

Malherbe,
acteur majeur pour le pilotage
et l'organisation des transports
en France et à l'international



Dossier
de presse

Mars - 2016

SOMMAIRE

Le Groupe Malherbe, entre histoire et valeurs	p 2
Malherbe en bref	p 4
Des produits et des services sur mesure	p 5
Un réseau implanté sur toute la France	p 8
Une présence sur différents secteurs d'activité	p 8
Malherbe, un groupe intégré	p 10
Démarche qualité, sécurité et environnement : les engagements du groupe	p 14
Notes	p 15

Le Groupe Malherbe entre histoire et valeurs

Créé en 1953 à Rots (Normandie), **Malherbe est aujourd'hui un des leaders français du transport de marchandises générales, en lots complets, groupage et distribution.** Le groupe est aujourd'hui une référence nationale s'adressant notamment aux secteurs de l'agroalimentaire, des produits de grande consommation, de la grande distribution, de la distribution spécialisée, de l'industrie, de l'énergie, du bâtiment et de la construction.

Présent sur l'ensemble du territoire, à travers 28 agences, **Malherbe allie la force d'un grand groupe à l'adaptabilité permanente de ses équipes et de ses agences.** Tous les jours, les équipes Malherbe apportent des solutions personnalisées et pertinentes dans la gestion, la sécurisation et l'optimisation des transports de marchandises et logistique en France et en Europe. **Malherbe propose ainsi à ses clients un ensemble de prestations flexibles de transport en parc propre et d'organisation de transport, en logistique de produits et publi-promotionnelle, de distribution et de location de véhicules avec conducteurs.**

Depuis plus de 60 ans, le groupe Malherbe grandit en poursuivant une politique de développement partagée entre croissance organique et externe. **Son histoire s'est construite au fil des succès et grâce aux équipes qui ont fait de l'entreprise familiale l'un des premiers transporteurs français.** L'histoire du groupe est faite donc des hommes et femmes qui le composent depuis 1953.

Unité, engagement, exemplarité et ouverture, ce sont les valeurs fortes sur lesquelles repose Malherbe. Au cœur de la politique d'amélioration continue, elles sont le fruit d'un travail réalisé en interne, avec la participation des **1 700** collaborateurs. Partagées par chacun, ces convictions sont véritablement ancrées dans le quotidien de Malherbe, au service de l'exigence des clients et contribuent à définir la philosophie d'action et la vision de développement du groupe

La direction du groupe Malherbe :



Le Comité de direction représente la volonté forte de Malherbe de conserver en continu une relation directe entre la gouvernance et les équipes du groupe, de par la mise en place d'une hiérarchie courte. Ces rapports forts et quotidiens entre les services et les compétences de l'entreprise (exploitation, service commercial, maintenance, informatique, formation, qualité et achat) favorisent ainsi de la souplesse, de la réactivité et de la compétitivité.



La parole à Alain SAMSON, Président

• Quel bilan tirez-vous de l'année 2015 ? Quelles ont été les grandes tendances ?

Nous avons connu une année 2015 contrastée. Nos résultats sont positifs grâce à l'arrivée de nombreux nouveaux clients, au travail acharné de tous nos collaborateurs et à l'effet baisse du prix des carburants) mais nous avons dû faire face à une concurrence très agressive et plus particulièrement sur nos tarifs de prestation. Certains clients souhaitaient avoir une haute Qualité de prestations assurées intégralement par des personnels «français» à des prix provenant de la «mondialisation» et cela est impossible quand on respecte (comme nous le faisons) les règles du jeu sur le plan social, réglementaire ou fiscal. Par ailleurs, nos clients nous ont plus fortement sollicités sur notre activité en parc propre au détriment de nos activités d'organisation ou d'affrètement.

• Qu'est-ce qui distingue votre groupe ?

Tout d'abord le Président et le Directeur Général du groupe sont frères. Cette fratrie nous a permis une collaboration professionnelle de plus de 20 ans sans faille dont une loyauté parfaite. Cette connivence et cette confiance absolue réciproque favorisent une extraordinaire capacité de réactivité face aux événements.

De plus, chez Malherbe le succès repose sur une Direction Générale resserrée à quatre personnes :

La richesse ou la particularité de notre groupe réside dans notre organisation «ultra-courte» de management et la qualité entrepreneuriale de nos principaux collaborateurs. Nos principaux directeurs opérationnels ou d'agence peuvent traiter directement facilement et quasi instantanément avec la direction générale ; ainsi, nous avons une capacité indiscutable de prise de décision immédiate et donc d'adaptation. De surcroît, ces principaux collaborateurs opérationnels ont de vraies qualités entrepreneuriales qui leur permet de gérer aux mieux leur centre de production avec un grand souci d'efficacité.

Enfin, nous sommes en capacité de pouvoir proposer à nos clients un service de grande qualité, professionnalisé et large.

• Comment Malherbe a-t-il atteint le succès qu'il connaît aujourd'hui ?

Comme le disait Einstein : «Le Génie, c'est 1% d'inspiration et 99 % de transpiration» chez Malherbe, le succès c'est 80 % de travail, et 20 % d'imagination et force de proposition pour nos clients... En plaisantant, je pourrais dire que j'ai eu vraiment beaucoup de mérites... plus sérieusement, si nous devons parler de succès chez Malherbe, nous pouvons juste faire trois choses :

- rappeler l'importance des relations de confiance et de longue date que nous avons avec nos principaux clients ;
- mettre en évidence et saluer le niveau d'expertise (dans leur domaine) de nos collaborateurs ;
- reprendre les grandes valeurs que nous portons depuis longtemps.

Ces valeurs essentielles sont les suivantes :

• Quels sont les objectifs fixés en 2016 et les principaux axes de votre stratégie de croissance externe ?

- L'Engagement
- L'Exemplarité
- l'Unité
- l'Ouverture

De façon très simple, nos objectifs pour 2016 consistent à consolider notre CA de 250 M€ et nos performances économiques actuelles et à soutenir notre croissance organique en capitalisant particulièrement sur nos savoir-faire reconnus et nos nouveaux métiers (tels que la Distribution à la palette sur certains axes et la logistique publi-promotionnelle).

Nous prévoyons également de réaliser des croissances externes mieux ciblées et capables de nous apporter soit de nouvelles compétences, soit de nouvelles perspectives d'évolution sur de nouveaux marchés pour atteindre 300 M€ fin 2016 et 400 M€ fin 2018.



La parole à Noël SAMSON, Directeur Général

• Le groupe Malherbe cultive depuis toujours l'esprit de qualité de service et d'engagement. En quoi consiste-t-il ?

Si jadis, notre leitmotiv était de ne «jamais dire non aux clients», aujourd'hui, notre obsession consiste plutôt à nous assurer de respecter nos engagements et de satisfaire à toutes nos obligations. «Quand on dit que l'on fait, on fait et on fait bien».

Cette valeur d'Engagement forte repose sur le respect strict de règles fondamentales que sont la rigueur dans chacune de nos opérations. Cela passe par notre capacité à satisfaire à chacune de nos obligations clients, en particulier, en matière de ponctualité et de gestion fine de flux d'informations. La proximité avec nos clients est une autre de nos règles, elle est fondée sur une écoute permanente de leur besoins ou de leurs préoccupations à travers nos 28 agences régionales et enfin la réactivité ou notre capacité à nous adapter «rapidement» aux évolutions brutales du ou des marchés.

En disposant d'un parc propre significatif de 1000 véhicules et d'une flotte complémentaire de sous-traitants partenaires d'environ 1000 véhicules, nous sommes en capacité de faire face à de nombreuses situations sensibles et d'absorber de très fortes variations volumétriques.

• Quels sont les atouts de Malherbe ?

Notre expérience reconnue de plus de 60 ans et un développement soutenu et consolidé depuis 15 ans, nous ont permis de doubler notre chiffre d'affaires. La solide capacité financière de l'entreprise lui permet de faire face à la crise et surtout d'engager chaque année une politique d'investissement d'envergure et de reprise.

Le groupe s'appuie désormais sur un réseau national stratégique de 28 agences capables de desservir une grande partie du territoire, complété par un réseau fiable et parfaitement maîtrisé de partenaires sous-traitants triés sur le volets et contractualisés via notre contrat PREMIUM.

Malherbe, c'est aussi une flotte de 2 000 véhicules fiables dont 1 000 en parc propre et 1 000 en organisation via nos partenaires, 1 150 conducteurs expérimentés et formés en continu et un engagement dans une politique environnementale ambitieuse et de qualité fondée sur une charte CO2 labellisée et renouvelée pour 3 ans avec l'ADEME.

Malherbe est reconnue aujourd'hui dans de nombreux domaines et métiers, dans de nombreux secteurs d'activité par des clients d'envergure nationale et internationale.

• Quel sont les grands chantiers en cours ?

Nous avons à ce jour 4 grands chantiers principaux et stratégiques :

- 1) **La consolidation** de nos marges opérationnelles et de nos résultats dans un contexte économique difficile lié à une activité générale réduite ou «récessive» et une concurrence particulièrement virulente ;
- 2) **L'adaptation** de nos parcs aux différentes évolutions technologiques ou environnementales ;
- 3) **L'amélioration** continue ou permanente de nos différents systèmes d'information pour les rendre encore plus ou encore mieux adaptés aux besoins d'information de nos clients ;
- 4) **Une Meilleure mise à disposition** de nos clients (ou nos prospects) partout en France de chacun de nos savoir-faire ou de chacune de nos compétences.



« Malherbe affiche un taux de ponctualité qui oscille entre 98 et 99 % selon des enquêtes de satisfaction réalisées chez ses clients »

Malherbe en bref

- 1953** Création de l'entreprise Malherbe par le maraîcher Michel Malherbe : société normande de production légumière disposant d'un parc de véhicules pour ses livraisons
- 1970** Création de la société de transport Malherbe.
- 1989** Création de l'agence Malherbe spécialisée en transport de denrées périssables.
- 1997** Création de la filiale spécialisée en transport de marchandises agricoles.
- 1999** Déploiement national de Malherbe avec le rachat de plusieurs sociétés de transport.
- 2001** Rachat de Malherbe par Alain Samson, Président Directeur Général du groupe depuis 1996.
- 2005** Malherbe passe un cap, et dépasse les 100 millions d'euros de chiffre d'affaires. Engagement d'une politique de développement durable.
- 2009** Création d'une agence spécialisée en groupage vers la Grande-Bretagne, la Belgique et l'Italie.
- 2010** Signature de la charte « Objectif CO2 » auprès de l'ADEME, pour la réduction des émissions de dioxyde de carbone.
- 2011** Nouveau cap franchi pour Malherbe qui dépasse les 200 millions d'euros de chiffre d'affaires. Diversification de l'offre avec le rachat des sociétés de transport Le Gal, Grosdidier, Leroloc, Lerosey et Vincent.
- 2014** Reprise des sociétés de transport Griset, Duval et Codimas.
- 2015** Rachat de la société BBC Transports.

Chiffres clés

28 
agences

1 700 
COLLABORATEURS

3 600 
références clients

 **230 M€**
chiffre d'affaires 2015

 **2 000** moteurs parc-propre et sous-traitance
dont 1 000 moteurs en parc-propre

 **2 800** cartes grises





Des produits et des services sur mesure

Malherbe trouve toute sa force dans sa diversité. Les collaborateurs Malherbe sont, en effet, de **véritables experts dans différents secteurs d'activité** et accompagnent leurs clients en leur offrant un service pertinent et performant tout au long des opérations de transport. Le groupe est en constante recherche pour développer de nouvelles prestations et de nouveaux produits afin de répondre aux demandes spécifiques des clients, d'apporter des solutions sur mesure et de se positionner sur des marchés ou métiers experts. Pour cela, il s'appuie sur des collaborateurs fidèles à l'entreprise maîtrisant ainsi parfaitement les process Malherbe et pouvant alors répondre à des besoins spécifiques.

De plus, il a mis en place une cellule innovation en veille permanente sur de nouvelles technologies que ce soit côté véhicules, solutions informatiques ou nouveaux marchés dans un souci permanent de recherche d'efficacité et de qualité de service.

Le respect des délais reste le cœur du métier. Malherbe affiche un taux de ponctualité qui oscille entre 98 et 99 % selon des enquêtes de satisfaction réalisées chez ses clients.

Les prestations de Malherbe sont adaptées à chaque cas et se déclinent autour de cinq grands métiers :

- la distribution
- le transport de marchandises générales
- la location de véhicules avec conducteurs
- la logistique de produits et publi-promotionnelle
- l'organisation de transport national et international.



La distribution

Malherbe assure la distribution quotidienne des produits d'une à six palettes, d'un à trois mètres de plancher (200 kg à 3 tonnes), en France (Rhône-Alpes, Bourgogne, Normandie, Pays de la Loire, Bretagne, Île-de-France, Nord) et en Grande-Bretagne. Le groupe propose une solution complète intégrant l'ensemble des contraintes de délais et de service, depuis le chargement des marchandises jusqu'à la livraison.

Le groupe propose des délais en 24/48 h et s'engage sur le suivi et la qualité de service (prise de rendez-vous, livraisons sur chantier, livraison à jour et heure fixe, etc). Il assure un acheminement maîtrisé des produits et une gestion globale des flux d'informations, via des outils de tracking performants : remontée et mise à disposition des preuves de distribution (POD), gestion des indicateurs de qualité, anticipation et maîtrise des incidents, suivi des traitements.



Le transport de marchandises générales

Malherbe propose une offre globale pour répondre aux besoins de transport de marchandises (marchandises générales et matières dangereuses) de ses clients.

Avec des équipes réactives, des conducteurs rigoureux et responsables, et près de 2 500 cartes grises (porteurs, tautliners, fourgons, frigos, bennes, citernes plateaux) en parc propre ou issus du réseau de sous-traitants, le groupe prend en charge les transports de marchandises d'une à 33 palettes, du lot partiel au lot complet et groupage, de l'enlèvement des produits jusqu'à la livraison finale, en France et à l'international.





Tracteurs

Grues

Charlots

Citernes

Plateaux

...

La location de véhicules avec conducteurs

Malherbe met à disposition ses propres équipes et ressources matérielles, pour répondre aux besoins spécifiques d'exploitation de ses clients. Ces prestations de location de véhicules sur mesure ponctuelles ou pérennes libèrent ainsi les clients des problématiques liées à la gestion des coûts d'immobilisation financière et de maintenance.

Les clients de Malherbe peuvent bénéficier de l'expertise du groupe en matière de gestion RH et notamment de conducteurs professionnels et formés. Tous types de véhicules de dernière génération respectueux de l'environnement sont mis à disposition : des tracteurs, des remorques frigorifiques, des bennes céréalieres et vrac, des citernes, des semi-remorques tautliner, des plateaux, des grues, des portes-engins, des hayons, des chariots, etc.

La logistique de produits et publi-promotionnelle

Solutions logistiques : logistique de produits et publi-promotionnelle

Avec près de 100 000 m² de plates-formes dédiés à une logistique de proximité, ainsi que des surfaces modulables et des services sur mesure, Malherbe prend en charge toute la logistique des produits et propose des solutions personnalisées pour les actions



publi-promotionnelles (merchandising, marketing opérationnel) de ses clients. Ces offres sont adaptées à chaque besoin et au secteur d'activité afin d'assurer l'approvisionnement ponctuel des marchandises. Le groupe pilote toute la chaîne logistique, du stockage à l'expédition, en passant par la gestion et la préparation de commande.

Avec l'achat de Codimas en 2014, Malherbe a acquis un savoir-faire propre en logistique des supports de communication. Il s'est ainsi offert un précieux outil pour accompagner encore plus loin les acteurs du commerce de détail. L'activité apporte une vraie valeur ajoutée : gestion des emballages non standards, transport de produits légers et volumineux, suivi d'opérations promotionnelles impliquant une forte réactivité. Elle s'organise au tour de deux volets, l'assemblage (montage de présentoirs, préparation de kits d'ouverture de magasin etc) et le suivi administratif.



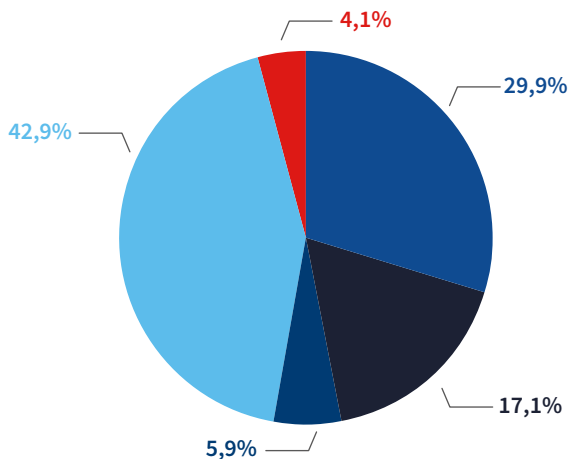
L'organisation de transport national et international

Grâce à ses cellules de pilotage de flux, Malherbe gère l'ensemble des flux transports et logistiques nationaux et internationaux. L'entreprise prend en charge et pilote la totalité des opérations, de l'organisation des plans de transport à l'acheminement final des marchandises. Cette activité s'est développée depuis une dizaine d'années au sein du groupe et représente près de 50 % de l'activité Malherbe. L'équipe opérationnelle, composée de 28 collaborateurs formés à l'ensemble des spécificités métiers et produits, est capable de proposer des solutions sans contraintes, de gérer des pics d'activités et les saisonnalités fortes.

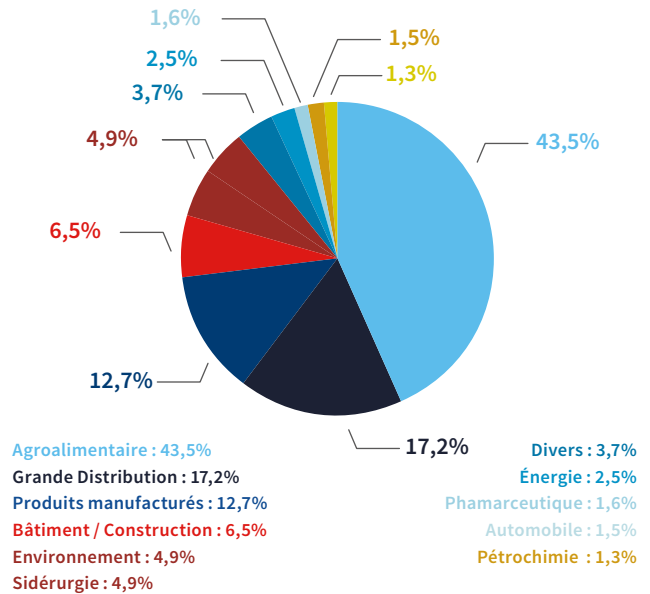


Répartition du CA 2015 par produit

- Transport de marchandises générales
- Location de véhicules avec conducteurs
- Distribution
- Organisation de transport
- Logistique de produits et publi-promotionnelle



Répartition du CA 2015 par secteur d'activité



Georges GANGAND
Secrétaire Général

« Malherbe a réalisé en 2015 un chiffre d'affaires de 230 M d'€ soit une croissance de 5 % par rapport à l'année 2014. Une très bonne gestion des exploitations et des relations commerciales, conjuguée à une intégration réussie des activités reprises en 2014 et en 2015 sont autant d'éléments qui ont participé aux bons résultats du groupe en 2015. En 2015, l'organisation de transport représente près de 43 % du CA ».





Liste des différents marchés couverts

- Industries de l'agroalimentaire, de la boisson et de la grande distribution
- Industrie pharmaceutique
- Métallurgie et sidérurgie
- Environnement
- Distribution spécialisée
- Emballage
- Bâtiment Travaux Publics
- Chimie
- Pétrochimie
- Hydrocarbure
- Produits manufacturés
- Énergie

Le secteur agricole (Logisco)

Depuis plus de 15 ans, Malherbe accompagne les activités transport de l'un des premiers groupes coopératifs agricoles et agroalimentaires français. Dans l'optique de répondre à ses besoins, Malherbe a créé avec cette coopérative agricole, Logisco, une co-entreprise de transport dédiée au groupe coopératif agricole et agroalimentaire en question.

Logisco est une société de transport détenue à 50-50 par les 2 acteurs. De manière générale, Logisco parcourt en moyenne plus de 3 millions de kilomètres par an.



Le secteur pharmaceutique

Le groupe se renforce, depuis toutes ces dernières années, dans le secteur pharmaceutique. Maintenir la qualité et l'intégrité des produits médicaux pendant le transport est fondamental pour les fabricants de produits pharmaceutiques et les prestataires logistiques, mais aussi pour la santé publique et la sécurité des patients. En 2015, Malherbe a mis en service 17 semi-remorques équipées de groupes Thermo King SLXe 300.



La parole à Virginie NERVA, Directrice Commerciale

• Quels sont les secteurs d'activité dans lesquels vous souhaitez vous renforcer ?

Malherbe est un acteur de Transport et Logistique reconnu de par son histoire dans le secteur de l'agroalimentaire et dans celui de la grande distribution. Ces 2 secteurs à haute exigence nécessitent des conducteurs spécialisés et expérimentés, un respect sans faille des rendez-vous aux chargements et en livraisons effectués bien souvent de nuit ou très tôt le matin, sans rupture de la chaîne du froid et sans rupture de stock en magasin. C'est grâce à ces contraintes fortes que Malherbe a appris au fil du temps, à structurer ses exploitations dans une rigueur opérationnelle de jour comme de nuit.

Cette rigueur conjuguée à l'ensemble des process du groupe (les systèmes d'information, la sécurité des hommes, des marchandises, des matériels) sont aussi dupliqués dans d'autres savoir-faire de Malherbe, encore trop méconnus, tels que les secteurs pharmaceutique, de l'énergie, du bâtiment, des matériaux de construction, de l'environnement et de la distribution spécialisée.

Le Groupe Malherbe a fortement développé en 2015 ces activités précédemment citées en capitalisant sur ses expériences, ses forces et ses valeurs. Nous souhaitons rapidement renforcer notre positionnement sur ces secteurs que nous considérons comme stratégiques.

• Quels sont vos objectifs pour les années à venir ?

Notre objectif principal est de faire connaître **davantage les expertises et les nombreux savoir-faire de Malherbe avec** l'ambition de dépasser les 350 millions de CA à horizon 2018 par la croissance organique et externe.

Notre développement organique passera par 2 grands axes :

- le maintien de la collaboration avec nos clients, axée de façon obsessionnelle sur la qualité de service que nous leur apportons ainsi que sur notre accompagnement sur l'évolution de leurs schémas transport et logistiques. Grâce à notre bureau d'études nous leur apporterons de l'innovation, de l'écoute, de la proximité avec nos équipes commerciales et du conseil avec la veille sectorielle sur les différents domaines qui les concernent ;
- le développement chez de nouveaux clients dans ces secteurs que nous maîtrisons.

Le renforcement et la structuration du service commercial nous ont permis de renouer fortement avec la croissance en 2015 et c'est dans cette continuité que nous développerons et défendrons nos parts de marché sur 2016 et sur le futur.

Pour nous développer dans ces secteurs et conforter notre stratégie de diversification, nous capitaliserons sur nos compétences et sur notre palette de prestations de services :

- la distribution
- le transport de marchandises générales
- la location de véhicules avec conducteurs
- la logistique de produits et publi-promotionnelle
- l'organisation de transport national et international

qui nous permettent de couvrir toute la chaîne logistique (amont et aval) de nos clients.

Les croissances externes viendront asseoir cette stratégie, **conforter** notre maillage géographique (pour être toujours au plus prêt de nos clients), **renforcer** notre positionnement sur nos différents secteurs d'activités et **apporter de nouvelles expertises sur lesquelles nous capitaliserons à nouveau.**



« Malherbe est aujourd'hui un groupe intégré. Ces dernières années, il a développé en interne des outils et des process Malherbe lui permettant de maîtriser et de sécuriser totalement ses coûts, ses délais et son efficacité vis-à-vis de ses clients et de fidéliser ses collaborateurs. »

Malherbe, un groupe intégré

Des process et des services internes pour satisfaire ses clients et fédérer ses collaborateurs

Malherbe est aujourd'hui un groupe intégré. Ces dernières années, il a développé en interne des outils et des process Malherbe lui permettant de maîtriser et de sécuriser totalement ses coûts, ses délais et son efficacité vis-à-vis de ses clients et de fidéliser ses collaborateurs. **Une politique qui lui confère une image de sérieux, d'innovation et d'engagement.**

La structure formation : le recrutement et la formation

Garant de la qualité de service et de la réputation de Malherbe, le conducteur est le premier ambassadeur de la marque auprès des clients et auprès du public.

L'exercice de ce métier nécessite un sens de l'autonomie et des responsabilités, de la réactivité, notamment en présence d'événements soudains et le respect des impératifs clients et horaires. Il faut donc faire preuve d'un comportement irréprochable au volant, mais également avec les clients. **C'est à quoi Malherbe veille quotidiennement.**

Afin d'assurer la qualité de service et dans le but de recruter ses collaborateurs dans les meilleures conditions, Malherbe a développé son propre organisme de formation reconnu. Le groupe met en place un processus particulièrement rigoureux (entretiens, tests théoriques, tests pratiques...) et investit fortement dans la formation. Ainsi chaque nouveau conducteur bénéficie de plusieurs jours d'accompagnement. Cela permet de recruter des collaborateurs en adéquation avec ses besoins et valider leurs compétences.

Cette structure, en charge de 2 process (le process recrutement et le process formation), est composée de 14 collaborateurs répartis sur toute la France et 2 collaborateurs dédiés aux analyses comportementales et de consommation. Des formateurs sont consacrés au recrutement.

1) Un process recrutement rigoureux :

Dans un premier temps, les demandes de besoin des différentes exploitations sont centralisées au siège (à Rots-Caen) et à Lyon ; ensuite les formateurs recrutements sont missionnés de rencontrer les conducteurs afin de leur faire passer des **tests pratiques** et faire la vérification et le contrôle de validité des prérequis. En effet, le permis C, la Carte de Qualification de Conducteur (carte de formation continue) et la carte numérique conducteur sont indispensables et impératifs pour les conducteurs.

Une fois les tests théoriques validés, Malherbe vérifie et évalue l'aptitude de ses futurs conducteurs en situation réelle.

Ces derniers doivent ainsi passer des tests pratiques et accomplir les missions suivantes :

- **Superviser le véhicule et le chargement de la marchandise avant départ.**
- **Conduire et manœuvrer en sécurité.**





2) La phase recrutement est suivie du « process formation » qui prévoit :

- Une journée d'intégration du conducteur au sein de Malherbe pour approfondir les consignes du groupe. En fin de formation, un livret développant les principes et méthodes Malherbe est remis aux stagiaires ;
- un accompagnement pratique sur une journée avec un formateur référent. **Malherbe leur propose un programme de formation à une conduite plus sûre et plus respectueuse de l'environnement.** Cet accompagnement les sensibilise aux bons comportements à adopter au volant et à l'utilisation adéquate des équipements de leur véhicule. Celui-ci est basé sur un rappel des règles en vigueur et sur l'adoption d'une conduite plus souple afin de diminuer les émissions de CO₂ et autres polluants afin de répondre à la charte CO₂ de l'ADEME.

La conduite éco-responsable est l'un des principaux objectifs demandés aux conducteurs. Ces derniers qui mettent en application les connaissances acquises et les comportements d'une conduite écologique et économique sont récompensés et peuvent également bénéficier d'une « prime à la conduite ». Le tout est possible grâce à l'utilisation d'un outil d'analyse comportementale de la conduite, en service depuis 2010 et mis en place directement par le groupe.

« L'organisme de formation constitue une réelle valeur ajoutée pour le groupe. Les formateurs sont tous des anciens du métier et s'impliquent fortement pour assurer l'intégration du nouveau conducteur. Les conducteurs rigoureusement recrutés et formés par les moniteurs et encadrés tout au long de leur carrière permettent de garantir une qualité de service conforme aux attentes de nos clients. De plus, Malherbe assure en interne la formation continue obligatoire (CQC - carte de qualification conducteur) en partenariat avec un organisme de formation AFTRAL » déclare Jean-François MARIE, Responsable Formation.

L'informatique embarquée, un réel service qui permet de fidéliser les clients

La satisfaction client est un enjeu prioritaire pour le groupe et Malherbe met tout en œuvre pour la garantir. C'est pour cette raison que l'entreprise utilise un système d'informatique embarquée afin d'apporter aux clients l'information sur l'avancement du transport en temps réel, les prévenir en cas d'aléas ou de retards, ou encore mettre à leur disposition une interface web dédiée.

Par le biais de l'informatique embarquée dans les véhicules, Malherbe contrôle sa flotte en temps réel et à distance. Cette réactivité immédiate permet de réguler et ajuster les opérations de transports avec les conducteurs.

L'informatique embarquée permet d'améliorer les conditions de travail du conducteur, notamment grâce à l'aide à la navigation, et de gérer plus facilement l'affectation des missions pour l'exploitant qui possède l'information en temps réel sur les heures de conduite.



La formation en chiffres pour l'année 2015

14 
COLLABORATEURS


6 700 H
DE FORMATION
DISPENSÉES


670 **STAGIAIRES**



TRANSIX

GEO TRAILER

Malherbe utilise deux systèmes d'informatique embarquée :

- 1) **Transix** pour les véhicules moteurs et les conducteurs permettant de géo-localiser en tout instant les tracteurs et de communiquer avec les chauffeurs. Un moyen de communication qui donne la possibilité à l'exploitation d'alerter le conducteur sur les consignes de sécurité et de lui indiquer également les meilleurs itinéraires et les postes de distribution de carburant.
- 2) Les balises **Geo trailer**, un système complémentaire qui a été mis en place depuis 2 ans, pour déterminer la position des remorques, accrochées ou non. Pour les remorques frigorifiques, ce dernier système permet également de faire remonter les informations de température dirigée.

Focus innovation - Nouveauté 2015.

Les remorques équipées de capteurs de pression pour améliorer la maintenance

En 2015, Malherbe a mis en place avec son partenaire Ekolis des capteurs de pression sur ses remorques. Aujourd'hui, 90 % de son parc est équipé. Positionnés sur les pneumatiques des véhicules, ces capteurs transmettent des informations sur les anomalies de pression à l'exploitation qui ensuite informe les conducteurs afin d'assurer leur sécurité. Les équipes garage sont également informées afin d'anticiper les altérations. De plus, chaque conducteur a été formé à la pose de ces capteurs.

« Nous sommes convaincus de la nécessité de repenser et d'améliorer en permanence nos services. En effet, le groupe place l'innovation au cœur de son processus de développement. Le marché en mutation, les exigences environnementales, les contraintes industrielles sont autant de facteurs à prendre en compte dans une démarche d'évolution. L'innovation passe aussi par la mise en place d'équipes de réflexion et de partenariats pour adapter les produits aux cahiers des charges, et pour développer de nouvelles prestations » **annonce Yannick Duval, Directeur délégué aux opérations achats.**



10 Ateliers

70 Collaborateurs

24h/24 - 7J/7

Le garage intégré, pour une fiabilité absolue des véhicules

Malherbe a fait le choix, depuis 1995, d'assurer **l'entretien et le dépannage** du parc de véhicule du groupe. Grâce à la présence de 10 ateliers repartis sur le territoire français et l'implication de ses 70 collaborateurs, Malherbe propose un service d'entretien 24h/24 et 7j/7.

Cette politique lui permet d'assurer la continuité de service auprès de ses clients grâce à une plus grande réactivité et une plus grande disponibilité de son parc de véhicules.





L'entretien

La réactivité dans la gestion de l'entretien garantit la qualité de service pour les clients. Les collaborateurs (mécaniciens, carrossiers et frigoristes) sont **spécifiquement formés en matière de sécurité et d'environnement.**

Malherbe renouvelle son parc véhicules tous les 3 ans dans le respect des normes environnementales européennes en matière de réglementation des émissions de polluants atmosphériques (normes Euro5, Euro 5 EEV et Euro6) et investit régulièrement de façon à améliorer les performances des véhicules et la gestion de l'activité. Mécaniciens, carrossiers et frigoristes, tous sont polyvalents et donc capables d'intervenir sur n'importe quel type de véhicule et **sont régulièrement formés aux problématiques de sécurité (audit des clients) et d'environnement (tri sélectif et récupération des matières polluantes).** Ils sont reliés en permanence à l'exploitation afin de pouvoir planifier au mieux l'entretien des véhicules. Les semi remorques passent dans les ateliers ainsi que les véhicules tractés. Les moteurs sont visités en fonction des kilomètres. L'objectif étant de réduire le temps d'immobilisation d'un véhicule.

La stratégie adoptée par le garage intégré de Malherbe est l'entretien préventif. Vérifier, inspecter et remplacer les équipements sont des activités qui assurent la sécurité des véhicules.

Le dépannage

Malherbe a mis disposition des conducteurs un numéro unique dédié. Les appels sont, dans un premier temps, réceptionnés au siège et ensuite dispatchés sur les 10 ateliers. Les équipes assurent une intervention dans les plus brefs délais.

« Le Groupe Malherbe dispose de 10 ateliers intégrés, 70 collaborateurs polyvalents et formés de manière continue ainsi que des frigoristes. Dans la dynamique de la croissance externe, le groupe envisage de développer d'autres ateliers internes. Pour répondre à cette ambition, Malherbe compte sur l'efficacité des techniciens « mobiles » spécialisés dans la création et la formation de nouveaux ateliers. L'objectif est d'assurer une cohérence globale et une efficacité optimale de notre prestation auprès de nos clients » déclare Stéphane Garnier, Directeur technique.



Le bureau d'études, une structure garante des solutions qualifiées pour ses clients

Depuis août 2015, Malherbe a mis tout en œuvre pour structurer son bureau d'études. Composée d'ingénieurs spécialisés, cette structure est en charge d'apporter des solutions optimales et innovantes pour les plans transports de ses clients liées à leurs évolutions logistiques et de leurs clients. Le bureau d'études soutient également les équipes commerciales en leur apportant des conseils et une veille technique et opérationnelle permanente. Il s'occupe également de la gestion des appels d'offres.

En travaillant en étroite collaboration avec les équipes commerciales et les directeurs d'exploitation, les collaborateurs se repartissent le travail sur l'ensemble du territoire français et assurent le bon pilotage du lancement et de l'exécution des différents projets.

Face aux demandes précises, **le savoir-faire et la multi-compétence des professionnels Malherbe**, ainsi que leur maîtrise du process et des outils informatiques performants, **permettent de concevoir des solutions totalement adaptées aux objectifs de performance de leurs clients.** Ces études et solutions réalisées par le bureau d'études conjuguent plusieurs critères : **l'optimisation des flux, la productivité et la rentabilité.**

« Cette structure représente un vrai atout pour le groupe Malherbe. C'est la force et le moteur de nos offres commerciales. Les schémas logistiques de nos clients évoluent sans cesse et nous devons accompagner nos clients dans leurs évolutions. Le bureau d'études, dont l'un de ses principaux objectifs est d'accompagner nos clients et futurs clients à l'amélioration de leur productivité avec des propositions opérationnelles optimales » déclare Virginie Nerva, Directrice Commerciale.

Le bureau d'études :
la force et le moteur des offres
commerciales du groupe Malherbe



Démarche qualité, sécurité et environnement : les engagements du groupe



La responsabilité sociale et la sécurité, la sûreté et l'environnement sont des constantes vivantes chez Malherbe. Certifié ISO 9001, la norme qui garantit au groupe un système de qualité reconnu, le système de management de **Malherbe** s'articule autour de processus opérationnels, managériaux et supports. Ces processus définissent la stratégie et le pilotage du groupe, en intégrant volontairement les préoccupations sociales et environnementales

du développement durable, ainsi que les volets de la qualité, la sécurité et l'hygiène.

La Direction et le service Qualité Sécurité Environnement (QSE) s'impliquent au quotidien dans l'amélioration des axes de progrès identifiés, tout en sensibilisant et mobilisant les collaborateurs de **Malherbe** aux engagements et à la politique de Responsabilité Sociétale (RSE) du groupe.

La démarche qualité et sécurité

La culture Malherbe est marquée par l'expérience et les compétences. Chaque prestation se concrétise par une obligation de résultats et la satisfaction client est une exigence. Les équipes du groupe allient leurs savoir-faire et leurs outils de suivi pour apporter une prestation de qualité au service de leurs clients, dans le respect le plus strict des exigences.

L'informatique embarquée permet de suivre les véhicules et les acheminements en temps réel, afin d'assurer la sécurisation des hommes et des marchandises transportées. Véritables ambassadeurs, les conducteurs sont notamment formés à la qualité et la sécurité tout au long de leur carrière. La sûreté des infrastructures et des données de gestion occupe également une place primordiale dans les activités de transport et logistique à l'international chez Malherbe.

L'engagement pour l'environnement



Malherbe investit régulièrement de façon à améliorer les performances des véhicules et la gestion de l'activité. Ces investissements permettent également d'être à la pointe en matière d'environnement. Dans le cadre des normes visant à préserver la qualité de l'air par la réduction des émissions polluantes des gaz d'échappement des véhicules motorisés, Malherbe est signataire de la charte « Objectif CO₂ » depuis avril 2010.

Le groupe a renouvelé son engagement volontaire en 2013 en partenariat avec l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME), la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) et le Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie.

Après une réduction d'émission de dioxyde de carbone de 9,6 % sur le premier cycle, le groupe Malherbe s'est engagé à réduire de 5 % supplémentaires (au minimum) ses émissions de CO₂ sur trois ans, en agissant sur quatre grands leviers : le parc-moteur, le carburant, les conducteurs et les flux.



Au terme de différents audits et évaluations, **Malherbe a acquis des certifications supplémentaires (Qualimat pour l'activité vrac alimentaire à destination animale ; Ecovadis, depuis 2014, pour l'éthique, les**

achats responsables, le social et l'environnement) et s'engage à développer de nouvelles compétences afin d'obtenir d'autres attestations.



Contacts Presse

Agence PLUS2SENS
104 RUE TRONCHET, 69006 LYON
Tél : 04 37 24 02 58

Laurence NICOLAS - laurence@plus2sens.com
Carmela SILLETTI - carmela@plus2sens.com



Groupe Malherbe

la Sablonnière - 14980 ROTS
Tel. : 02 31 71 30 30
Fax : 02 31 71 30 26
malherbe@malherbe.fr
www.malherbe.fr

