



# SAS LE FRIBOUL



SIÈGE SOCIAL ET DÉPÔT : LAURAS (AVEYRON)  
LAURAS  
12250 ROQUEFORT SUR SOULZON  
TÉL : 05.65.46.92.80

---

DÉPÔT DE MONTPELLIER (HERAULT)  
281 AVENUE DU MARCHÉ GARE  
34070 MONTPELLIER  
TÉL : 04.67.91.06.76  
FAX : 04.67.91.07.28



MEMOIRE  
TECHNIQUE

& MOYENS  
HUMAINS ET  
MATERIELS

# SOMMAIRE

---

I. Présentation de l'entreprise .....	3, 4 & 5
II. Moyens humains et matériels .....	6 & 7
III. Processus de gestion des commandes .....	8
IV. Développer l'accès à une meilleure alimentation .....	9 & 10
V. Notre engagement environnemental .....	11 & 12
VI. Notre engagement social .....	13 & 14
VII. Notre engagement pour une économie locale .....	15
VIII. Délais de livraison .....	16
IX. Gestion des non conformités et ou non livraisons .....	16
X. Gestion des alertes, retraits, rappels .....	17
XI. Nos qualifications et formations .....	18
XII. Pourquoi nous choisir ? .....	18

# I. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## A. NOTRE HISTOIRE

La SAS Le Friboul a été créée le 1er octobre 2005. C'est avant tout une entreprise familiale, héritière de la maison Henri FARRET, fondée en 1885. Depuis quatre générations, elle perpétue et développe le négoce de volailles, lapins, viandes, charcuteries, œufs, pommes de terre, ainsi que de produits dérivés.

Basée en Occitanie, la société s'appuie sur deux établissements qui assurent la distribution sur un territoire couvrant sept départements : l'Hérault, l'Aveyron, le Tarn, la Lozère, le Gard, la Haute-Garonne et l'Aude.

- Un dépôt de 750 m<sup>2</sup>, situé au Marché Gare de Montpellier, équipé de 8 véhicules de livraison (+ 3 véhicules supplémentaires en location) et comptant 17 salariés.
- Un dépôt de 900 m<sup>2</sup>, situé à Lauras (12), disposant de 9 véhicules de livraison et employant 18 salariés.

La SAS Le Friboul s'engage à être disponible et réactive pour répondre à toutes vos commandes, questions ou besoins indispensables au bon fonctionnement de vos services.

Notre société est également soucieuse de l'environnement, en privilégiant autant que possible les produits Écolabellisés et autres produits protégeant l'environnement.

Notre force réside dans des achats journaliers auprès d'abattoirs de volailles et de viandes, de charcuteries, ainsi que d'industriels spécialisés dans les produits à base de pommes de terre et les ovoproducts. Nous favorisons les abattoirs et ateliers de découpe régionaux afin de préserver les traditions alimentaires locales.

Selon la situation géographique de votre établissement, vos commandes seront préparées soit par le site de Montpellier, soit par celui de Lauras, puis livrées par notre propre flotte de véhicules.

Nos clients sont principalement :

- Des collectivités et entités publiques (mairies, crèches, collèges, lycées, maisons de retraite, hôpitaux)
- Des commerçants, grandes et moyennes surfaces (GMS)
- Des artisans bouchers, restaurants, et associations
- Des rôtisseurs et des traiteurs

Notre chiffre d'affaires est en croissance constante depuis plus de dix ans.



## B. L'ORGANISATION ET LES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE

Laurent FARRET  
Président

Catherine FARRET  
Directrice Générale

SAS LE FRIBOUL

Montpellier - 17 salariés

Lauras - 17 salariés

### Pôle commercial terrain

Farret Paul  
Wlody Sonia

### Pôle commercial bureau

Antona Lionel  
Arranz François  
Couve Valérie  
Fournol Pascale

### Pôle approvisionnement

Farret Bruno

### Pôle logistique

Bianco Mathieu  
Cornus Jordan  
Goulintre Zawera  
Grandmaison Patrice  
Mora Franck  
Pradeilles Laurent  
Rollet Hervé  
Sardo Enzo  
Traversi Florent  
Vie Jean-Jacques

### Pôle commercial terrain

Sicard Stéphan  
Farret Thomas

### Pôle commercial bureau

Marcos Joao

### Pôle approvisionnement

Aupetit Mathilde  
Peyrottes Valentin

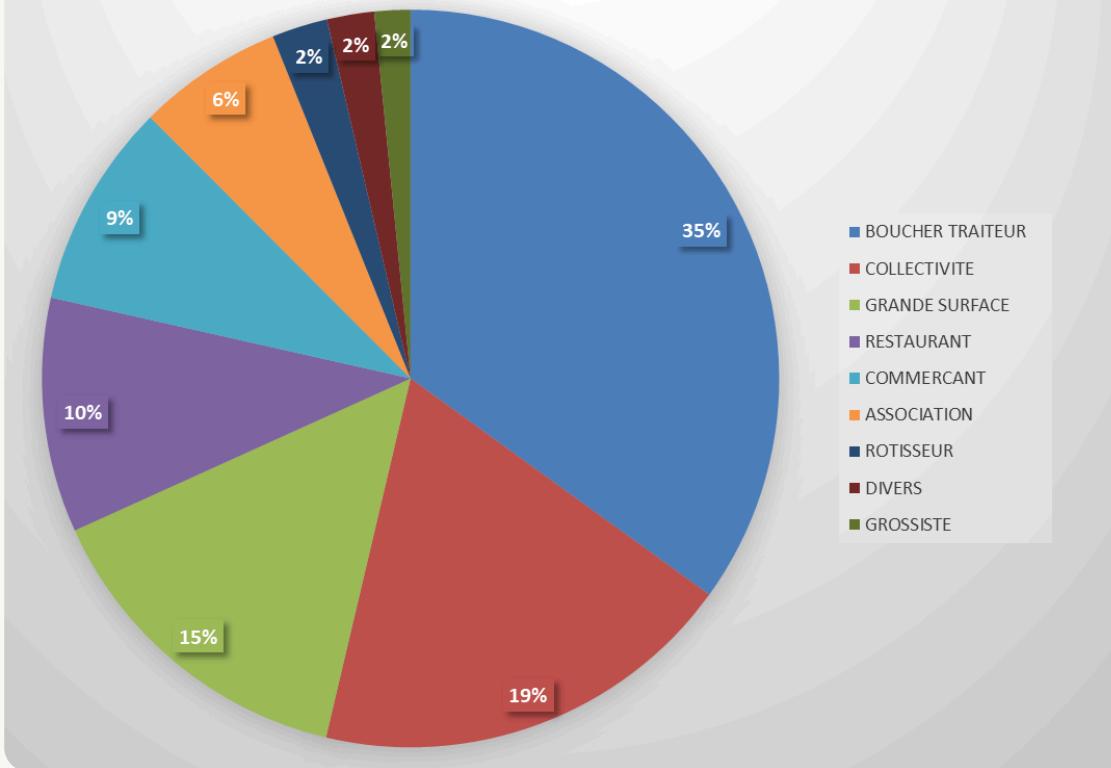
### Pôle administratif

Bec Marie  
Cartaillac Myriam  
Thocaven Aline  
Vidal Chantal

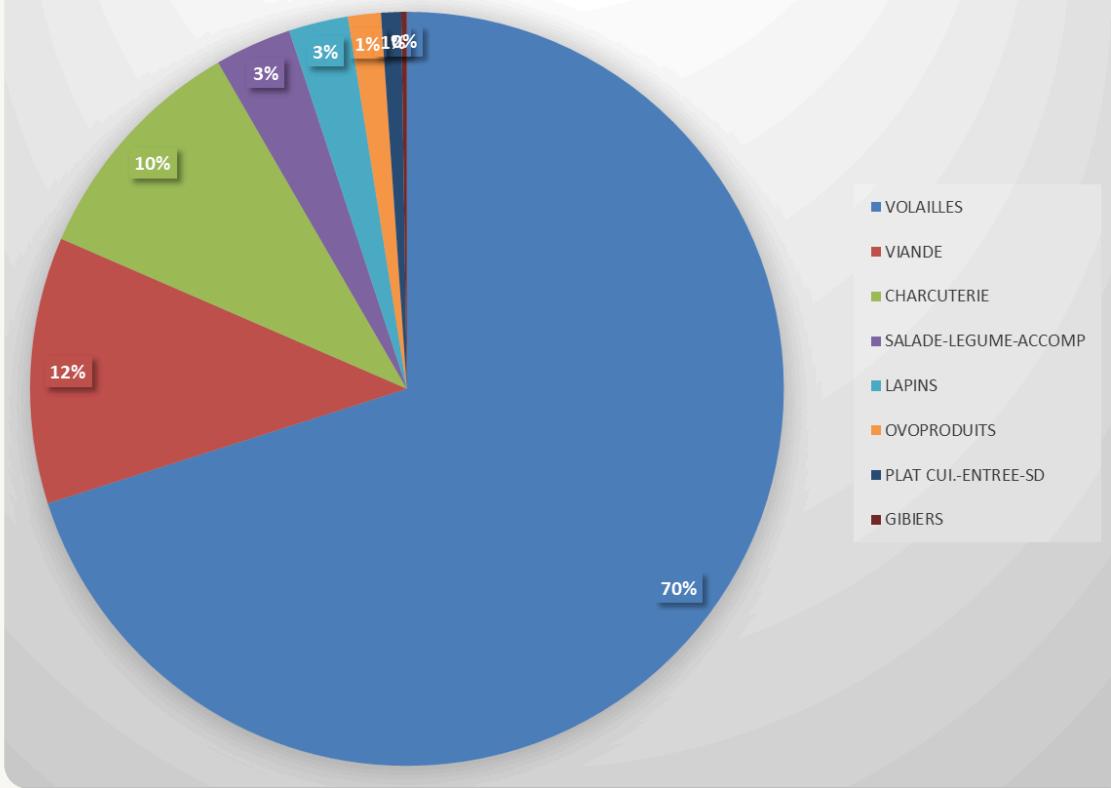
### Pôle logistique

Bonnafe Morgan  
Buisson Laura  
Coste Leo  
Da Silva Manuel  
Gonzalez Jordan  
Huck Jonathan  
Monteils Laurent  
Ouriac Éric

## REPARTITION DE NOS CLIENTS - 2024



## REPARTITION DES PRODUITS VENDUS - 2024



## II. MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS

### A. MOYENS HUMAINS

La SAS Le Friboul emploie actuellement 35 collaborateurs et 2 dirigeants répartis sur deux sites :

► Dépôt de Montpellier – 18 personnes :

- 1 Directeur Général
- 1 Responsable dépôt et logistique
- 8 Commercial / Télévendeur dont 1 Apprenti BTS
- 8 Chauffeurs-livreurs dont 2 Préparateurs de commandes

► Dépôt de Luras – 19 personnes :

- 1 Directeur Général
- 5 Commerciaux / Télévendeur dont 1 Responsable dépôt et logistique & 1 Responsable achats
- 1 Comptable
- 3 Secrétaires comptables
- 9 Chauffeurs-livreurs dont 2 Préparateurs de commandes

Dans notre entreprise, chaque poste clé peut être doublé, permettant un remplacement rapide en cas d'absence. Cette organisation garantit une continuité de service optimale au quotidien.

L'ensemble de notre personnel est formé aux règles d'hygiène et de sécurité alimentaire selon la méthode HACCP, afin de garantir la conformité et la sécurité des produits livrés.

⌚ **Les horaires de fonctionnement sont les suivants**

- Les dépôts ouvrent dès 3h00 du matin pour la réception des marchandises et la préparation des commandes.
- Les bureaux sont ouverts de 7h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.

En cas d'urgence en dehors des horaires d'ouverture, nos dirigeants restent joignables, conformément aux procédures internes (voir fiches de gestion des alertes).

👷♂ **Sécurité et protection des collaborateurs**

La sécurité de nos équipes est une priorité. Des équipements de protection individuelle (EPI) sont fournis en fonction des postes : gants, chaussures de sécurité, veste grand froid, etc. Des équipements de protection collective (EPC) sont également en place, tels que sol antidérapants, signalétiques et dispositifs de sécurité sur les machines.

Par ailleurs, des extincteurs sont installés sur l'ensemble des sites, positionnés de manière stratégique pour une accessibilité rapide. Ils sont contrôlés régulièrement conformément à la réglementation en vigueur.

## B. MOYENS MATERIELS

### ► Site de Montpellier

Agrément sanitaire : FR34 172 026 CE

Surface des locaux : 750 m<sup>2</sup>

- 8 véhicules de livraison frigorifiques
- 3 véhicules de location frigorifiques
- 1 chariot élévateur type Fenwick
- 4 imprimantes étiqueteuses Datamax
- 8 transpalettes manuels
- 9 diables en aluminium
- 4 balances étalonnées chaque année
- 1 autolaveuse

Environnement informatisé pour la gestion des commandes et livraisons

### ► Dépôt de Luras

Agrément sanitaire : FR12 203 044 CE

Surface des locaux : 900 m<sup>2</sup>

- 9 véhicules de livraison
- 1 station de lavage des véhicules
- 1 chariot élévateur type Fenwick
- 4 imprimantes étiqueteuses Datamax
- 6 transpalettes manuels
- 8 diables en aluminium
- 4 balances étalonnées chaque année
- 1 autolaveuse

Environnement informatisé pour la gestion des commandes et livraisons



# III. PROCESSUS DE GESTION DES COMMANDES

Processus de gestion des commandes et engagements qualité :

## 1. Réception et traitement de la commande

- Réception de la commande par téléphone ou du bon de commande par e-mail.
- Confirmation de commande envoyée sur demande.
- Traitement informatisé du bon de commande.
- Allotissement des références auprès des fournisseurs.
- Saisie des numéros de lots sur la commande.

## 2. Réception et préparation de la marchandise

- Réception de la marchandise au dépôt.
- Contrôle qualité rigoureux : vérification du poids, de la DLC/DDM, du nombre de colis, et de la conformité des produits.
- Préparation de la commande selon les spécificités du client.
- Conditionnement en emballages rigides ou souples, adaptés et conformes aux normes d'hygiène, assurant fraîcheur, sécurité et protection contre les altérations.
- Étiquetage conforme aux exigences réglementaires : Dénomination de vente, ingrédients, allergènes, poids net, DLC/DDM, numéro de lot, coordonnées de l'opérateur.
- Stockage sur palette dans le respect des normes de sécurité et de la chaîne du froid.
- Émission du bon de livraison incluant toutes les informations de traçabilité : numéro de lot, DLC/DDM, produits livrés.

## 3. Livraison

- Livraison par notre flotte interne dans le respect des modalités du bon de commande.
- Transport en véhicules frigorifique (froid positif et négatif) conformes aux normes HACCP.
- Utilisation de VL (véhicules légers) pour optimiser la logistique urbaine et limiter les contraintes d'accès aux sites clients.
- Personnel formé à la manipulation des produits alimentaires et au respect des températures réglementaires.
- Remise du bon de livraison clair et complet à chaque livraison, mentionnant systématiquement les numéros de lots et DLC/DDM/DDLUO.

## 4. Réception et validation par le client

- Réception de la marchandise en présence des agents désignés par les établissements.
- Validation ou refus de la livraison selon la conformité constatée.
- Acceptation des contrôles vétérinaires ou de la répression des fraudes en cas de litige.

## 5. Service après-vente et gestion des non-conformités

- Dépannage sous 24h maximum en cas de besoin.
- Gestion proactive grâce à un stock tampon dédié.
- Remplacement rapide sans coût supplémentaire pour le client.
- Assistance commerciale : mise à disposition de fiches techniques, conseils, etc.

Cette organisation nous permet de garantir traçabilité, réactivité face aux imprévus, sécurité sanitaire optimale et satisfaction client durable.

# IV - DÉVELOPPER L'ACCÈS À UNE MEILLEURE ALIMENTATION

## A. PRÉSERVER LA SANTÉ DES CONSOMMATEURS

### Lutter contre l'antibiorésistance

Depuis septembre 2022, le FRIBOUL s'engage dans la lutte contre l'antibiorésistance en collaborant avec des filières garantissant l'absence d'antibiotiques.

Cette démarche reste complexe, notamment en raison des tensions sur le marché. En 2024, la grippe aviaire a fortement impacté plusieurs de nos fournisseurs locaux, entraînant l'annulation ou la réduction de nombreuses commandes.

Début 2025, la situation demeure difficile, et l'approvisionnement dans ce secteur reste très contraint.

### Soutenir la filière Bleu-Blanc-Cœur

Le FRIBOUL a intégré à son offre des produits issus de la filière Bleu-Blanc-Cœur, notamment sur le segment des lapins.

En 2022, 16 % des lapins vendus provenaient de cette filière.

En 2023, l'objectif de 20 % a été dépassé, nous avons frôlé les 24%.

Cette dynamique se poursuit en 2024, avec un taux de 24,31 %.

Ces chiffres reflètent notre volonté de promouvoir des produits plus sains, respectueux du bien-être animal et de la santé humaine.

## B. AMÉLIORATION DES PRATIQUES CULTURALES ET D'ÉLEVAGE & RESPECT DE LA SAISONNALITÉ

### Favoriser l'agriculture biologique

Au sein du FRIBOUL, nous sommes convaincus qu'un retour à des pratiques agricoles plus durables est essentiel pour l'avenir. À ce titre, nous privilégions les partenariats avec des fournisseurs proposant des produits certifiés en agriculture biologique (AB).

Néanmoins, nous observons un recul de la consommation de produits bio en France, en grande partie dû à leur coût. Nos clients professionnels se tournent plus volontiers vers des volailles Label Rouge, perçues comme plus accessibles tout en garantissant une qualité certaine.

En revanche, la demande en œufs biologiques continue de progresser significativement. En 2024, ils représentent 25 % de nos ventes dans cette catégorie, confirmant une réelle dynamique sur ce segment.

### Encourager les certifications environnementales – Haute Valeur Environnementale (HVE)

Nous soutenons une agriculture qui valorise la biodiversité, les pratiques agroécologiques et une gestion responsable des ressources naturelles. C'est pourquoi nous croyons au développement de la certification Haute Valeur Environnementale (HVE), que nous considérons comme une démarche prometteuse et compatible avec les enjeux actuels.

Nous avons récemment élargi notre offre en référencant plusieurs fournisseurs labellisés HVE. Aujourd'hui, les produits certifiés représentent 6 % de nos ventes, et nous visons un objectif ambitieux de 9 % d'ici 2025.

### Prise en compte de la saisonnalité

Les produits que nous distribuons — volailles, viandes, charcuteries, œufs — ne sont généralement pas soumis à une forte saisonnalité. Toutefois, pour certains produits spécifiques, tels que le gibier frais, nous respectons strictement le calendrier officiel des périodes de chasse en France, garantissant ainsi une conformité réglementaire et un approvisionnement responsable.

## C. DÉFENDRE LES VALEURS SOCIÉTALES DE NOS ACHATS

### 🏅 Promouvoir les signes d'identification de la qualité et de l'origine

Nos fournisseurs intègrent dans leur gamme des produits bénéficiant de labels officiels de qualité et d'origine (Label Rouge, IGP, AOP, etc.).

En 2023, 34 % de nos produits vendus étaient labellisés.

Notre ambition pour 2024 était d'atteindre 36 % ; cet objectif a été dépassé avec un taux actuel de 36,65 %.

Pour 2025, nous visons une progression continue, même modérée, de cette part.



### 🇫🇷 Porter les origines françaises

Nous valorisons fortement les produits d'origine France dans notre offre :

71 % de nos viandes (porc, bœuf, veau, agneau) et de leurs dérivés (charcuterie, saucisserie) sont d'origine française, dont 40 % proviennent directement de la région Occitanie.

Les 29 % restants proviennent de l'Union Européenne.

Tous les œufs que nous proposons sont 100 % origine France.

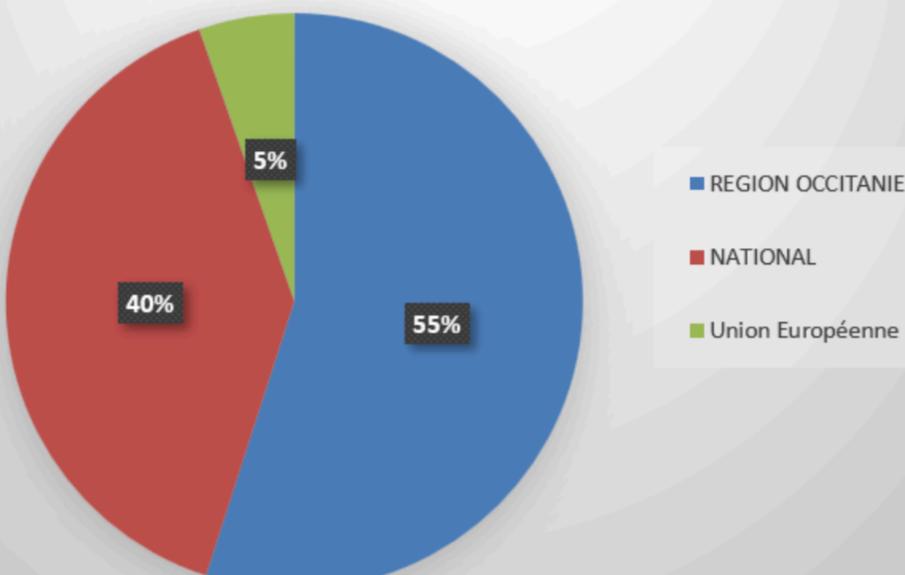
### 🤝 Accompagner localement

Le FRIBOUL collabore avec un réseau de 124 fournisseurs français, soit 95 % de l'ensemble de nos partenaires.

Parmi eux, 55 % sont des fournisseurs régionaux, implantés en Occitanie.

En soutenant ces démarches locales, nous contribuons activement au développement de l'économie régionale, à la préservation de l'emploi et à la valorisation du savoir-faire local.

## REPARTITION DE NOS FOURNISSEURS - 2024



# V - NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Conscients de notre impact sur l'environnement, nous avons engagé plusieurs actions concrètes pour limiter notre empreinte écologique et favoriser une activité plus durable.

## A. RÉDUIRE LES POLLUTIONS : UN ENGAGEMENT GLOBAL

Notre engagement en faveur de l'environnement se traduit par des actions concrètes, tant au sein de nos bureaux que sur le terrain.

### Une flotte de véhicules sous contrôle

La principale source de pollution pour le FRIBOUL reste la consommation de carburant liée à notre flotte automobile. Nous disposons actuellement de 22 véhicules, dont 17 frigorifiques, et louons 3 véhicules supplémentaires également frigorifiques.

La conversion à l'électrique a été envisagée, mais les modèles frigorifiques disponibles à ce jour ne proposent pas une autonomie suffisante pour couvrir nos tournées. En 2024, la consommation de gasoil a augmenté de 12,94 % par rapport à 2023, principalement en raison de l'ouverture de nouveaux secteurs de livraison (Aude, Ariège) et du recrutement de deux commerciaux supplémentaires.

Tous nos véhicules sont récents, conformes aux normes environnementales et régulièrement entretenus. Chaque caisse frigorifique est nettoyée quotidiennement après chaque tournée à l'aide d'un nettoyant désinfectant biologique respectueux des normes sanitaires (NF EN 10410 et NF EN 1246). Pour ce faire, les chauffeurs utilisent la station de lavage située sur le parking de l'entreprise, accessible à tous et spécialement aménagée pour faciliter l'entretien quotidien des camions et garantir un niveau d'hygiène optimal de notre flotte.

### Optimisation des trajets et éco-conduite

Depuis 2018, nous utilisons un logiciel de géolocalisation pour analyser et optimiser les tournées de livraison. Cet outil nous permet de :

- Réduire notre impact environnemental,
- Diminuer les distances parcourues,
- Limiter les temps de stationnement inutiles,
- Suivre les comportements de conduite pour encourager l'éco-conduite.

Cette démarche s'inscrit dans une logique d'amélioration continue, à la fois écologique et économique.

### Économie d'énergie dans nos locaux

Nous avons enregistré une baisse de 4,93 % de notre consommation d'électricité entre 2023 et 2024, notamment sur le site de Montpellier. Cette performance est le fruit d'actions ciblées : remplacement des éclairages par des LEDs, extinction automatique des postes informatiques, etc.

### Une culture écoresponsable partagée

En interne, l'ensemble du personnel est sensibilisé aux éco-gestes : tri sélectif, limitation des impressions, communication numérique privilégiée. Cette mobilisation collective, guidée par le bon sens et la responsabilité, vise à réduire notre empreinte environnementale à chaque étape de notre activité.

## B. GÉRER LES DÉCHETS ET LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Notre activité, centrée sur une logistique en flux tendu, génère peu de déchets et limite considérablement le gaspillage alimentaire. Nous avons mis en place une politique active de tri, de réduction et de valorisation des déchets, en cohérence avec nos engagements écoresponsables.

### Tri sélectif et gestion des déchets

Le tri sélectif est systématiquement appliqué sur nos deux sites. Les déchets proviennent principalement :

- des emballages reçus de nos fournisseurs (cartons, plastiques),
- et des postes administratifs (papier, fournitures), avec une attention portée à la réduction des impressions et au recyclage des cartouches d'encre.

Nos produits ne sont pas déballés dans nos entrepôts, ce qui limite fortement la production de déchets sur site. Aucun produit phytosanitaire n'est utilisé, et notre activité ne génère pas de déchets industriels polluants.

- Aucun déchet organique

### Emballages et conditionnement

Tous les produits sont conditionnés sous vide ou sous atmosphère contrôlée, ce qui favorise :

- une meilleure conservation,
- une réduction du gaspillage alimentaire,
- un conditionnement plus compact, générant ainsi moins d'emballages.

Nos fournisseurs livrent exclusivement dans des cartons 100 % recyclables, et les palettes Europe sont systématiquement reprises, évitant toute accumulation inutile.

### Un gaspillage alimentaire quasi nul

Grâce à notre fonctionnement en flux tendu, les pertes alimentaires sont extrêmement rares. Lorsqu'un produit présente une Date Limite de Consommation (DLC) trop courte pour la commercialisation, nous participons à des actions de solidarité en partenariat avec les Restos du Cœur (à Vendargues pour Montpellier, et à Saint-Affrique pour le site de Lauras).

## C. DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS AVEC ZEENDOC : UN OUTIL NUMÉRIQUE ÉCORESPONSABLE

Dans la continuité de notre engagement pour limiter notre empreinte environnementale, nous avons choisi de dématérialiser une large partie de nos documents administratifs, commerciaux et logistiques grâce à la solution Zeendoc, une GED (Gestion Electronique des Documents) Française reconnue pour sa performance et sa faible empreinte carbone.

Zeendoc nous permet de :

-  Réduire drastiquement notre consommation de papier,
-  Éviter les impressions et l'archivage physique,
-  Limiter les déplacements liés au transport ou à la consultation de documents,
-  Accélérer et sécuriser les échanges d'informations en interne comme avec nos partenaires.

Cette transition vers une gestion numérique contribue non seulement à notre efficacité opérationnelle, mais aussi à la réduction de nos déchets de bureau et à la diminution de notre impact environnemental. Zeendoc est hébergé sur une infrastructure optimisée pour minimiser la consommation énergétique, ce qui en fait un outil aligné avec notre politique de développement durable.



# VI - NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL

Au FRIBOUL, notre politique RH est centrée sur la réussite individuelle et collective de tous nos collaborateurs.

Notre ambition est de faire de chaque collaborateur un acteur de la contribution positive de l'entreprise.

Avec un taux de rotation du personnel de 18 %, nous constatons un véritable épanouissement au sein de FRIBOUL, illustré par une ancienneté moyenne de 7 ans.

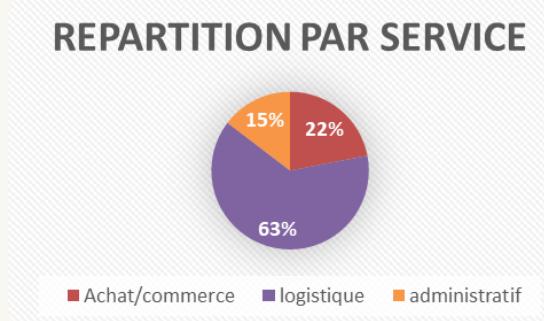
Notre entreprise démontre une réelle employabilité, avec un temps moyen de recrutement de seulement 2 semaines. Nous favorisons l'intégration de jeunes actifs : 36 % de nos salariés ont moins de 30 ans, tandis que 24 % ont plus de 50 ans. L'âge moyen est de 42 ans.

## A. UN CADRE DE TRAVAIL SÛR

### Nos équipes

À fin 2024, FRIBOUL comptait 35 salariés. 100 % des postes étaient alors en contrat à durée indéterminée (CDI).

### Répartition des effectifs par métier à fin 2024



### Organisation du temps de travail

Nous restons à l'écoute de nos collaborateurs désireux d'équilibrer vie professionnelle et personnelle. Ainsi, 10 % des salariés bénéficient d'un temps partiel.

### Une politique de rémunération dynamique

Nous reconnaissons la qualité du travail et les évolutions de poste à travers une politique salariale équitable.

Nous veillons à maintenir l'équité interne et à aligner notre politique de rémunération sur les pratiques du marché.

Nos collaborateurs bénéficient également de régimes de protection sociale adaptés, incluant frais de santé et prévoyance.

## B. SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

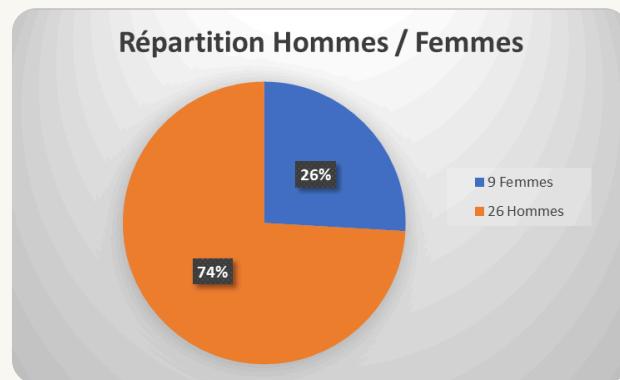
Nous suivons attentivement nos indicateurs de sécurité, notamment via le nombre d'arrêts de travail.

En 2024, le taux d'absentéisme s'est établi à 2 %, contre 3 % en 2023.

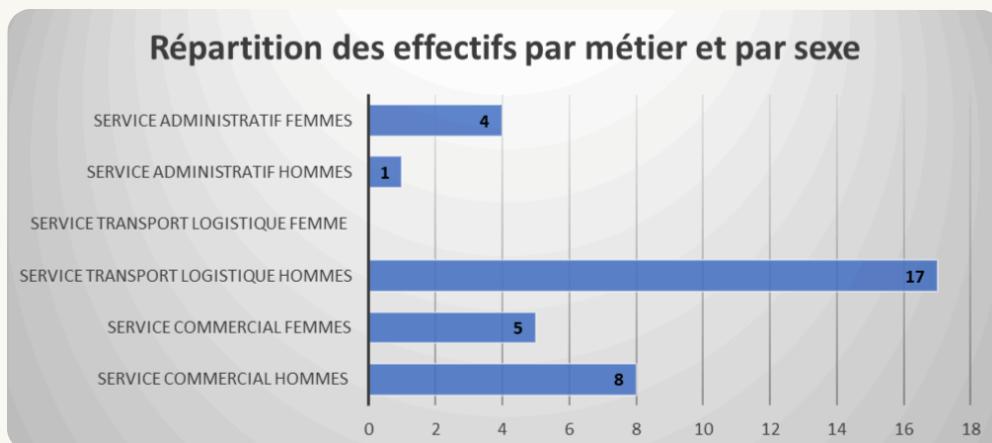
## C. RESPECT DE LA DIVERSITÉ

Au FRIBOUL, nous avons confiance en nos collaborateurs et respectons la diversité de chacun.

### L'égalité entre les femmes et les hommes



### Répartition des effectifs par métier et par sexe



### Axes principaux de notre politique d'égalité femmes/hommes

- Amélioration des conditions de travail et d'emploi (ex. : temps partiel)
- Articulation entre vie professionnelle et personnelle : le personnel administratif (achats, ventes, etc.) bénéficie d'une amplitude horaire de 7 heures par jour avec des horaires modulables
- Réduction des écarts de rémunération : actuellement, les salaires des femmes sont en moyenne 4 % supérieurs à ceux des hommes. Cette différence s'explique notamment par la répartition des postes : les femmes occupent majoritairement des postes supports, tandis que les hommes sont plus nombreux en logistique.

## D. EMPLOI ET INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nous sommes engagés en faveur de l'intégration et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Aujourd'hui, 7 % de nos salariés sont en situation de handicap. Nous mettons tout en œuvre pour leur offrir un environnement de travail adapté et optimal (ex. : aménagement de véhicule).

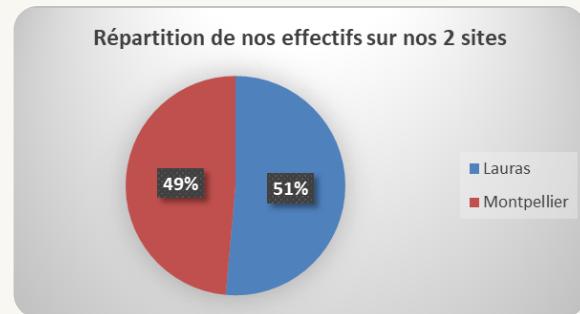
# VII - NOTRE ENGAGEMENT POUR UNE ÉCONOMIE LOCALE

Favoriser une économie locale et dynamique fait partie intégrante de l'ADN du FRIBOUL.

Nous nous engageons autant que possible à travailler avec des fournisseurs capables de répondre à notre cahier des charges ainsi qu'à celui de nos clients, en privilégiant un ancrage régional, principalement en Occitanie, où 55 % de nos fournisseurs sont localisés.

## A. SOUTENIR L'EMPLOI LOCAL

L'ensemble de nos collaborateurs exerce son activité en province. À ce titre, FRIBOUL joue un rôle majeur dans le maintien et le développement de l'emploi local, principalement à Lauras (500 habitants), mais également à Montpellier.



## B. VALORISER LA PRODUCTION LOCALE

Nous nous engageons à soutenir activement l'économie des territoires où nous sommes implantés, en favorisant les producteurs et fournisseurs locaux et régionaux.

Nos achats sont donc réalisés selon une hiérarchie géographique claire :

1. Prioritairement dans le département ou la région,
2. Puis dans les régions limitrophes,
3. Et, si nécessaire, dans d'autres bassins de production en France.

Cette stratégie permet de renforcer les circuits courts, de soutenir l'économie locale, et de réduire les émissions liées au transport.

Cependant, certains contextes exceptionnels, comme des impératifs de volume ou des crises sanitaires (ex : grippe aviaire), peuvent nous amener à élargir notre sourcing. Dans ces cas-là, nous nous approvisionnons auprès de producteurs situés dans d'autres régions françaises (ex : Bretagne), ou à l'étranger (Espagne, Belgique, Pays-Bas), notamment sur la gamme volaille.

À ce jour, les importations restent limitées à 5 % de nos fournisseurs, témoignant de notre volonté forte de privilégier une origine française et locale dès que possible.

## C. CONTRIBUER AU TISSU SOCIO-ÉCONOMIQUE LOCAL

Nous sommes impliqués dans la vie associative et économique locale à travers plusieurs actions concrètes :

- Participation à des événements sportifs et caritatifs : Natur Event, course des Templiers, rallye Saint-Affricain, pétanque, 100 km de Millau, RCSA, etc.
- Accueil de lycéens issus de lycées professionnels pour des stages de découverte.
- Prêt de véhicules frigorifiques pour divers événements locaux (sportifs, mariages, etc.).
- Soutien aux commerçants et artisans locaux : 55 % de nos fournisseurs « achats support » sont implantés localement.

Tous les deux ans, nous organisons dans nos locaux de Montpellier une fête réunissant l'ensemble de nos parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires financiers, etc.).

Cet événement vise à renforcer notre proximité relationnelle dans une ambiance conviviale et familiale.

## VIII. DÉLAIS DE LIVRAISON

---

Afin de garantir le respect des délais, chaque poste est doublé et toutes les expéditions font l'objet d'un double contrôle avant départ.

En cas de commande urgente, votre interlocuteur commercial reste votre contact privilégié : il prend en charge la demande par téléphone ou par mail et la transmet immédiatement au service concerné avec la mention « URGENT ».

La majorité des produits de notre catalogue peuvent être livrés en A pour B. En cas d'imprévu majeur (intempéries, incident de transport, etc.), nous vous contactons sans délai afin de vous informer du retard et de vous donner une estimation actualisée de l'heure de livraison.

Par ailleurs, nous disposons d'un stock tampon pour de nombreuses références, ce qui nous permet de répondre rapidement aux demandes urgentes. Dans ce cadre, un dépannage peut être assuré sous 24 heures maximum.

## IX. GESTION DES NON-CONFORMITÉS ET OU NON LIVRAISONS

---

Nous nous engageons à livrer, pendant toute la durée du marché, des produits strictement conformes à ceux retenus lors de l'attribution, respectant rigoureusement les exigences définies en termes de quantité, qualité, références et présentation.

En cas de non-conformité détectée par l'un de vos établissements ou par notre société, ou en cas de non-livraison ou de quantité insuffisante, une procédure de gestion est automatiquement déclenchée.

**Non-livraison ou quantité insuffisante** : le client est immédiatement informé par nos services. En cas de rupture de stock chez l'un de nos fournisseurs, nous livrons un produit de qualité égale ou supérieure, au même tarif, le jour même ou au plus tard le lendemain. Si la livraison ne peut être réalisée dans les délais fixés, nous informons les acheteurs dès réception du bon de commande afin de convenir d'une nouvelle date et heure de livraison.

**Produit défectueux ou non conforme** : dès le signalement du problème par le client, nous assurons le remplacement immédiat et sans surcoût de la marchandise concernée, dans le cadre d'une procédure d'urgence, sans qu'il soit nécessaire d'enclencher une mise en demeure. La nouvelle livraison est effectuée dans les plus brefs délais, au plus tard le lendemain matin.

Nous veillons à informer systématiquement la personne habilitée au sein de l'établissement concerné de la procédure d'urgence mise en œuvre pour résoudre tout incident.

La réception des produits est validée par le responsable de l'établissement ou son représentant, qui statue de manière définitive sur l'acceptation ou le refus partiel ou total de la livraison. En cas de refus, nous procédons sans délai au remplacement des marchandises concernées par des produits conformes au cahier des charges.

**Gestion administrative et émission des avoirs** : lorsqu'un produit est manquant, refusé ou retourné pour non-conformité, un avoir correspondant est établi sous 48 heures maximum après validation du constat. Il est transmis par voie dématérialisée (e-mail ou via le portail Chorus Pro selon les modalités du marché).

**Suivi et actions correctives** : Une fois l'action corrective effectuée, notre procédure prévoit une analyse des causes ayant entraîné la non-conformité ou le problème de livraison.

Des actions correctives et préventives sont mises en place auprès des personnes ou fournisseurs concernés afin d'éviter toute réapparition de ce type d'incident.

# X. « GESTION DES ALERTES, RETRAITS, RAPPELS »

Afin de mettre à jour nos données relatives à la gestion de crise, nous vous remercions de bien vouloir nous transmettre les coordonnées de vos contacts crise par mail à l'adresse suivante : sonia.friboul@orange.fr

## FICHE CONTACT CLIENT

SOCIETE : .....

Personnes à contacter en cas d'alerte crise, de retraits ou de rappels :

Nom, Prénom et Fonction .....

Contact pendant les jours / heures ouvrables du lundi au vendredi de .....h à .....h :

Téléphone : .....

E-mail : .....

Contact en en semaine hors heure mentionné ci-dessus, week-end et jours fériés :

Téléphone : .....

E-mail : .....

## NOS COORDONNÉES

Monsieur Laurent FARRET, Président

Madame Sonia WLODY, Commerciale

Contact pendant les jours / heures ouvrables du lundi au vendredi de 6h00 à 16h00 :

Téléphone : 04 67 91 06 76

E-mail : saslefriboul@orange.fr / sonia.friboul@orange.fr

Contact en en semaine hors heure mentionné ci-dessus, week-end et jours fériés :

Laurent FARRET - Président : 06 85 74 08 72 / laurent.friboul@orange.fr

Sonia WLODY - Commerciale / sonia.friboul@orange.fr

## XI. NOS QUALIFICATIONS ET FORMATIONS

L'ensemble du personnel a suivi une formation à la méthode HACCP, permettant de garantir la sécurité alimentaire de nos produits. Cette méthode rigoureuse identifie les étapes critiques du processus de production où peuvent survenir des dangers, et permet de mettre en place des mesures de maîtrise adaptées.

Notre démarche qualité est renforcée par des partenariats et des contrôles réguliers avec des organismes reconnus tels qu'AVEYRON LABO et ECOCERT, assurant la conformité de nos produits aux normes sanitaires, environnementales et biologiques.

Plusieurs membres de l'équipe ont également été formés aux exigences liées aux marchés publics, afin de répondre efficacement aux appels d'offres et de garantir une gestion rigoureuse et conforme des prestations fournies dans ce cadre.

Dans une logique de développement des compétences, nos salariés bénéficient régulièrement de formations spécifiques, notamment :

- SST (Sauveteur Secouriste du Travail)
- CASES (Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité)

Au-delà des compétences techniques, la SAS Le Friboul, entreprise à taille humaine, privilégie le dialogue, l'écoute et le respect mutuel. La formation continue et l'amélioration des conditions de travail sont au cœur de notre politique des ressources humaines.

## XII. POURQUOI NOUS CHOISIR ?

- 🎯 Une approche client personnalisée, avec des méthodologies adaptées aux besoins spécifiques de chaque établissement.
- 💬 Une structure à taille régionale, favorisant un contact direct, personnel et humain.
- 🏠 La réactivité d'une entreprise à taille humaine, alliée à un professionnalisme des grandes structures.
- 🌐 Une volonté constante d'innovation, avec le développement de nouveaux produits, l'intégration du bio, des circuits courts, et des démarches durables.
- 🔗 Des interlocuteurs uniques et dédiés, pour assurer un suivi fluide, cohérent et personnalisé tout au long de la prestation.
- 🌟 Une livraison quotidienne, assurant fraîcheur des produits, longue DLC et peu de ruptures, grâce à des fournisseurs fiables et locaux.
- 📊 La possibilité de fournir des statistiques détaillées sur demande, pour un suivi précis de la consommation, des volumes livrés ou des engagements contractuels.

