvent prendre dix jours de congé paternité au lieu des deux jours valables auparavant. Il existe en plus la possibilité de prolonger le congé paternité en prenant jusqu'à deux semaines de congé non payé, afin de passer plus de temps avec la famille. L'augmentation de la masse salariale et du congé paternité améliorent une nouvelle fois les très bonnes conditions de travail du discounter leader en Suisse.

### Modèles de travail flexibles

Concilier la vie professionnelle et la vie familiale préoccupe beaucoup de collaborateurs. Par ailleurs, de plus en plus de travailleurs s'intéressent au travail à temps partiel en raison de nouveaux modes de vie. Denner est ouverte à cette tendance et offre une série de modèles de travail flexibles, adaptés aux nouveaux besoins des collaborateurs et des candidats. Aujourd'hui déjà, de nombreux collaborateurs profitent de ces possibilités pour concilier au mieux leurs obligations familiales et professionnelles. D'autres possibilités sont à disposition pour pouvoir réagir de manière flexible et rapide aux changements. Les collaborateurs peuvent prendre deux semaines de vacances non payées par année ou un congé prolongé de trois mois au plus. D'autre part, de nombreux secteurs de l'entreprise offrent la possibilité du travail à domicile.

### Plus de 50 pour cent des cadres sont des femmes





### Commission du personnel

Denner a fondé la commission du personnel (Peko) en 2013, afin que le personnel puisse communiquer ses suggestions et ses problèmes à la direction. Les membres de la Peko sont les représentants élus par les collaborateurs au sein de leur domaine d'activité; ils transmettent des propositions d'amélioration, des points critiques et d'autres requêtes directement à la direction. Cette commission doit dépister précocement les dysfonctionnements et a pour objectif d'améliorer les conditions de travail et la satisfaction des collaborateurs. Tous les collaborateurs de Denner, ainsi que les cadres des grades inférieurs peuvent être élus et sont réélus tous les quatre ans. La commission du personnel se compose de quatorze collaborateurs provenant de tous les secteurs de l'entreprise et régions linguistiques. Ils se voient quatre fois par année au siège de Zurich. Deux fois par année, un échange avec la direction figure à l'agenda.

### Caisse de pension

En consolidant sa caisse de pension par étapes, Denner améliore nettement la sécurité financière de ses collaborateurs actuels et de ses retraités durant

## **Denner offre une série de modèles de travail flexibles, adaptés aux nouveaux besoins des collaborateurs.**

l'année de référence. Au regard de l'évolution démographique de la population suisse, Denner se voit dans l'obligation d'armer sa caisse de pension pour tous les scénarios possibles. Denner et ses collaborateurs fournissent à hauteur égale une contribution importante à l'amélioration du taux de couverture. Des mesures de communication détaillées accompagnent toujours les modifications des cotisations, afin d'en expliquer la nécessité. La caisse de pension Denner est en excellente santé avec son taux de couverture actuel de 112,7 pour cent.

## Culture d'entreprise Une diversité enrichissante

*L'intégration de Denner au sein du Groupe Migros a transformé l'entreprise familiale et patronale en société moderne, dirigée par une équipe de managers. Aujourd'hui, les collaborateurs imprègnent activement la culture d'entreprise. Des relations respectueuses renforcent la confiance mutuelle et créent un sentiment d'appartenance à l'entreprise, une image que nos collaborateurs doivent transmettre à l'intérieur et à l'extérieur.*

### Phare sur la manière de diriger

En vue d'instituer et d'appliquer la nouvelle culture d'entreprise, Denner a lancé le projet du phare il y a cinq ans pour familiariser et faire assimiler les valeurs de cette nouvelle culture et manière de diriger aux collaborateurs de tous les secteurs et grades de l'entreprise. Depuis l'introduction de la durabilité, les valeurs du phare ont été complétées car ce thème joue un rôle important dans le cœur de marque de l'entreprise (voir également page 10). «Les nombreuses formations sur la manière de diriger du phare portent aujourd'hui leurs fruits. Les échanges inspirants et instructifs de ces jours de formation ont contribué à l'évolution et à l'ancrage de la culture d'entreprise et de la manière de diriger chez Denner. Cette dernière est aujourd'hui imprégnée par un dialogue sincère, confiant et respectueux, et par la coopération. C'est la preuve que le phare montre la direction de notre culture d'entreprise», dit Serge Gafner, chef des ressources humaines et membre de la direction.

### Intégration

Les collaborateurs de Denner sont le reflet de notre société diversifiée. Originaires de plus de 70 pays, ils travaillent main dans la main pour réaliser l'objectif de satisfaire toutes les parties prenantes de l'entreprise. Grâce au respect et à la compréhension mutuelle, toutes ces cultures profitent les unes des autres. Denner revendique clairement la diversité au sein de l'entreprise et soutient de manière ciblée l'intégration des travailleurs immigrés. Le commerce de détail offre des conditions idéales pour pouvoir approfondir l'apprentissage de la langue du pays et la découverte des habitudes locales. Denner, l'un des plus gros employeurs du commerce de détail suisse, fournit ainsi une contribution importante à l'intégration et à la compréhension interculturelle.

**Dans l'intérêt  
de tous**



**De réfugiée  
à assistante  
adjointe**





## Brève interview d'Adrian Bodmer

Chef des finances, membre de la direction et responsable Compliance

**Rendre service, accepter des cadeaux onéreux ou des liaisons entre collègues de travail – ce qui est normal dans la vie privée peut provoquer des conflits d'intérêts dans la vie professionnelle. C'est pourquoi Migros a émis une nouvelle directive au sujet des conflits d'intérêts dans le cadre de son code de conduite, valable pour toutes les entreprises du Groupe Migros. Adrian Bodmer explique la nécessité de cette directive.**

### Pourquoi le Groupe Migros a-t-il émis une nouvelle directive sur les conflits d'intérêts?

Le sujet n'est pas nouveau; il est déjà traité directement ou indirectement dans diverses règles du code de conduite. Il concerne surtout la règle: «Nous évitons les conflits d'intérêts ou les révélons à temps.» La nouvelle directive explique ce principe en détail, avec des exemples de cas concrets.

### Pourquoi l'échange de services est-il délicat?

Dans une relation de longue date, les petits services – privés ou professionnels – ont tout à fait leur place. Mais il existe une limite claire avec les grands services qui rendent dépendants et qui

touchent à la corruption. Sans rapport avec des exemples actuels, nous pensons par exemple à une invitation à la finale de la Ligue des champions en vol business avec une nuitée dans un noble hôtel. Mais une invitation à un déjeuner est tout à fait acceptable s'il n'a pas lieu dans un restaurant 5 étoiles. Comme toujours dans la vie, le bon sens sert de ligne de conduite pour agir correctement.

### A qui s'adressent ces règles de comportement?

Ces exigences minimales sont valables pour toutes les entreprises du Groupe Migros, que ce soit pour les collaborateurs ou les organes exécutifs – sans concessions, toujours et partout.

**«Nous évitons les conflits d'intérêts ou les révélons à temps.»**

## Brève interview de Raparen Mohammad

Assistante adjointe avec formation depuis avril 2019

**Il y a près de trois ans que Madame Raparen Mohammad est arrivée en Suisse avec sa sœur comme réfugiée. Dans le cadre d'un programme d'intégration, elle a obtenu un poste de stagiaire chez Denner et y a démarré sa nouvelle vie.**

### Vous êtes venue chez Denner dans le cadre d'un programme d'intégration. Comment avez-vous vécu l'initiation?

Dès le début, toute l'équipe de la succursale de Jona m'a aidée et soutenue de manière exemplaire. Et bien que j'ai été engagée comme stagiaire, on m'a toujours considérée comme collaboratrice à part entière. Toute l'équipe m'appréciait.

### Qu'est-ce qui vous a incitée à rester après votre stage?

Denner m'a beaucoup aidée à m'intégrer en Suisse. Je voulais absolument rester chez Denner et j'étais très contente de recevoir un nouveau contrat à la fin de mon stage.

### Comment se fait-il que vous ayez suivi si rapidement la formation d'assistante adjointe?

Je suis très ambitieuse et j'ai vite remarqué que l'une des formations professionnelles ou continues de Denner me plairait. Les possibilités sont excellentes. Et par chance, ma gérante et le chef de vente m'ont soutenue dans mon vœu.



Plus de **5200**  
**dossiers personnels seront numérisés**  
**d'ici fin 2019.**

Nadine Zimmermann,  
cheffe du personnel de la direction régionale de Suisse centrale  
**La transformation des données analogiques en format numérique utilisable gagne en importance au sein de l'entreprise.**  
Nadine Zimmermann et son équipe ont mis en œuvre le projet de numérisation des dossiers personnels. «Chaque année, nous traitons plus de 46 000 dossiers, ce qui représente un travail énorme. De plus, les dossiers de nos collaborateurs ne sont pas tous numérisés. Nous avons donc défini un processus pour transformer les actuels dossiers personnels en dossiers électroniques dans une interface conviviale, afin de rendre nos processus plus efficaces et de ménager les ressources.»

## Formation professionnelle et continue

### Une promotion ciblée

*Le commerce de détail alimentaire change rapidement. Des formations professionnelles et continues, régulières et à large échelle, créent les conditions pour qu'une entreprise reste concurrentielle et que les collaborateurs se développent au niveau personnel et professionnel.*

#### Apprentis

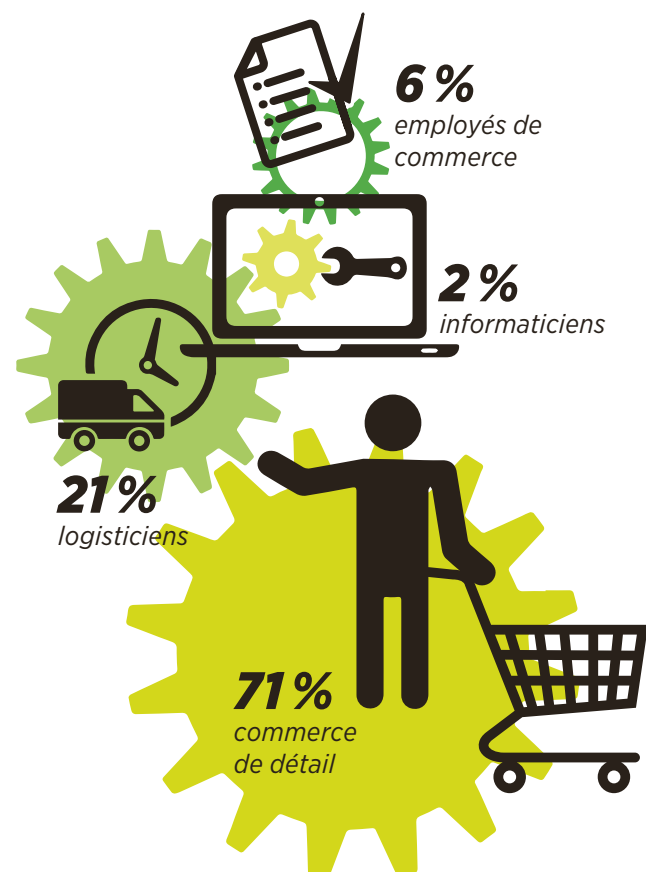
Denner prend à cœur la formation des jeunes. L'offre de places d'apprentissage est donc constamment étendue dans les trois régions linguistiques. Aujourd'hui, Denner propose des places d'apprentissage dans la vente, la logistique, l'administration et l'informatique. Cet investissement pour l'avenir permet à Denner de recruter de nombreux jeunes bien formés au sein de ses propres rangs. Denner est fière que plus de 80 pour cent des apprentis restent fidèles à l'entreprise après leur première formation. Une preuve que l'apprentissage chez Denner les prépare de manière optimale à relever les défis du monde du travail actuel et faire carrière dans leur profession. Actuellement, 105 apprentis se préparent à faire carrière chez Denner et assument des tâches à responsabilité déjà pendant leur formation. Dès le premier jour, ils sont considérés comme membres à part entière de leurs équipes et constituent un soutien précieux pour les affaires courantes au sein de leurs entreprises formatrices.

Les exploitants partenaires de Denner forment également des apprentis. Durant l'année de référence, 186 apprentis étaient en formation.

#### Succursale des apprentis

Depuis 2010, les apprentis de la vente gèrent deux fois par année une succursale Denner durant un mois. Ils assument la responsabilité des affaires courantes et s'occupent de toutes les tâches de manière autonome. Cet ancien projet pilote fait aujourd'hui partie intégrante de la formation de la vente et représente un point fort de l'apprentissage des jeunes.

#### Des places de travail intéressantes pour la relève chez Denner



## THÈME ÊTRE HUMAIN



Attitude souveraine des apprentis dans leur succursale à Berne-Bethlehem: le gérant adjoint Alin Bichis, le gérant Rinor Beluli et son assistant adjoint Adnan Syed (de g. à dr.).



La succursale des apprentis est le clou de la formation du commerce de détail. Les apprentis assument la responsabilité d'une succursale et la dirige de manière autonome.

En novembre 2018, la succursale des apprentis a eu lieu pour la 20<sup>e</sup> fois. Durant un mois, dix apprentis étaient responsables de la succursale Denner de Berne Bethlehem. L'apprenti de troisième année, Rinor Beluli (au milieu de la photo) était le gérant et réglait les affaires de la succursale avec ses coéquipiers. Soit les travaux administratifs, les commandes, la planification du personnel et la préparation de surprises pour les clients.

La remise d'une succursale aux mains d'apprentis fait partie du concept de formation et enthousiasme à chaque fois la clientèle qui accueille avec bienveillance ce projet et qui motive les jeunes dans leur travail.

### Sécurité au travail

La majorité des collaborateurs de Denner travaille dans la logistique et la vente, et y effectue un travail corporel exigeant. La sécurité et la santé des collaborateurs sont donc prioritaires pour Denner. Les collaborateurs des centres logistiques et des succursales Denner reçoivent gratuitement des vêtements professionnels fonctionnels. Par ailleurs, Denner participe chaque année à l'achat de chaussures de sécurité. Les collaborateurs de la logistique, qui préparent les commandes des succursales, reçoivent des ordres par casque, dont la fixation à la tête est devenue plus ergonomique grâce aux propositions de la commission du personnel. Les collaborateurs ont ainsi les deux mains libres, ce qui augmente leur sécurité et nécessite nettement moins de force. Tous les collaborateurs bénéficient de formations régulières sur le soulèvement et le port de charge, ainsi que sur la sécurité au travail. L'objectif est d'éviter les mouvements nuisibles à la santé et de ménager les forces. Un livre sur la sécurité au travail permet d'assurer que tous les collaborateurs opérationnels soient au courant des dernières prescriptions légales. Deux secouristes sont formés par département dans chaque centre de distribution. Le chef des ressources humaines (membre de la direction) est le responsable des chargés de sécurité.

### Care team

Les collaborateurs de la vente sont toujours à nouveau sujets aux agressions les plus diverses. Denner forme donc régulièrement ses collaborateurs sur la manière de gérer les situations dangereuses et met à leur disposition le soutien d'un care team pour les situations de crise. En cas de nécessité, les collaborateurs ont droit au soutien immédiat et à long terme de spécialistes.



A l'occasion des journées de formation, les collaborateurs réfléchissent à la manière de diriger et à d'autres thèmes professionnels.

### Formation professionnelle et continue

Denner encourage individuellement la formation professionnelle et continue de ses collaborateurs, afin de les préparer à assumer de nouvelles tâches et davantage de responsabilités. Son offre s'adresse à l'ensemble des collaborateurs et comprend un large spectre de formations continues spécialisées et de cours de leadership. Cette offre est complétée par des cours donnés par la Fédération des coopératives Migros, qui sont également ouverts aux collaborateurs de Denner. Par ailleurs, Denner prépare des collaborateurs ambitieux à des tâches de dirigeant au sein de son talent pool interne. Le développement personnel et professionnel des collaborateurs est au cœur de toutes les formations professionnelles et continues.

Durant l'année de référence, 4425 collaborateurs ont suivi l'une des formations. «Par rapport à l'année passée, presque 800 collaborateurs ont été formés en plus, ce qui souligne l'intention de Denner d'encou-

***Durant l'année de référence, 4425 collaborateurs ont suivi l'une des formations.***

rager et de développer ses collaborateurs», dit Serge Gafner, chef des ressources humaines. «Et nous continuerons d'investir dans nos collaborateurs à l'avenir car ils sont à la base de la réussite de notre entreprise.»

## Engagement social Un pour tous

*En qualité de grande entreprise, Denner prend à cœur d'assumer sa responsabilité sociale et de rendre quelque chose à la population. Denner utilise son infrastructure pour le soutien matériel et investit chaque année une part fixe de son bénéfice net dans la promotion de projets pionniers au niveau de la transformation sociale.*

### Épiceries de Caritas Suisse

Depuis 2009, Denner soutient les 21 épiceries Caritas en Suisse en sponsorisant des produits d'un montant annuel de plus de CHF 300 000.-, afin de permettre aux personnes défavorisées d'accéder à des produits de qualité. Les produits offerts ne sont pas des marchandises invendues des succursales Denner, mais sont nouveaux et directement acheminés par les centres de distribution aux épiceries Caritas, qui les vendent à des prix très avantageux.

Denner offre ainsi des perspectives aux personnes exclues du monde du travail en raison d'un handicap corporel ou psychique, et contribue à la réinsertion professionnelle de bénéficiaires d'une rente AI.

### Fonds de soutien de Migros

La promotion de projets pionniers au niveau de la transformation sociale constitue un autre point fort de l'engagement social. Durant l'année de référence, plus de 60 projets ont été réalisés dans le



Thomas Künzler, directeur des épiceries Caritas, dans l'épicerie Caritas de Zurich-Oerlikon.

**Durant l'année de référence, plus de 60 projets ont été réalisés dans le cadre du fonds de soutien de Migros pour un montant total de CHF 16,5 millions. Denner y a contribué à hauteur de plus de 5 millions.**

cadre du fonds de soutien de Migros pour un montant total de CHF 16,5 millions. Denner y a contribué à hauteur de plus de CHF 5 millions.

Plusieurs entreprises du département Commerce du Groupe Migros ont constitué le fonds de soutien en 2012. Le fonds de soutien Engagement de Migros complète les activités du pour-cent culturel Migros par des approches individuelles. Denner y a contribué avec plus de CHF 30 millions depuis 2012.

Par ailleurs, Denner soutient chaque année une petite organisation caritative par un don de CHF 20 000.- et contribue ainsi à réaliser de grandes choses à petite échelle.

#### ➔ PLUS D'INFOS SUR LE FONDS DE SOUTIEN:

scanner le code QR ou entrer le lien

[engagement-migros.ch/fr](https://engagement-migros.ch/fr)



**Chiffres-clés**

**Partenaires**  
**commerciaux**

IP-SUISSE  
WWF

**Certificat de contrôle**  
**A propos de ce rapport**

**Index du contenu GRI**

# Encourager l'agriculture durable

Depuis 2016, Denner entretient un partenariat stratégique étroit avec IP-SUISSE: tout a commencé avec 30 produits et entre-temps, l'offre des produits IP-SUISSE s'élève à 90 articles. La collaboration est une réussite qui ne se ressent pas seulement au niveau de l'assortiment Denner. En qualité de discounter leader en Suisse, Denner est en mesure de proposer des aliments suisses de qualité IP-SUISSE à des prix corrects pour les paysans, les fabricants et les consommateurs.

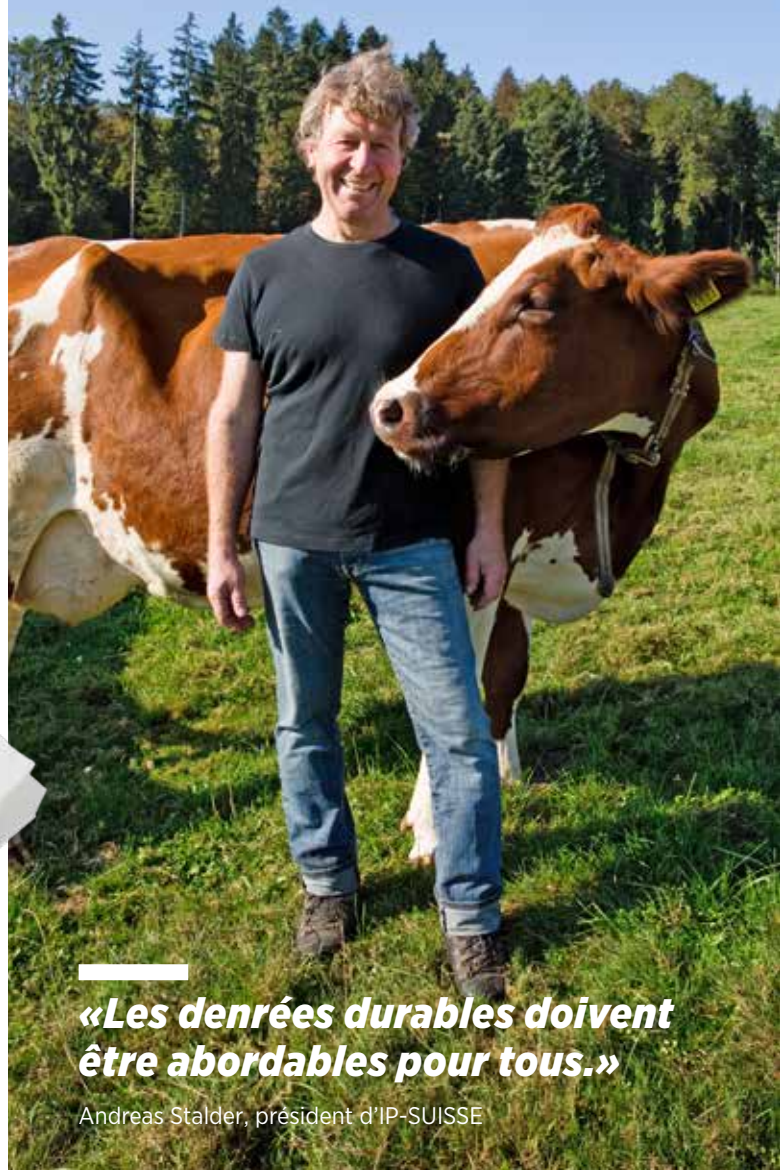
Les agriculteurs IP-SUISSE s'engagent à appliquer un certain nombre de mesures profitant à la biodiversité. En pratiquant une agriculture durable, ils protègent les biotopes de plus de 1000 espèces en voie de disparition en Suisse et encouragent activement la diversité animale et végétale. La biodiversité est vitale pour un écosystème fonctionnel. C'est pourquoi les exploitations IP-SUISSE observent les règles strictes sur la rotation des cultures. Pour les céréales par exemple, elles renoncent aux fongicides, aux insecticides et aux régulateurs de croissance pour lutter contre les maladies.



Fin 2018, plus de 90 articles IP-SUISSE figuraient dans l'assortiment Denner.

## Interview d'Andreas Stalder

Président d'IP-SUISSE



**«Les denrées durables doivent être abordables pour tous.»**

Andreas Stalder, président d'IP-SUISSE



### **Cela vaut-il encore la peine d'être paysan de nos jours?**

J'aime mon travail même s'il est dur. J'ai beaucoup de plaisir à effectuer mes tâches quotidiennes et j'adore ma profession. En tant que paysan IP-SUISSE, je gère mon exploitation de manière durable, je m'engage pour le bien-être des animaux et je produis des aliments naturels. Grâce à la collaboration avec Denner, nous pouvons vendre nos produits à des prix équitables. IP-SUISSE est comme Denner – proche des clients et proche de la nature.

### **Vous avez grandi dans une ferme de l'Emmental. Les animaux étaient-ils plus heureux il y a 40 ans?**

Probablement. Les troupeaux étaient plus petits, on avait plus de temps et de personnel pour s'occuper des animaux. Grâce aux directives strictes sur la protection animale et une agriculture plus durable, comme IP-SUISSE la pratique, beaucoup de choses s'améliorent pourtant aujourd'hui.

### **Quelle est la différence entre bio et IP-SUISSE?**

Notre empreinte écologique est bien moindre, car les nombreuses obligations font qu'un paysan bio produit nettement moins qu'un paysan IP-SUISSE sur une même surface. En définitive, les produits bios sont bien plus chers. Nous, les paysans d'IP-SUISSE, ne voulons pas d'aliments que seuls les mieux lotis peuvent se permettre. Notre objectif sont des récoltes à des prix abordables afin d'approvisionner les gens en produits sains et durables. Les denrées durables doivent être abordables pour tous.

### **Quand peut-on utiliser des produits phytosanitaires chez IP-SUISSE?**

Aujourd'hui déjà, nous produisons quasiment sans produits phytosanitaires. Dans des cas exceptionnels toutefois, nous autorisons l'emploi d'un produit pour sauver une récolte qui serait par exemple entièrement détruite par une infection fongique. Mais, même dans ce cas, le dosage du produit est très faible.

### **Quelles seraient les conditions pour renoncer complètement aux produits chimiques?**

Il faudrait une assurance qui couvre les pertes de récolte et assure le revenu des paysans. Nous, les paysans IP-SUISSE, nous créons nous-mêmes cette assurance, car nous pouvons utiliser des produits phytosanitaires en cas de réel besoin. Nous ne pouvons toutefois plus les vendre sous le label IP-SUISSE, car les produits certifiés ne doivent pas être traités avec des produits chimiques.

### **A quel projet travaille IP-SUISSE actuellement?**

Outre les adaptations continues des directives de notre label, nous essayons sans cesse d'améliorer notre engagement pour la durabilité. En collaboration avec Agroscope, le centre de compétence de la Confédération pour la recherche agricole, nous testons actuellement des mesures d'amélioration pour la protection du climat et des ressources et de l'engagement durable dans 30 exploitations pilotes. Deux autres projets de recherche visent à réduire encore l'emploi de produits phytosanitaires dans les champs, afin de diminuer le risque pour l'environnement. Dans ce contexte, nous cultivons cette année du blé sans herbicide pour la première fois. De plus, nous développons un système pour améliorer les conditions socio-économiques de nos familles paysannes.

### **Avec beaucoup de cœur et de conviction, et toujours par amour de la nature: les producteurs IP-SUISSE parlent de leurs vies de paysans dans des portraits vidéos.**

#### **➔ PORTRAITS VIDÉOS DES PRODUCTEURS IP-SUISSE:**

scanner le code QR ou entrer le lien

[denner.ch/fr/ip-suisse](https://denner.ch/fr/ip-suisse)



# Encourager une viticulture optimisée au plan écologique en Suisse

Le partenariat à long terme avec le WWF porte ses fruits. Certains objectifs environnementaux convenus ont été réalisés avec de l'avance et d'autres développements durables sont en cours. Depuis 2018, Denner et WWF s'engagent ensemble pour une viticulture optimisée au plan écologique. Le but de ce partenariat est de développer un code de conduite pour les fournisseurs de Denner, ce qui représente un pas important en direction d'une viticulture responsable en Suisse.



Denner aimerait promouvoir une viticulture responsable en Suisse grâce au code de conduite pour ses fournisseurs de vins.

En qualité de deuxième négociant en vin de Suisse, Denner prend sa responsabilité au sérieux et aimerait établir un code de conduite pour les fournisseurs, afin d'encourager une viticulture responsable en Suisse. De nombreuses directives légales, définissant les exigences minimales de production, sont valables pour les viticulteurs du pays. En établissant un code de conduite, Denner veut aller nettement plus loin en collaboration avec ses fournisseurs pour encourager à large échelle une viticulture responsable en Suisse. La réalisation de ce code de conduite exige des données fondées, relevées par différentes études scientifiques.

WWF soutient ce projet dans le cadre d'un partenariat étroit. La collaboration comprend encore d'autres projets partiels: la création d'un label national et le développement d'un standard international pour le vin provenant de cultures optimisées au plan écologique.

## Déterminer la base pour d'autres développements

Une étude préliminaire avec le Sustainable Food System (SFS) doit fournir les bases du code de conduite. A cet effet, SFS examine actuellement les prestations durables de plus de 20 producteurs de raisins suisses au moyen de la méthode SMART, basée sur les directives SAFA de SFS. Les directives SAFA définissent quatre dimensions de durabilité: l'intégrité écologique, la résilience économique, le bien-être social et la bonne gestion d'entreprise. Des objectifs sont formulés au sein de ces dimensions, permettant d'évaluer les prestations durables. Les résultats seront publiés en automne 2019.

En créant et en établissant un code de conduite (CoC) au sein de la viticulture suisse, Denner fixe pour la première fois des exigences minimales pour une viticulture responsable.

## ➔ PLUS D'INFO SUR LA VITICULTURE:

scanner le code QR ou entrer le lien

[denner.ch/viticulture](https://denner.ch/viticulture)





## Objectifs environnementaux convenus avec le WWF

Thème	Objectif	Etat
<b>Poissons et fruits de mer</b>	<b>Depuis 2018</b> , Denner ne vend plus que des poissons et fruits de mer issus de sources durables. Aujourd'hui déjà, Denner ne vend pas de poissons ni de fruits de mer en danger d'extinction.	✓
	<b>Jusqu'en 2020</b> , au moins 70 pour cent des poissons issus de pêche sauvage sont certifiés MSC et au moins 47 pour cent des poissons d'élevage sont certifiés ASC.	MSC → ASC →
		Total →
<b>Huile de palme</b>	<b>Jusqu'en 2022</b> , nous n'utiliserons plus que de l'huile de palme certifiée RSPO du degré Segregated. Depuis 2017, le rapport se fait encore au niveau des articles en raison des logiciels en accord avec le WWF.	→
	<b>Jusqu'en 2020</b> , les produits near food (cosmétiques et lessives) contiendront 100 pour cent d'huile de palme certifiée RSPO, répondant au minimum à la qualité Mass Balance.	✓
	<b>Aujourd'hui déjà</b> , toutes les marques de Denner contiennent de l'huile de palme certifiée à 100 pour cent RSPO.	✓
<b>Produits en papier</b>	<b>D'ici 2019</b> , 100 pour cent des articles en papier (papier-toilette, serviettes, etc.) de la marque Denner sont à base de matériel recyclé ou répondent aux critères FSC. Cet objectif a été adapté en 2017, en accord avec le WWF.	→
	<b>Tout le papier</b> nécessité pour la correspondance (lettres, impression, etc.) est fabriqué à 100 pour cent à base de matériel recyclé.	✓
<b>Produits de substitution du lait et de la viande</b>	Denner veut élargir l'offre de produits de substitution, afin d'offrir un meilleur choix aux clients qui renoncent consciemment aux produits lactés et carnés. <b>Depuis 2018</b> , quatre produits de qualité figurent dans l'assortiment standard.	✓
<b>Réduction du CO<sub>2</sub></b>	<b>D'ici 2020</b> , Denner renonce aux produits importés par avion. Jusqu'à cette date, la part des transports par avion évitable doit diminuer de 25 pour cent par année. Après accord avec le WWF, le rapport est établi depuis 2017 seulement pour les fruits et les légumes.	→
	Elaboration d'un plan en <b>2017/2018</b> pour diminuer drastiquement les émissions de CO <sub>2</sub> . Les objectifs définis sont à mettre en œuvre en 2018.	↓

Inférieur à l'objectif
 En bonne voie
 Objectif dépassé
 Réalisé

# Bilan de durabilité

## Environnement

	2015	2016	2017	2018
<b>Consommation électrique</b> (en MWh)	71 619	72 413	71 208	71 404
<b>Chaleur</b> (en MWh)	27 937	30 658	29 097	28 987
<b>Emissions de CO<sub>2</sub> des combustibles Logistique</b> (en tonnes) <sup>1</sup>	811	913	803	551
<b>Economies en CO<sub>2</sub> des combustibles Logistique</b> (en pour cent, base 2010) <sup>1</sup>	35,8	27,9	36,6	56,5
<b>Economies en CO<sub>2</sub> des installations frigorifiques</b> (en tonnes)	-	40	160	270
<b>Efficacité énergétique Logistique</b> (en pour cent, base 2013) <sup>1</sup>	104,9	109,8	112,1	120,3
<b>Efficacité énergétique Administration</b> (en pour cent, base 2013) <sup>1</sup>	102,9	105,6	111,3	112,0
<b>Consommation énergétique Succursales</b> (en kWh/m <sup>2</sup> )	327	320	311	306
<b>Courant écologique</b> (en pour cent)	-	100,0	100,0	100,0
<b>Nombre de magasins atteignables de manière écologique</b>	797	809	811	817
<b>Transport de marchandises</b> (en km)	8 330 680	8 263 258	8 668 270	9 016 222
<b>Part du transport par rail</b> (en km) <sup>1</sup>	188 496	775 000	871 875	379 080
<b>Charge des camions</b> (en pour cent)	98,0	98,0	98,0	95,0
<b>Transports de marchandises avec norme Euro 6</b> (en pour cent)	40,0	50,0	60,0	65,4
<b>Assortiment par avion</b> (nombre d'articles) <sup>1/2</sup>	-	4	4	2
<b>Totalité des déchets</b> (en tonnes)	-	20 023	21 075	21 584
<b>Part de revalorisation</b> (en tonnes)	-	15 800	16 764	17 409
<b>Taux de recyclage</b> (en pour cent)	-	78,9	79,5	80,7
<b>Recyclage du matériel d'emballage</b> (en tonnes)	14 705	14 881	15 217	15 678
<b>Déchets organiques</b> (en tonnes)	-	734	1 310	1 528
<b>Taux de gaspillage alimentaire</b> (en pour cent)	0,63	0,59	0,60	0,58

<sup>1</sup> En raison d'une nouvelle base de calcul, les chiffres-clés ici ont changé (ne concerne pas uniquement l'année de référence).

<sup>2</sup> Les assortiments concernés sont les fruits et les légumes.

## Assortiment

	2015	2016	2017	2018
<b>Part des poissons et fruits de mer labellisés</b>	56,0%	48,0%	55,0%	67,0%
<b>Part des poissons et fruits de mer de sources durables</b>	-	99,5%	99,2%	100,0%
<b>Part FSC / recyclage marques Denner</b>	-	76,0%	82,0%	93,0%

	2015	2016	2017	2018
<b>Huile de palme durable (RSPO) marques Denner</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Huile de palme durable (RSPO Segregated) food marques Denner</b>	-	80,0%	84,0%	86,0%
<b>Huile de palme durable (RSPO Mass Balance) near food marques Denner</b>	-	91,0%	91,0%	100,0%
<b>Café UTZ marques Denner</b>	-	85,0%	85,0%	100,0%
<b>Thé UTZ marques Denner</b>	-	63,0%	58,0%	81,0%
<b>Tablettes de chocolat UTZ marques Denner</b>	-	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Transparence dans la chaîne de livraison (part BSCI)</b>	89,0%	91,0%	91,0%	91,0%
<b>Fournisseurs certifiés GlobalG.A.P. GRASP</b>	34,0%	51,0%	47,0% <sup>3</sup>	69,0%
<b>Fruits et légumes GlobalG.A.P.</b>	83,0%	93,0%	95,0%	98,0%
<b>Fleurs et plantes GlobalG.A.P.</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Produits agricoles SwissGAP</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Part des fournisseurs certifiés GFSI</b>	95,0%	97,0%	97,0%	97,0%
<b>Pas d'œufs de poules élevées en cage</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Part de la viande suisse</b>	70,0%	84,0%	85,0%	87,0%
<b>Viande de lapin selon standards suisses de bien-être animal</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Nombre des produits labellisés IP-SUISSE</b>	-	30	72	90
<b>Nombre d'autres produits labellisés</b>	-	100	216	305

<sup>3</sup> En raison d'une nouvelle base de calcul, le pourcentage a régressé.

## Être humain

	2015	2016	2017	2018
<b>Nombre de collaborateurs</b> (au 31.12.)	4246	4570	4817	5072
<b>Nombre d'unités de personnel</b> (moyenne annuelle)	3242	3458	3703	3900
<b>Salaire minimum pour personnes sans formation</b> (en CHF)	4025	4025	4025	4025
<b>Nombre de collaborateurs à plein temps</b>	1880	1999	2171	2272
<b>Nombre de collaborateurs à temps partiel 80-99 pour cent</b>	675	759	811	844
<b>Nombre de collaborateurs à temps partiel &lt;80 pour cent</b>	752	821	849	873
<b>Nombre de collaborateurs avec salaire horaire</b>	939	992	986	1081
<b>Fluctuation</b> (en pour cent)	18,9	18,4	17,2	17,8
<b>Nombre de cadres</b>	715	754	774	793
<b>Part des femmes cadres</b> (en pour cent)	48,5	47,9	51,3	53,8
<b>Nombre de candidatures réceptionnées</b>	44 820	49 384	46 744	46 759
<b>Nombre de participants aux formations continues<sup>1</sup></b>	3176	4331	3435	4425
<b>Total des jours de cours<sup>1</sup></b>	392	499	430	461
<b>Total des jours de formation continue</b> (participants x jours de cours) <sup>1</sup>	3920	5077	4646	5600
<b>Nombre d'apprentis</b>	91	97	105	105
<b>Contribution au fonds de soutien Engagement Migros</b> (en CHF) <sup>4</sup>	4 400 000	5 700 000	7 000 000	5 100 000
<b>Sponsoring de produits pour Caritas</b> (en CHF) <sup>4</sup>	250 000	250 000	250 000	300 000

<sup>1</sup> En raison d'une nouvelle base de calcul, les chiffres-clés ici ont changé (ne concerne pas uniquement l'année de référence).

<sup>4</sup> Les chiffres ont été arrondis au millier de francs vers le haut ou vers le bas.

# Index du contenu GRI



## GRI 101: bases 2016

Indications générales	GRI	Description	Indications
<b>Profil de l'organisation</b>			
GRI 102: indications générales 2016	102-1	Nom de l'organisation	p. 72
	102-2	Activités, marques, produits et prestations de services	p. 7
	102-3	Localité du siège de l'organisation	p. 72
	102-4	Lieux d'exploitation	p. 7
	102-5	Propriété et forme juridique	p. 72: à propos de ce rapport
	102-6	Marchés desservis	p. 7
	102-7	Taille de l'organisation	p. 7
	102-8	Informations sur le personnel et autres collaborateurs	p. 7: nombre de collaborateurs 5072, dont 52 temporaires (sans prise en compte des apprentis), dont 1565 masculins et 3507 féminins. Informations sur les collaborateurs de Denner SA. Pendant la période de Noël, les fluctuations de personnel sont possibles suite à l'emploi de temporaires. Les chauffeurs, travaillant comme entrepreneurs indépendants, en sont exclus.
	102-9	Chaîne d'approvisionnement	p. 11
	102-10	Changements significatifs apportés à l'organisation de la chaîne d'approvisionnement	p. 12/13: l'entreprise a créé une organisation interne afin de faire progresser les thèmes de la durabilité.
	102-11	Principe et mesures de précaution	p. 11/14/15
	102-12	Initiatives externes	p. 40-44
	102-13	Affiliation à des organisations	p. 8/9
<b>Stratégie</b>			
GRI 102: indications générales 2016	102-14	Déclaration des cadres dirigeants	p. 3: préface de Beat Zahnd
<b>Ethique et intégrité</b>			
GRI 102: indications générales 2016	102-16	Valeurs, principes, standards et normes de comportement	p. 10
<b>Gouvernance</b>			
GRI 102: indications générales 2016	102-18	Structure de la gouvernance de l'organisation	p. 13: mention de la version en ligne de l'organigramme
<b>Intégration des stakeholders</b>			
GRI 102: indications générales 2016	102-40	Liste des groupes de stakeholders	p. 14
	102-41	Conventions collectives	p. 52
	102-42	Identification et choix des stakeholders	p. 14
	102-43	Approche de l'engagement des stakeholders	p. 14
	102-44	Préoccupations et thèmes clés soulevés par les stakeholders	p. 15
<b>Indications spécifiques au rapport</b>			
GRI 102: indications générales 2016	102-45	Entités incluses dans les comptes annuels consolidés	Les mêmes entités sont valables pour ce rapport sur le développement durable (817 points de vente, 1 administration, 5 centres de distribution, plus de 5000 collaborateurs).
	102-46	Détermination du contenu et des thèmes	p. 15
	102-47	Liste des thèmes essentiels	p. 15
	102-48	Reformulation d'informations	Le rapport a été reformulé (sauf les pages 46 et 47 sur les labels).
	102-49	Changements dans le rapport	Le deuxième rapport était structuré de la même façon.
	102-50	Période considérée	Exercice 2018: 01.01.2018 - 31.12.2018
	102-51	Date du dernier rapport publié	Juin 2018
	102-52	Périodicité de la publication du rapport	Annuelle
	102-53	Contact pour toute question liée au rapport	Chef de la durabilité, Christopher Rohrer nachhaltigkeit@denner.ch
	102-54	Déclarations du rapport alignées sur les standards GRI	Ce rapport a été établi en accord avec les standards GRI Option Core
	102-55	Index du contenu GRI	p. 68-70
	102-56	Audit externe	Pour la première fois, une partie des chiffres-clés du thème «Environnement» a été examinée par l'organisation externe PwC.

## Environnement

Thèmes essentiels	GRI	Description	Indications
<b>Emissions de gaz à effet de serre et réchauffement climatique</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 14/15
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 15
GRI 305: émissions 2016	305-1	Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	p. 33/34: voir référence 6.2.1 Bilan CO <sub>2</sub> a) Volume brut: uniquement CO <sub>2</sub> provenant des combustibles utilisés par la logistique (dans le bilan); le relevé du CO <sub>2</sub> provenant des combustibles et des installations de réfrigération des succursales, ainsi que des véhicules d'entreprise n'est pas terminé et sera rapporté d'ici à 2020 au plus tard b) Gaz compris dans le calcul: uniquement CO <sub>2</sub> c) Les biocarburants ne sont pas pertinents d) Année de base 2010 (première année de mesure) e) Source: facteurs d'émission de CO <sub>2</sub> de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) f) Technique de consolidation: le domaine de la logistique est contrôlé à 100 pour cent g) Standard employé: GHG-Protocol
<b>Efficacité énergétique</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 14/15
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 15
GRI 302: énergie 2016	302-3	Intensité de l'énergie	p. 33/34: le calcul de l'efficacité énergétique repose sur le modèle de l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC). Elle se calcule comme suit: efficacité énergétique = (CEGP + économies d'énergie) / CEGP qui est la consommation énergétique globale pondérée. Pour calculer la CEGP, la consommation de courant électrique compte double, les combustibles comptent simple, le chauffage à distance depuis une centrale d'incinération compte pour moitié et l'énergie de sources renouvelables (= copeaux de bois, vieux bois, biogaz et énergie solaire) compte 10 pour cent. La consommation d'énergie en dehors de Denner SA n'a pas été prise en compte.
<b>Recyclage</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 15
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 15
GRI 306: eaux usées et déchets 2016	306-2	Type de déchets et élimination	p. 27
<b>Gaspillage alimentaire (foodwaste)</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 15
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 15
GRI 306: eaux usées et déchets 2016	306-2	Nature des déchets et type d'élimination	p. 27
CFC Denner	D1	Taux de gaspillage alimentaire	p. 27

# Index du contenu GRI

## Assortiment

Thèmes essentiels	GRI	Description	Indications
<b>Assurance de la qualité et sécurité des produits</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 40
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 40/41/42/44
CFC Denner	D2	Part des produits labellisés certifiés Nombre de produits rappelés, résultats des tests de Saldo, part de certification GFSI	p. 17 p. 17/46/47
<b>Produits labellisés</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 40
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 17/46/47
<b>Bonne pratique agricole / préservation des ressources</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 40
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 46/47
CFC Denner	D3	Nombre de produits certifiés par un label reconnu en matière de durabilité, part des produits GAP, Seafood, FSC, huile de palme	p. 17 p. 44/46/47
<b>Bien-être animal</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 40
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 17/46/47/62/63
CFC Denner	D4	Part des produits carnés frais du pays et de l'étranger, qui respectent au minimum les lois suisses de la protection des animaux	p. 42/44

## Être humain

Thèmes essentiels	GRI	Description	Indications
<b>Manière de diriger et culture</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 10/51/52/53/54/55
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 54/55
CFC Denner	D5	La part des collaborateurs formés dans l'entreprise dans le cadre des journées du phare sur la manière de diriger est relevée dans les chiffres-clés sous nombre de jours de formation continue	p. 57/59/67
<b>Conditions d'emploi / salaires</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 52/53
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 52/53
CFC Denner	D6	Salaires minimum pour personnes sans formation	p. 67
<b>Formation professionnelle et continue</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 52
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 55/57
GRI 404: formation professionnelle et continue 2016	404-2	Programmes pour améliorer les compétences des employés et de soutien transitoire	p. 54/55/57/58/59
<b>Sécurité au travail et santé</b>			
GRI 103: approche managériale 2016	103-1	Explication des thèmes essentiels et de leurs limites	p. 15
	103-2	Approche managériale et ses instruments	p. 52
	103-3	Examen de l'approche managériale	p. 58
GRI 403: sécurité au travail et protection de la santé 2016	403-1	Quantité de l'effectif total représenté par un comité formel pour la sécurité et la santé au travail	p. 53/54: les collaborateurs de l'ensemble des secteurs (100 pour cent) de Denner SA sont représentés par la commission du personnel (Peko). La commission du personnel s'occupe également des thèmes de sécurité et discute ces thèmes avec la direction de l'entreprise.



# Certificat de contrôle PwC



## Bericht des unabhängigen Wirtschaftsprüfers zu ausgewählten Kennzahlen in der Nachhaltigkeitsbilanz der Denner AG für das Geschäftsjahr 2018

### Bericht an das Konzernleitung der Denner AG

Wir wurden beauftragt, eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit (limited assurance) ausgewählter Kennzahlen in der Nachhaltigkeitsbilanz im Zusammenhang mit der Nachhaltigkeitsberichterstattung 2018 der Denner AG («Denner») durchzuführen.

### Umfang und Prüfgegenstand

Unsere betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit fokussierte auf die ausgewählten Kennzahlen in der Nachhaltigkeitsbilanz im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichterstattung für das am 31. Dezember 2018 abgeschlossene Geschäftsjahr von Denner:

- Die Umsetzung der Berichterstattungsprozesse der Kennzahlen auf Seite 66 zu Stromverbrauch (in MWh), CO<sub>2</sub>-Ausstoss Brennstoffe Logistik (in Tonnen), Einsparung CO<sub>2</sub>-Brennstoffe Logistik (in Prozent, Basis 2010), Energieeffizienz Logistik (in Prozent, Basis 2010), Energieeffizienz Verwaltung (in Prozent, Basis 2013) und Ökostrom (in Prozent) sowie das Kontrollumfeld im Bereich der Datenaggregation dieser Kennzahlen in allen wesentlichen Belangen;

Wir haben Prüfungshandlungen weder für Vorjahresdaten noch für Angaben im Bericht im Hinblick auf die Zukunft und Ziele ausgeführt.

### Kriterien

Die ausgewählten Kennzahlen in der Nachhaltigkeitsbilanz wurden auf Basis der folgenden von Denner angewendeten Richtlinien des Migros Genossenschaft Bundes («MGB») beurteilt:

- die im Rahmen des Datenmanagements von Denner definierten Verfahren (Prozessbeschreibung Umwelt-Datenerhebung für Denner Verteilzentralen und Grubenstrasse, Anleitung zur Erstellung der jährlichen Denner EUB), mit welchen die Daten der Nachhaltigkeitsbilanz intern erhoben, verarbeitet und aggregiert werden.

### Inhärente Grenzen

Die Genauigkeit und Vollständigkeit von Daten im Bereich der Nachhaltigkeitsbilanzierung unterliegen inhärent vorhandenen Grenzen, welche aus der Art und Weise der Datenerhebung, -berechnung und -schätzung resultieren. Unser Prüfungsbericht sollte deshalb im Zusammenhang mit den von Denner angewendeten Richtlinien und Verfahren sowie den Definitionen zur internen Nachhaltigkeitsbilanzierung gelesen werden.

### Verantwortung von Denner

Die Konzernleitung von Denner ist für den Prüfungsgegenstand und die Kriterien sowie für die Auswahl, Aufbereitung und die Darstellung der ausgewählten Kennzahlen in Übereinstimmung mit den Kriterien verantwortlich. Diese Verantwortung beinhaltet die Ausgestaltung, Implementierung und Aufrechterhaltung angemessener interner Kontrollen mit Bezug auf die Erstellung der Nachhaltigkeitsbilanz, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen als Folge von Verstößen oder Irrtümern ist.

### Unsere Verantwortung

Unsere Verantwortung ist es, eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit durchzuführen und auf der Grundlage unserer Prüfung eine unabhängige Schlussfolgerung zu ziehen, ob wir auf Sachverhalte gestossen sind, aus denen wir schliessen müssten, dass die ausgewählten Kennzahlen in der Nachhaltigkeitsbilanz nicht in allen wesentlichen Aspekten gemäss den Denner-internen Vorgaben und Richtlinien erstellt worden sind.

Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit dem International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000) (revised) «Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information» und, bezüglich Treibhausgasemissionen, mit dem International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3410) «Assurance on Greenhouse Gas Statements» vorgenommen. Nach diesen Standards haben wir unsere Prüfungshandlungen so zu planen und durchzuführen, dass begrenzte Sicherheit darüber erlangt wird, ob die ausgewählten Kennzahlen in der Nachhaltigkeitsbilanz 2018 in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Denner-internen Vorgaben und Richtlinien erstellt worden sind.

Unter Berücksichtigung von Risiko- und Wesentlichkeitsüberlegungen haben wir Prüfungshandlungen durchgeführt, um ausreichende geeignete Prüfungsnachweise zu erlangen. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemässen Ermessen des unabhängigen Prüfers.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine geringere Sicherheit gewonnen wird.

### Unabhängigkeit und Qualitätskontrolle

Bei der Durchführung des Auftrags haben wir die Vorschriften zur Unabhängigkeit und Ethik des Code of Ethics for Professional Accountants, publiziert vom International Ethics Standards Board for Accountants, eingehalten. Dieser Code basiert auf den Prinzipien der Integrität, Objektivität, professionellen Kompetenz und Verhalten, Vertraulichkeit sowie der Sorgfaltspflicht.

PricewaterhouseCoopers setzt den International Standard on Quality Control 1 um und unterhält entsprechend ein umfassendes System zur Qualitätskontrolle einschliesslich schriftlicher Leitlinien und Prozessen bezüglich der Compliance über ethische Ansprüche, beruflichen Verhaltensanforderungen und den anwendbaren rechtlichen und regulatorischen Vorschriften.

### Zusammenfassung der durchgeführten Arbeiten

Im Wesentlichen haben wir folgende Arbeiten durchgeführt:

- Evaluation der Anwendung der Konzernrichtlinien**  
Prüferische Durchsicht der Anwendung der Denner-Vorgaben zur internen Umwelt-Datenerhebung;
- Interviews mit Datenlieferanten und Verantwortlichen**  
Interviews mit wesentlichen Datenlieferanten bei Denner und der MES – Migros Engineering Solutions; Befragung der Personen, welche in den entsprechenden Bereichen für die Erhebung und Verarbeitung der Daten zuständig und verantwortlich sind;
- Beurteilung der ausgewählter Kennzahlen**  
Überprüfung einer Auswahl von Grundlagendaten (Stromverbrauch von Verteilzentren und Filialen, Heizenergieverbrauch, Ökostromzertifikate) bezüglich Angemessenheit, Konsistenz, Richtigkeit und Vollständigkeit;
- Prüferische Durchsicht der Dokumentation und Analyse relevanter Grundsatzdokumente**  
Stichprobenweise Durchsicht der relevanten Dokumentation, einschliesslich der Konzerngrundsätze zur Nachhaltigkeitsbilanzierung, der Management- und Berichterstattungsstrukturen;
- Beurteilung der Prozesse und Datenkonsolidierung**  
Durchsicht der Prozesse zur Erhebung und Verarbeitung der ausgewählter Kennzahlen in der Nachhaltigkeitsbilanz hinsichtlich ihrer Zweckmässigkeit; und Aufnahme und Beurteilung des Konsolidierungsverfahrens auf Konzern-ebene;

Wir haben keine anderen Daten geprüft als jene, welche im Abschnitt zum Umfang und Prüfgegenstand beschrieben sind. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Schlussfolgerung zu dienen.

### Schlussfolgerung

Gestützt auf unsere in diesem Bericht beschriebenen Arbeiten sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die ausgewählten Kennzahlen in der Nachhaltigkeitsbilanz 2018, wie im Abschnitt „Umfang und Prüfgegenstand“ definiert, nicht in allen wesentlichen Aspekten gemäss den Denner-internen Vorgaben und Richtlinien entsprechend aufbereitet wurden.

PricewaterhouseCoopers AG

Dr. Marc Schmidli

Konstantin Meier

Zürich, 17. Juni 2019

## A PROPOS DE CE RAPPORT

Denner est propriétaire de ce rapport. Tous les contenus appartiennent à Denner ou à un partenaire contractuel. Aucun droit n'est acquis par la consultation, le téléchargement ou la copie de pages. Sans autorisation écrite préalable, l'utilisation des contenus à des fins commerciales est interdite. Denner décline toute responsabilité (y compris en cas de négligence) qui pourrait résulter de ce rapport. Denner consacre le plus grand soin à l'exactitude des informations du rapport. Toutefois, Denner ne peut pas certifier ou attester formellement de manière explicite ou implicite (également envers des tiers) l'exactitude, la fiabilité ou la complétude des informations. Denner décline toute responsabilité en cas d'informations erronées, insuffisantes ou manquantes. Le rapport contient des liens à des sites Internet de tiers. Denner ne surveille ni n'exploite ces pages. Denner décline toute responsabilité quant au contenu et au respect des dispositions légales en matière de protection des données des sites Internet de tiers cités dans le document. Denner décline toute responsabilité au niveau de la sécurité des données au moment de leur transmission par Internet. Ce rapport est disponible en allemand, français et italien sur notre site [www.denner.ch](http://www.denner.ch). La version allemande est déterminante.

### **Editeur:**

Denner SA, Grubenstrasse 10, 8045 Zurich  
Le Groupe Migros est propriétaire de Denner SA

Ce rapport a été établi en accord avec les standards GRI Core Option.

### **Responsable du contenu:**

Christopher Rohrer (chef de la durabilité)

### **Rédaction:**

Thomas Kaderli, Grazia Grassi et Lucia Bolli  
(communication d'entreprise Denner)

### **Direction du projet:**

Grazia Grassi (cheffe de la communication d'entreprise)

**Traduction:** Babette Buob, Francisca Marmy

### **Concept / graphique / illustrations:**

Isler Tomasi GmbH, Visuelle Kommunikation, Zurich

### **Photos:**

Portraits pleine page: Gian Marco Castelberg  
Autres images: Giorgio von Arb, Claudia Minder, Kurt Pfister, MGB, Denner, Repower, Matthias Käser, One Earth – One Ocean, Shutterstock, Getty Images/EyeEm

**Litho:** Detail SA, Zurich

**Papier:** Rebello FSC, 100 % papier recyclé, Papier Fischer



### **Couverture:**

Sacs de farine de Grüninger Mühlen

### **Impression et reliure:**

DE Druck AG, Effretikon



**Tirage:** 700 exemplaires

**Publication:** juin 2019

### **Contact:**

Denner SA  
Communication d'entreprise  
Grubenstrasse 10  
CH-8045 Zurich  
Téléphone 044 455 11 11  
[denner.ch](http://denner.ch)





**GRÜNNIN**  
**MÜHLE**

**DENNER**  
*Durabilité pour tous*