



HERVÉ THERMIQUE



HERVÉ THERMIQUE

UNE GESTION **DURABLE** DE L'ÉNERGIE



DÉVELOPPEMENT DURABLE
RAPPORT ANNUEL RSE 2013



HERVÉ THERMIQUE

HERVÉ THERMIQUE

UNE GESTION DURABLE DE L'ÉNERGIE



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

DÉVELOPPEMENT DURABLE

RAPPORT ANNUEL RSE 2013



PRÉAMBULE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

LA DIRECTION D'HERVÉ THERMIQUE S'ENGAGE À METTRE EN ŒUVRE SA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE QUI S'ARTICULE AUTOUR DE 5 OBJECTIFS ET PAR LÀ-MÊME À RESPECTER LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES, À LES PROMOUVOIR ET À COMMUNIQUER SES BONNES PRATIQUES.

OBJECTIF 1

Pour la pérennité, le développement de nos activités et la satisfaction de nos clients, Hervé Thermique s'engage à satisfaire les exigences de la norme ISO 9001 et à respecter le suivi de ses processus afin de garantir des produits et des services de qualité.

Ses processus ne peuvent être respectés sans que les salariés mettent en œuvre 4 axes prioritaires :

→ **La responsabilité, l'autonomie et l'autocontrôle**, au bénéfice pour le client d'un interlocuteur privilégié, autonome dans son organisation et sa prise de décision et donc polyvalent et proactif.

→ **La confiance et la transparence**, par la mise à disposition d'un extranet grâce auquel, le client peut suivre en temps réel les différents plannings et ainsi le respect de nos engagements.

→ **La capacité d'écoute et d'échange**, pour la prise en compte des besoins du client et lui proposer nos meilleures solutions.

→ **La solidarité et l'entraide**, afin de conjuguer pour nos clients, nos compétences et activités multiples, et leur proposer de multiples solutions.

OBJECTIF 2

En cohérence avec sa politique Qualité et pour l'épanouissement individuel et collectif de nos salariés, Hervé Thermique engage sa politique sociale et notamment de gestion des ressources humaines sur 3 axes principaux :

→ **La diversité des profils recrutés**, notamment par l'emploi des seniors et le développement des échanges intergénérationnels, l'intégration du personnel handicapé et la réinsertion par le travail.

→ **La conciliation entre vie professionnelle et vie privée** par l'utilisation des outils informatiques et la recherche de la satisfaction au travail de chacun, compris celle de nos sous-traitants.

→ **Le développement des carrières** en n'acceptant aucune discrimination et en favorisant les évolutions individuelles.



OBJECTIF 3

En raison de la nature de ses activités d'installations et de travaux, ainsi que de multiservices et de maintenance, nos équipes et ceux qui travaillent avec nous sont exposés quotidiennement à des sujets relevant de la santé et de la sécurité. Pour Hervé Thermique il s'agit d'éléments prioritaires de notre politique de développement durable.

Ainsi, 2 grands domaines sont privilégiés :

➔ **L'amélioration des conditions de travail**, avec par exemple, l'achat d'appareils électroportatifs contre les troubles musculo-squelettique, le renouvellement du parc automobile avec des véhicules suréquipés et l'intégration d'outils de sensibilisation à l'éco-conduite.

➔ **L'amélioration de la maîtrise des risques sur nos projets et des relations avec nos sous-traitants**, en travaillant sur la prévention et en sensibilisant sur les coûts humains et matériels.

OBJECTIF 4

Au-delà de la réglementation et de l'anticipation de ses évolutions, Hervé Thermique considère l'environnement et notamment les sujets énergétiques, comme un axe stratégique de développement. Il s'agit pour Hervé Thermique et avec l'implication des salariés de s'efforcer à agir sur :

➔ Pour nous-même, à agir sur :

- le renouvellement de nos véhicules par l'achat de voitures de classe EuroV, électriques et hybrides, avec le suivi de l'impact environnemental.
- la modération de nos pratiques de consommations par l'achat de produits éco-conçus, l'amélioration de nos pratiques de tri des déchets, la rénovation progressive de nos bâtiments par une meilleure isolation, le renouvellement de nos installations (eau, énergie, assainissement) et l'utilisation des énergies renouvelables : la biomasse et le solaire.
- l'expérimentation des démarches de certification et de labellisation : HQE®, BBC-Effinergie, HQE® Exploitation, ISO 50001, Bilan Carbone®...

OBJECTIF 5

Hervé Thermique respecte les droits du commerce et de la concurrence qui s'appliquent à ses activités. Avec chaque client, nous recherchons à inscrire notre collaboration dans la durée. Nous avons la préoccupation et la volonté :

➔ de proposer les dernières technologies, en conformité avec notre éthique.

➔ d'être transparent dans le suivi des engagements que nous prenons avec nos clients, par la mise à disposition d'outils innovants.

Les réseaux fonctionnels et opérationnels au travers de nos différents outils de contrôles, de nos audits et de nos réunions internes permettent de mettre en œuvre les actions de correction ou d'amélioration de nos processus. Des revues de direction sont assurées annuellement afin de mettre à jour cette politique de développement durable.

SOMMAIRE | PROFIL DÉVELOPPEMENT DURABLE





ADOPTER DES PRATIQUES MANAGÉRIALES DURABLES

Organisation du travail pour l'épanouissement
de nos intra entrepreneurs

1. L'intégration et le maintien des intra entrepreneurs basé sur la relation de confiancep.10

Santé et Sécurité pour être reconnus dans la
maîtrise des risques et des conditions de travail

2. Assurer à notre personnel le bien-être au travail pour le maintien de la santé et de la sécurité des salariés et des sous-traitantsp.15



INSCRIRE L'ENVIRONNEMENT AU CŒUR DE NOS PRATIQUES / CULTURE

Politique générale en matière environnementale pour partager et diffuser notre vision

3. Inclure les indicateurs environnementaux dans notre système d'information en remplaçant l'Homme dans son écosystèmep.18

Pollution et gestion des déchets pour renforcer nos actions en faveur de l'écologie industrielle

4. Améliorer nos pratiques de tri et de valorisation des déchets pour favoriser la création de cycles courtsp.20

Utilisation durable des ressources pour avoir une activité sobre

5. Être proactif dans la recherche d'économie d'énergie et d'eaup.21

Financer la réduction des émissions de gaz à effet de serre pour lutter contre le changement climatique

6. Réduire l'empreinte carbone de notre activité par l'innovationp.21

AFFIRMER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société pour réaffirmer à nos clients notre ancrage local

7. L'emploi local vecteur de création de valeur p.24

Impliquer nos sous-traitants et nos fournisseurs, pour les responsabiliser dans le respect de notre engagement

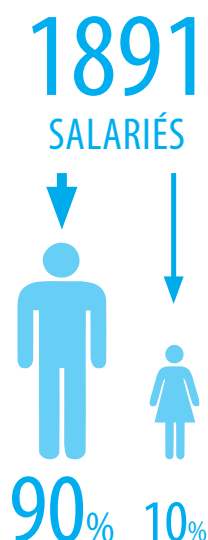
8. Évaluer nos achats durables p.25
9. Intégrer dans nos contrats de sous-traitances nos exigences p.26

ADOPTER DES PRATIQUES MANAGERIALES DURABLES

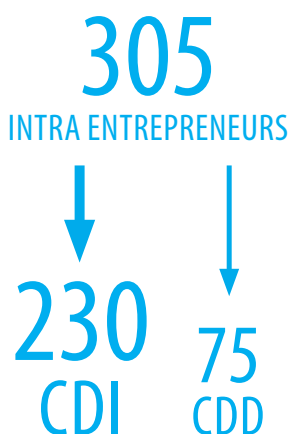


1. L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN DES INTRA ENTREPRENEURS BASÉ SUR LA RELATION DE CONFIANCE

EFFECTIF HERVÉ THERMIQUE EN 2013



EMBAUCHES HERVÉ THERMIQUE EN 2013



1.1 QUI SONT LES INTRA ENTREPRENEURS ?

L'effectif d'Hervé Thermique compte 1 891 salariés, dont 90,48 % d'hommes et 9,52% de femmes.

La classe d'âge la plus représentée est celle des 27 à 35 ans, avec un effectif de 626 salariés, soit 36,58%. Les moins de 26 ans, au nombre de 239 représentent 12,63%. Tandis que la tranche des plus de 60 ans compte 41 salariés, soit 3,17%.

L'intégration des jeunes et le départ en retraite sont des sujets importants pour la pérennité de l'entreprise. D'un côté se pose la question de l'intégration des valeurs de l'entreprise et de son savoir-faire et de l'autre, la question de sa transmission.

1.2 COMMENT SONT-ILS INTÉGRÉS À L'ENTREPRISE ?

Pour faciliter leur intégration, les intra entrepreneurs nouvellement embauchés, qu'ils soient en Contrat à Durée Déterminée ou Indéterminée sont invités à une **journée d'accueil** au siège social.

En 2013, 305 intra entrepreneurs, répartis pour 75 en CDD et 230 en CDI, ont participé à ce rendez-vous qui vise à leur faire découvrir :

- la philosophie de l'entreprise et l'organisation humaine associée,
- la stratégie commerciale et de développement de la société.

Ces nouveaux embauchés viennent d'origines diverses:

- recrutements externes ;
- reprise de tout ou partie du personnel d'entreprises rachetées ; ainsi 103 salariés de l'entreprise Billon se sont vu proposer de rejoindre l'entreprise Hervé Thermique ;
- transformation en emploi d'alternants.

Les intra entrepreneurs sont accompagnés tout au long de leur intégration par **un tuteur** chargé d'accueillir, de suivre, d'accompagner et d'informer tout nouvel embauché.

Véritable processus de partage des valeurs et d'intégration dans l'entreprise, le tutorat contribue de manière significative à aider le nouvel embauché à s'épanouir et à trouver ses marques dans notre entreprise.

CHIFFRES D'AFFAIRES EN 2013

325 €

MILLIONS

HERVÉ THERMIQUE EST CERTIFIÉ
ISO 9001 – SYSTÈME DE MANAGE-
MENT DE LA QUALITÉ



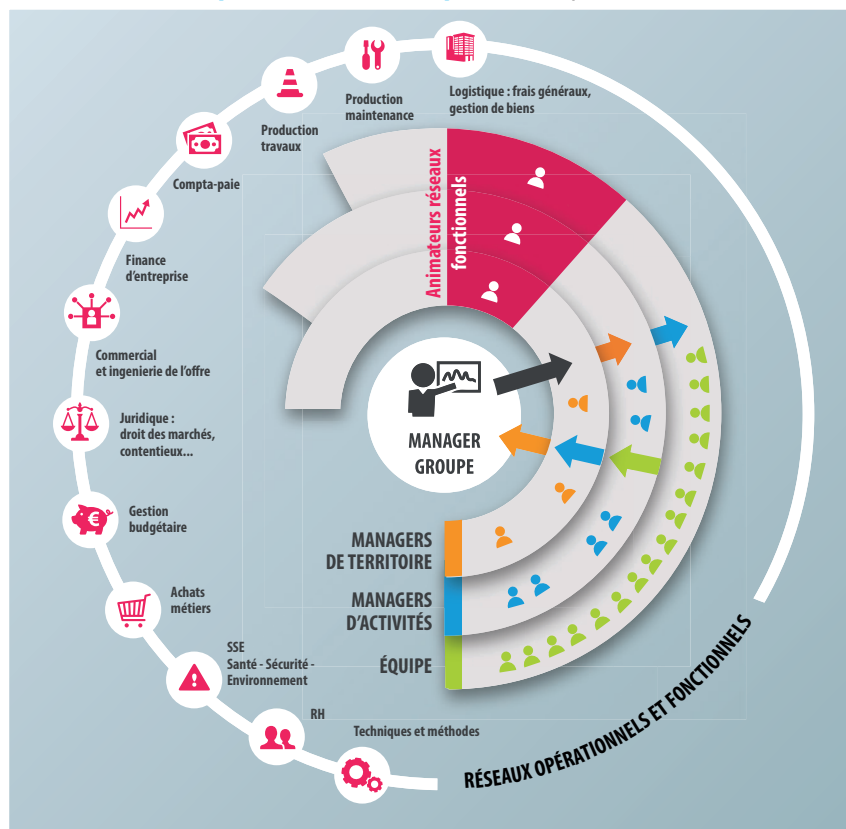
1.3 EN QUOI L'ENTREPRISE HERVÉ THERMIQUE EST-ELLE DIFFÉRENTE ?

” *Par la confiance à priori...*

Cette confiance est obtenue par :

1. Une ligne hiérarchique courte, constituée de 4 niveaux seulement : techniciens, managers d'activité, managers de territoire, Comité de direction.

2. Une mise en responsabilité de chaque salarié permettant la constitution



de structures opérationnelles de 10 à 20 entrepreneurs et dont le manager d'activité joue le rôle de chef d'orchestre.

Il co-construit alors avec son équipe, les objectifs de sa structure : commerciaux, budgétaires, métiers, logistiques, ressources humaines, santé et sécurité. Il en résulte par concaténation des structures, les objectifs des Territoires, puis ceux de l'entreprise Hervé Thermique.

Dans ce système participatif, où la politique d'entreprise est définie par « la base », cela peut constituer pour un nouvel embauché une véritable rupture avec une entreprise avec un fonctionnement plus traditionnel et pyramidal.

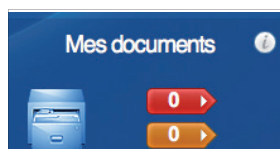
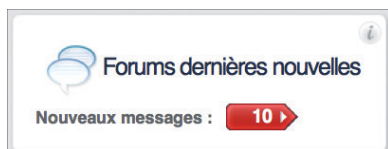
3. Les technologies de la communication facilitant les échanges et la transparence, permettent d'augmenter la réactivité et l'existence de réseaux fonctionnels dans l'entreprise.

Comparables à des réseaux sociaux, ils sont constitués d'intra-entrepreneurs ayant accepté d'exercer, en plus de leur fonction opérationnelle, une responsabilité « éducative » vis-à-vis de leurs collègues dans un domaine précis : Logistique, Production et maintenance, Compta-paie, Achats métiers...

L'arrivée d'Internet, puis du web 2.0, a permis de faire un pas de plus en **favorisant le travail collectif entre collaborateurs distants et appartenant à des équipes différentes.**



Intranet du Groupe Hervé permettant à toutes les entreprises dont Hervé Thermique de communiquer, dialoguer, archiver



4. Un profil d'entrepreneur basé avant tout sur le savoir-être.

Les qualités recherchées sont :



→ **H : Humilité / Humour** : Il respecte ses engagements et se remet en cause

→ **E : Empathie / Ecoute** : Il développe un lien de proximité avec son équipe et ses clients

→ **R : Résistance / Ravissement** : Il est persévérant et dans la difficulté, il rend les moyens disponibles

→ **V : Vivacité / Volonté / Vigilance** : Il est réactif aux attentes de ses clients et il apporte conseils et services, pour obtenir la conformité de ses prestations aux enjeux de ses clients

→ **E : Entreprenant** : dans un processus d'aut-objectif et de confiance mutuelle, il fixe avec son équipe ses objectifs opérationnels et fonctionnels.

1.4 L'ISO 9001, UN OUTIL DE MANAGEMENT ESSENTIEL POUR LA SATISFACTION DES CLIENTS

Le Système de Management de la Qualité permet de suivre la qualité des prestations, un suivi important des réclamations complète efficacement les enquêtes de satisfaction réalisées à la fin des chantiers.

En 2013, 2 588 clients ont été interrogés sur leur niveau de satisfaction. Le taux de réponse a été de 40 %, la note globale de 12,6.



Nous considérons qu'il faut apprendre de ses erreurs, chaque anomalie est donc analysée et des actions préventives sont mises en place dans l'ensemble de l'entreprise. C'est un plan d'actions continu qui vise à toujours améliorer la satisfaction de nos clients.

L'activité d'Hervé Thermique est une activité de services. C'est la raison de son succès et la clé de son développement.

→ 12,5/20 pour les éléments relatifs à l'offre commerciale :



« Les résultats sont satisfaisants, mais restent majoritairement froids. Le niveau du budget, les apports et conseils, ainsi que le souci du détail sont toutefois à surveiller. »

« L'accueil téléphonique et en agence sont professionnels. L'amabilité et l'écoute sont positivement soulignées. »

« Une part significative de clients n'a pas de relation avec leur chargé de client. »

→ 13,5/20 pour les travaux :



« Les études pré-chantier remportent une satisfaction quasi-totale, de même que la réalisation qui est aussi très bien perçue. »

« Le respect des délais, les contrôles et les mises en route restent à surveiller. »

→ 13,2/20 pour la maintenance :



« La réalisation de la maintenance recueille une satisfaction élevée avec un taux de ravissement notable. »

« Le respect du calendrier, du contrat, des contrôles et des engagements restent à surveiller. »

« L'extranet est méconnu pour 1/3 des clients. »

→ 11,3/20 pour les réclamations :



« Le taux de réclamation est en baisse passant sur une année de 28% à 24%. »

« Il apparaît que lorsqu'une réclamation est résolue, celle-ci laisse apparaître trop de déception. Il s'agit d'un point à travailler en priorité pour laisser une image positive à la clôture. »



TEMPS DE TRAVAIL HEBDOMADAIRE DES SALARIÉS HERVÉ THERMIQUE

37^H
TRAVAILLÉES / SEMAINE
+ 5
JOURS DE REPOS



TEMPS DE FORMATION EN 2013

39 422^H
DE STAGE RÉALISÉES
soit + 20^H
EN MOYENNE PAR SALARIÉ

→ Hervé Thermique organise son dialogue social autour de Comités d'établissement (76 en 2013) et de Comités central d'entreprise (20 en 2013), avec la présence de délégués du personnel (66 en 2013) et de délégués du personnel d'entreprise (1 en 2013). Au-delà de ses obligations légales en matière de dialogue social Hervé Thermique trouve son dynamisme au travers des **réunions opérationnelles mensuelles**. C'est un moment privilégié pour discuter en transparence et collégialement au niveau de chaque structure sur des thèmes aussi variés que le commercial, le suivi des affaires, les risques clients, les réclamations clients, le juridique, la production, la SSE, la gestion budgétaire, les commandes, le RH, la logistique,...

→ Pour contribuer à l'épanouissement des intra entrepreneurs, des **formations** sont dispensées. En 2013, 39 422 heures de stage ont été réalisées, soit en moyenne plus de 20 heures par salarié. Il s'agit pour Hervé Thermique d'être proactif aux évolutions des attentes de ses clients et aux demandes de ses salariés.

Ces heures sont réparties sur :

- du **développement de compétence** pour ceux et celles qui souhaitent progresser professionnellement.
- du **maintien dans l'emploi**, cela représente 93% des actions de formation. Elles ont pour but la consolidation des acquis d'expérience et l'adaptation du salarié au poste de travail face à l'évolution des attentes des clients, de la réglementation et des évolutions des technologies, des techniques et des méthodes.

→ L'épanouissement des salariés passe aussi par **la diversité des profils et l'exclusion de toute discrimination**.

Parmi les effectifs, Hervé Thermique compte chaque année un nombre toujours plus important de personnes en situation de handicap. Dans le cadre de l'accord en faveur du Handicap 2012- 2014, 38 personnes sont salariées en 2013. Cet accord vise à renforcer les actions en faveur de la diversité des salariés d'Hervé Thermique. Il prend en compte les mesures de la loi 87-517 du 10 juillet 1987 ainsi que les nouvelles dispositions de la loi 2005-102 du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».



Le **plan d'actions** associé à cet accord comprend notamment un plan d'embauche :

• Recrutement en milieu ordinaire :

Les signataires du présent accord, convaincus que toute forme de différence représente un facteur d'amélioration des performances et de la cohésion de ses salariés, considèrent que le recrutement d'un travailleur handicapé, comme pour tout salarié, doit être fondé sur ses seules compétences par rapport à un poste à pourvoir. Les travailleurs handicapés sont donc recrutés selon les mêmes processus, adaptés le cas échéant en fonction de leur handicap, et selon les mêmes critères que les autres salariés.

• Collaboration avec le milieu protégé :

Aujourd'hui, le recours au secteur protégé et adapté constitue une voie pertinente pour Hervé Thermique. Un travail de réflexion a été initié avec le précédent accord, et est reconduit afin d'améliorer la collaboration avec le secteur protégé.

2. ASSURER À NOTRE PERSONNEL LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL, LE MAINTIEN DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SALAIRES ET DES SOUS-TRAITANTS

2.1 DANS L'ACTIVITÉ TERTIAIRE

Pour assurer le bien-être au travail, Hervé Thermique met en œuvre un concept d'espace de travail amélioré comprenant :

- des **espaces de détente** : salle zen, salle de jeu
- des **espaces extérieurs** pouvant servir d'espace de restauration.



Salle zen
de l'agence
d'Ennery



Bureaux
en open space
de l'agence
d'Ennery



Système
d'éclairage
personnalisé
à l'agence de
Bordeaux



Réunion de travail
par visio
conférence
à l'agence Hervé
Thermique de
Bordeaux

Travaillant en open space, la notion de confort est une chose préoccupante pour tous les salariés d'Hervé Thermique, ainsi lors de la rénovation ou du renouvellement de ces lieux, nous mettons en place :

- des **faux plafonds** à très forte absorption acoustique ;
- des **éclairages individuels**, avec deux directions : direct et indirect ;
- pour le confort thermique d'hiver et d'été, nous favorisons la mise en place de **plancher et de plafond rayonnant**.

L'activité d'Hervé Thermique est principalement chez ses clients. Pour éviter trop de déplacements, les entrepreneurs, toujours dans cette logique d'autonomie et de liberté, sont autorisés à **garder leur véhicule utilitaire chez eux**.

Hervé Thermique autorise et **favorise le télétravail et la visioconférence**.

2.2 DANS LES DÉPLACEMENTS

Réalisant plus de 4 fois le tour de la Terre en Kilomètres cumulés, les véhicules sont équipés progressivement **de boîtes automatiques et de boîtiers éco-mobilité**.

Ce dernier permet de sensibiliser en temps réel chaque salarié sur son attitude éco-conduite par un affichage par une diode de couleur placée sur le tableau de bord.

La remontée des statistiques permettra à Hervé Thermique de mettre en place un **plan de formation d'éco-conduite**.



Aménagement des accès pour le public handicapé à l'agence d'Angers

2.3 DANS LA MODERNISATION DE NOS SITES

En complément du plan d'embauche de l'accord entreprise en faveur du plan handicap, Hervé Thermique mobilise chaque année un budget de construction et d'accessibilité handicap, qui en 2013 s'est élevé à **246 000 €**.

2.4 DANS L'OUTILLAGE UTILISÉ

Au quotidien les salariés d'Hervé Thermique sont confrontés à soulever, porter des charges. Aussi sont mis à disposition des appareils électroportatifs.

2.5 DANS LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Afin de prévenir les accidents du travail, le **réseau Santé, Sécurité et Environnement d'Hervé Thermique** :

- ➔ Réalise des formations à la sécurité,
- ➔ Met en œuvre sur l'ensemble de ses territoires :
 1. des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail – CHSCT, pour :
 - l'analyse des conditions de travail et des risques professionnels,
 - la vérification par audits et enquêtes du respect des prescriptions,
 - le développement d'actions de prévention,
 - l'analyse des circonstances et des causes des accidents ou des maladies professionnelles.
 2. des documents uniques, pour l'évaluation des risques professionnels et la mise en œuvre d'actions de prévention.



➔ Écrit et met en œuvre pour des projets spécifiques de plans particuliers de sécurité et de protection de la santé – PPSPS. Il s'agit d'un document décrivant les mesures de prévention face aux risques découlant de l'interférence des activités des différents intervenants sur le chantier, ou de la succession de leurs activités lorsqu'une intervention laisse subsister après son achèvement des risques pour les autres entreprises.

En 2013, 1117 intra entrepreneurs ont été formés à la sécurité et 360 PPSPS ont été rédigés. Le taux de gravité s'élève à 2,7 % et celui du taux de fréquence à 42 %.

3 sites sont certifiés MASE - Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises. Il s'agit d'un système de management dont l'objectif est l'amélioration permanente et continue des performances Sécurité Santé Environnement des Entreprises. Les 3 sites sont : Bayonne Lacq, Nantes, Rochefort.

INSCRIRE L'ENVIRONNEMENT AU COEUR DE NOS PRATIQUES/CULTURE



3. INSCRIRE LES INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX DANS NOTRE SI EN REPLAÇANT L'HOMME DANS SON ÉCOSYSTE



ACTIONS ENVIRONNEMENTALES

EN 2013

22%
DES SITES IMPLIQUÉS

= **10** AGENCES

3.1 UNE DÉMARCHE EN PERFECTIONNEMENT

Il serait faux de penser que, pour Hervé Thermique ou pour toute autre entreprise, l'environnement est une préoccupation prioritaire, devant celle de la satisfaction de ses clients et l'épanouissement de ses intra-entrepreneurs.

Ces derniers ont bien souvent eu du mal à envisager l'environnement comme une valeur de l'entreprise, bien que leur activité ait un impact direct.

Les aspects environnementaux sont abordés par les entrepreneurs, au travers de la seule satisfaction des besoins de leurs clients et du respect de la réglementation. Force est de constater qu'ils doivent avoir une position proactive pour maintenir et gagner des parts de marché.

Pour eux-mêmes et la collectivité, les intra entrepreneurs d'Hervé Thermique s'efforcent et s'appliquent désormais à faire de l'environnement une dimension essentielle et quotidienne de leur activité.

Ouvrant les yeux, Hervé Thermique intègre progressivement dans son système d'information ses bonnes pratiques et fait de l'environnement un axe d'innovation.

En 2013, 22% des sites d'Hervé Thermique se sont impliqués dans des actions environnementales, soit 10 sites : Bourges, Mainvilliers, St Jean de la Ruelle Cergy-Pontoise/Ennery, Brignais, St Jean Bonnefonds, Cestas/Cannejean, Lahonce, Colomiers, Montpellier.



3.2 UNE DÉMARCHE EXPÉRIMENTÉE

La certification n'est pas une fin en soi. Elle a pour objet de faire reconnaître les bonnes pratiques et les efforts en matière d'environnement auprès des collaborateurs, des fournisseurs et des clients d'Hervé Thermique.

Conçus avec les intra entrepreneurs, **les projets certifiés HQE® et labellisés BBC-Effinergie** sont la résultante de l'application de la démarche d'autonomie et de mise en responsabilité d'Hervé Thermique.

Parmi les sites certifiés, chacun a été convié à concevoir les programmes de travaux, à suivre les éléments de conception et à participer à la construction des sites. Aujourd'hui, ils vivent et s'impliquent dans l'exploitation de leur lieu de travail, à travers le maintien des performances et l'amélioration de leur impact environnemental.

Les certifications et labellisation sont le choix des intra entrepreneurs d'Hervé Thermique.

Sites	HQE®	BBC-EFFINERGIE	HQE® EXPLOITATION V1	HQE® EXPLOITATION V2
Paris - Ennery	x	x	x	x
Bordeaux - Canéjean		x	x	



De gauche à droite et de haut en bas : Plantation de pieds de vigne à l'agence de Bordeaux - Séance découverte autour des ruches installées à l'agence de Tours avec la contribution d'un ancien salarié de l'agence - Decticelle bariolée, espèce sauvegardée à l'agence Hervé Thermique d'Ennery.

3.3 UNE DÉMARCHE DE RASSEMBLEMENT

Pour sensibiliser les intra entrepreneurs à l'environnement, certains d'entre eux ont souhaité agir au plus près de leur équipe et collègues, qu'ils soient techniciens, managers, ou assistants, en prenant des dispositions en faveur du vivant et donc de la biodiversité.

Ainsi, 5 dispositions ont été prises :

→ Mise en place de ruches :

- 3 ruches sur le site de Joué-lès-Tours, gérées par les salariés avec l'aide d'un apiculteur local.
- 15 ruches à Ennery. Le site est partagé avec un apiculteur itinérant. La moitié de la récolte lui est reversée. L'autre est offerte à aux salariés.

→ Mise en place d'un verger ancien à Canéjean en partenariat avec le conservatoire régional pour le maintien de variétés de fruits qui ne sont plus cultivées.

→ Absence de produits phytosanitaire sur 8 sites,

→ Mise en place d'une **gestion raisonnée** (absence de produits phytosanitaire, choix de semences locales, fauchage avec export des déchets de coupe) des espaces verts du site d'Ennery en partenariat avec le Parc Naturel Régional du Vexin Français pour le maintien et l'accueil d'espèces animales comme des sauterelles classées au patrimoine (Decticelle bariolée)

→ Plantation sur le site de Brignais de :

- 3 saules pleureurs (*Salix Sepulcralis*) traités en arbres tiges,
- 19 aulnes (*Alnus Glutinosa*) traités en arbre tige,
- 39 charmes (*Carpinus*) trités en haie de 1m40,
- 28 rosiers traités en massifs,
- 34 *Lonicera Pileata* traités en massif dans le patio.

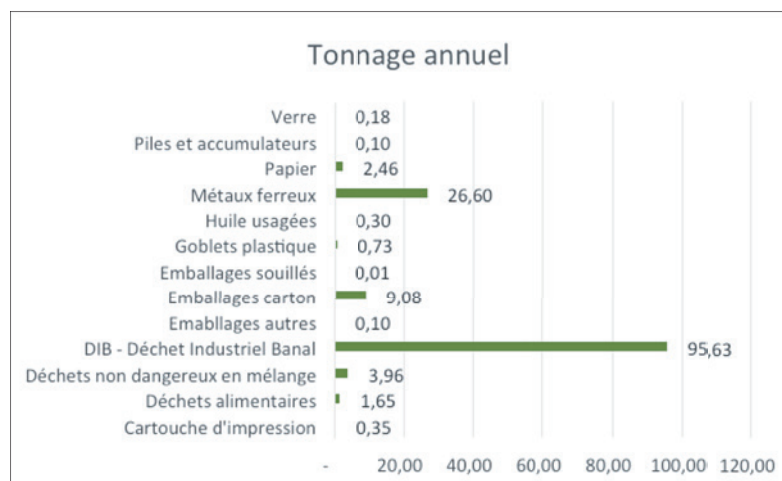
4. AMÉLIORER NOS PRATIQUES DE TRI DES DÉCHETS ET FAVORISER LA CRÉATION DE CYCLES COURTS

Pour les intra-entrepreneurs, le tri des déchets se décompose en 2 axes : sur les chantiers ou dans les bureaux.

Sur chantier, ils remplissent leurs obligations et engagements en matière de tri des déchets, suivants les moyens mis à leur disposition. Les maîtres d'ouvrage et ou les entreprises de gros œuvre assurent la collecte des déchets et leur valorisation. En dehors, ils récupèrent les déchets et les transportent jusqu'aux plateformes de tri.

Pour les sites d'Hervé Thermique qui ont participé à des actions environnementales en 2013, 141,15 tonnes de déchets ont été triées, collectées et valorisées.

141,15 T DE DÉCHETS COLLECTÉS EN 2013



Répartition des déchets triés, collectés et valorisés en 2013

Ces déchets sont triés en fonction de leur nature.

- **Les déchets ultimes** représentent 69,72 % de l'ensemble des déchets, parmi lesquels :
 - Les DIB, qui représentent 41,07 % des déchets, sont envoyés en stockage de classe 2,
 - Les emballages souillés sont envoyés en stockage de classe 1.
- **Les déchets non ultimes** (qui ont un potentiel de valorisation) représentent 32,24% des déchets. Ils se répartissent de la manière suivante :
 1. **Les déchets non valorisés**, pour 35,09 t, soit 25,58 % des déchets, sont :
 - Les déchets alimentaires qui sont incinérés sans récupération d'énergie,
 - Les déchets non dangereux en mélange pour un tiers qui sont envoyés en centre de stockage de classe 2.
 2. **Les déchets valorisés** représentent 102,09 t, soit 74,42 % des déchets :
 - Les cartouches d'impression sont réemployées,
 - Les déchets non dangereux en mélange sont incinérés avec récupération d'énergie, pour deux tiers.
 - Les autres déchets sont recyclés en matière première secondaire.

Pour augmenter le taux de recyclage, il est mis en place dans ces sites des **supports de formation et des affichettes** pour sensibiliser les intra entrepreneurs à plus trier et à favoriser des cycles courts.

Pour la prévention de ressources, 7 sites achètent environ un tiers de leur fourniture avec des labels environnementaux.



5. RECHERCHE D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE ET D'EAU

5.1 ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

En 2013, les sites en démarche environnementale, ont des consommations énergétiques eu représentent :

- En gaz : 221,72 MWh / an en énergie finale,
- En électricité : 913,76 MWh / an en énergie finale.

Par ailleurs, les sites d'Ennery et de Canéjan sont équipés de panneaux photovoltaïques ce qui permet de produire 29 MWh / an.



5.2 ÉCONOMIE EN EAU

Pour ces sites la consommation en eau est de 1 303,5 m³ d'eau, dont 14 % provient de la collecte de l'eau de pluie.

Cette pratique est notamment déployée sur le site d'Ennery, qui collecte l'eau de pluie sur 2 000 m² de toiture pour une réutilisation dans les sanitaires et l'eau d'arrosage. Cela permet à ce site de couvrir 67 % de ses besoins annuels en eau.



6. RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE DE NOTRE ACTIVITÉ PAR L'INNOVATION

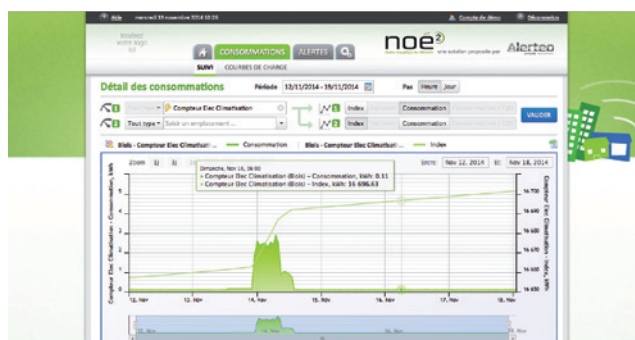
6.1 VISIO CONFÉRENCE

Afin de réduire nos émissions de gaz à effet de serre, les intra entrepreneurs d'Hervé Thermique ont décidé de mettre en place un système de visio conférence dans chaque agence et sur leur poste de travail.

En 2013,

- 5 sites dépassent 300 h d'utilisation
- 11 intra entrepreneurs réalisent au moins 50 h de visio depuis leur poste.

Une expérimentation menée en 2012, sur l'agence d'Ennery a éviter 22t démission de gaz à effet de serre et un gain financier de 21 000 €. Ce système permet également de gagner : en santé, en confort et en vie social, évitant des déplacements, parfois de plusieurs jours.



6.2 RELEVÉ DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES PAR LE BOITIER NOÉ

Parce qu'il faut connaître avant d'agir, Hervé Thermique met progressivement en place dans ses sites le boîtier Noé. Il s'agit d'un système permettant le suivi des compteurs d'énergie (électricité, gaz, d'eau) à distance, ainsi que le suivi des informations de sondes de température d'ambiance et de contact, pour ainsi agir avec une grande réactivité.

6.3 CHAUDIÈRE BOIS ET PANNEAUX RAYONNANTS POUR GAGNER EN CONFORT ET EN EFFICACITÉ

Les intra entrepreneurs d'Angers ont souhaité pour la rénovation des 1200 m² de bureaux en RT 2012, installer une production de chaleur par chaudière biomasse. Elle utilise un combustible de type plaquettes de bois et granulés (pellets). Pour Hervé Thermique c'est le **premier site zéro émission de gaz à effet de serre sur le poste chauffage**.

Cette chaudière biomasse est par ailleurs couplée à un système de panneaux rayonnants à eau pour le confort thermique des utilisateurs. Ce système particulièrement performant permet de réaliser des économies d'énergie et donc en biomasse.

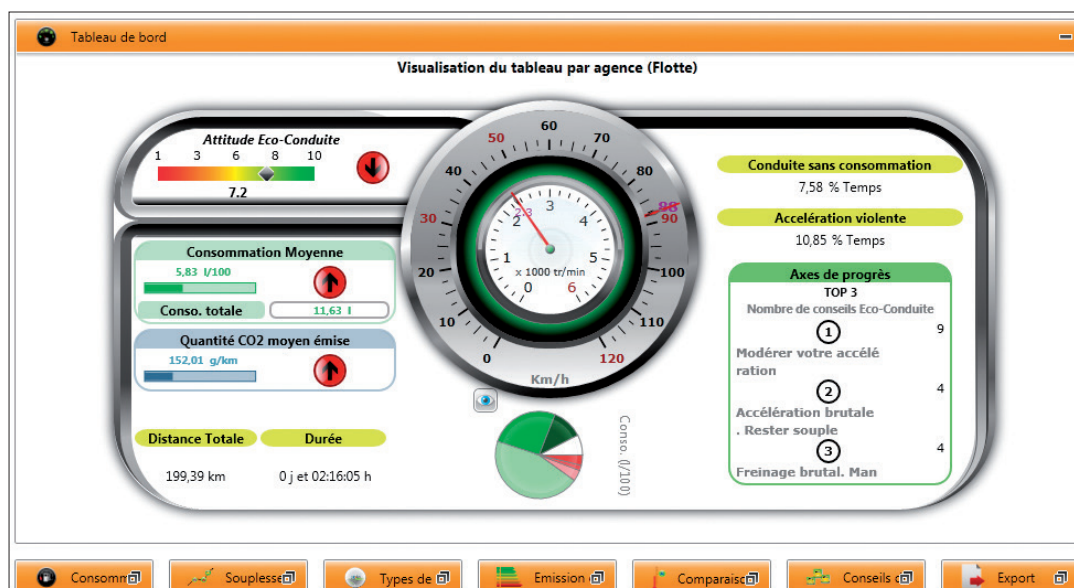


Chaufferie bois de l'agence d'Angers

6.4 VISIO CONFÉRENCE ET CO-VOITURAGE

Hervé Thermique a réalisé son Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre – BEGES en 2012. Les émissions calculées sont de **6 980 tonnes de CO₂e**.

Par la mise en place du boîtier éco-mobilité et de la visio-conférence, Hervé Thermique espère réduire ses émissions d'ici 2015, respectivement de 350 t CO₂e et de 15 t CO₂e.



Interface web Eco-mobilité

AFFIRMER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



7. L'EMPLOI LOCAL VECTEUR DE CREATION DE VALEUR

CRÉATION DE VALEUR
EN 2013

325€
MILLIONS
SUR 42
IMPLANTATIONS

7.1 LES SITES HERVÉ THERMIQUE, CRÉÉS DE LA VALEUR

Hervé Thermique a développé son activité par « saut de mouton » à l'initiative d'intra entrepreneurs qui souhaitent développer des structures au plus proche de leur client. Il en résulte que la plus grande majorité des salariés habitent dans le bassin d'activité du site d'implantation d'Hervé Thermique.

En 2013, riche de 42 implantations, Hervé Thermique est une société de proximité, qui contribue au dynamisme des agglomérations et des régions.
La création de valeur, s'est élevée en 2013 à 325 000 000 €.

7.2 SOUTIEN À LA VIE LOCALE

En 2013, une partie des intra entrepreneurs d'Hervé Thermique a contribué à la vie locale en menant des actions de mécénat, de don, de parrainage, de sponsoring et d'adhésion à des associations.

Les organismes soutenus sont :

2013			
RUNNING CLUB TOUTES ALLURES TONNACQUOISES	ORLEANS LOIRET HOCKEY SUR GLACE	CCI REGION PARIS ILE FRANCE	INSTITUT DE FRANCE
TRIATHLON CLUB SAUJON- NAIS	T Libre Max	AMPIL - ASSOC POUR LA PROMOTION DE LA MPI LOIRE	DIOCESAINE SECTEUR PASTORAL ST LOUIS NOTRE DAME
ASS SANTORUN	SPORTIVE ET CULTURELLE DE VERRIE ET ROU MAR- SON	JEUNE CHAMBRE ECONO- MIQUE D'ORLEANS	ASS B.E.S.T
ASSOCIATION SPORTIVE SUD DEUX SEVRES	ASSOCIATION SPORTIVE INDEPENDANTE DE FOOT- BALL	LUMIERES DE BRIERES	CERCLE D'ESCRIME OR- LEANAIS
STADE CUBZAGUAIS D'ATH- LETISME	ATMOSPHERE EVENTS	ASSOCIATION PREMIERS PLANS	STADE CUBZAGUAIS D'ATH- LETISME
AVTV MEDOC MARGAUX	RUNNING CLUB BERVILLE 95	LES MOMENTS MUSICAUX DE TOURAINE	SPECIAL OLYMPICS FRANCE
TENNIS CLUB DE TOURS	ASSOCIATION SPORTIVE SUD DEUX SEVRES	LES AMIS DE LA COMMANDERIE	ASSOCIATION 4 ELEPHANTS 4L TROPHY
SPORT 37	STADE NIORTAIS - FEDERA- TION FRANCAISE DU RUGBY	METREAU BRUNO	UNION SPORTIVE SAVENAY FOOTBALL
UNION SPORTIVE JOUE LES TOURS RUGBY	UNION SPORTIVE CHAU- VINOISE KARATE DO	COMMUNE DE CHATEAUNEUF SUR CHER	BOURGES HAND BALL 18

8. ACHATS DURABLES

Dans le cadre de sa démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, Hervé Thermique a demandé à l'ensemble de ses partenaires en accord-cadre de répondre à un questionnaire sur leur politique Développement Durable.

Les éléments collectés permettent à nos intra entrepreneurs, lorsque les clients le demandent, de proposer des **fournisseurs éco-responsables**.

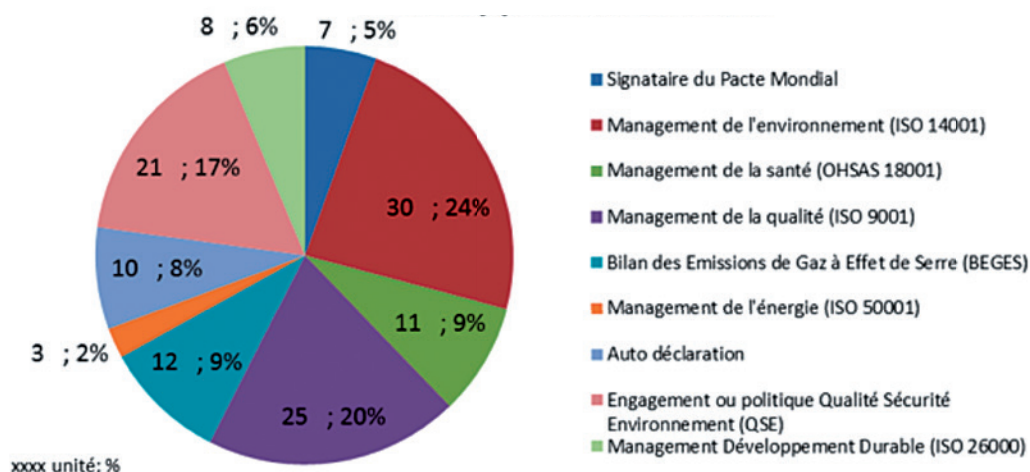
Avec 58 retours de fournisseurs, Hervé Thermique a obtenu un taux de réponse supérieur à 75% composé en majorité des distributeurs et des fabricants partenaires.

Hervé Thermique a souhaité étudier les déclarations de ses partenaires sur deux axes : le 1^{er} correspond aux engagements Développement Durable pris par les sociétés ; le 2nd vise à identifier les partenaires susceptibles d'apporter une plus-value sur les actions environnementales de la société.

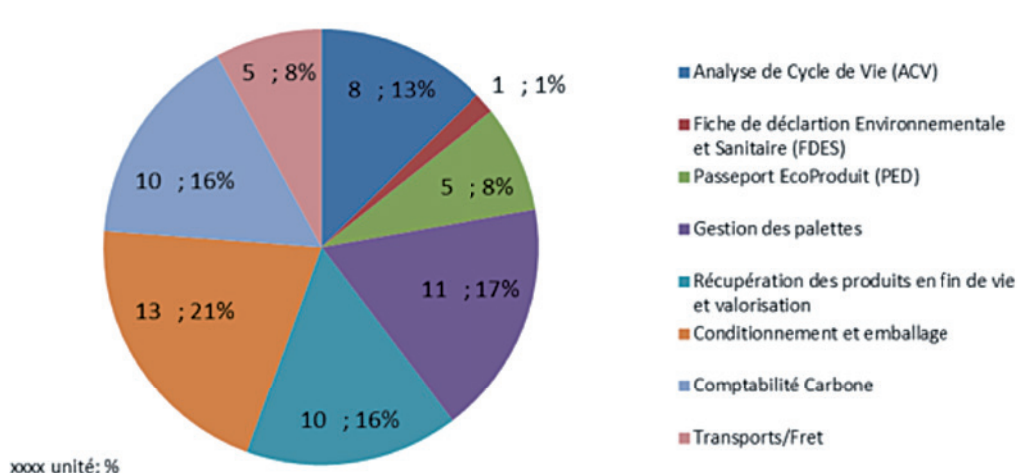
Les partenaires participants ont déclaré 127 engagements en faveur du développement durable. La démarche ISO 14001 en représente 24 %, elle est mise en place par plus de 50 % de ces partenaires.

La communication autour des actions opérationnelles est moins répandue. En effet, les partenaires participants ont mis en valeur 63 bonnes pratiques susceptibles d'être valorisables sur les chantiers d'Hervé Thermique.

Nombre de
fournisseurs un
engagement
Développement
Durable



Nombre de
fournisseurs de
bonnes pratiques
valorisables sur
les chantiers



9. INTÉGRER NOS EXIGENCES DANS NOS CONTRATS DE SOUS-TRAITANCE

9.1 RELATION AVEC LES SOUS-TRAITANTS

Hervé Thermique analyse avec une fréquence minimale l'ensemble des obligations administratives et financières de ses sous-traitants. Hervé Thermique fait appliquer à ces sous-traitants l'ensemble des règles de prévention en matière de sécurité, de santé et d'environnement.

La sélection de ses partenaires se fait sur la base de cette analyse, du respect des règles de prévention et de leurs compétences.

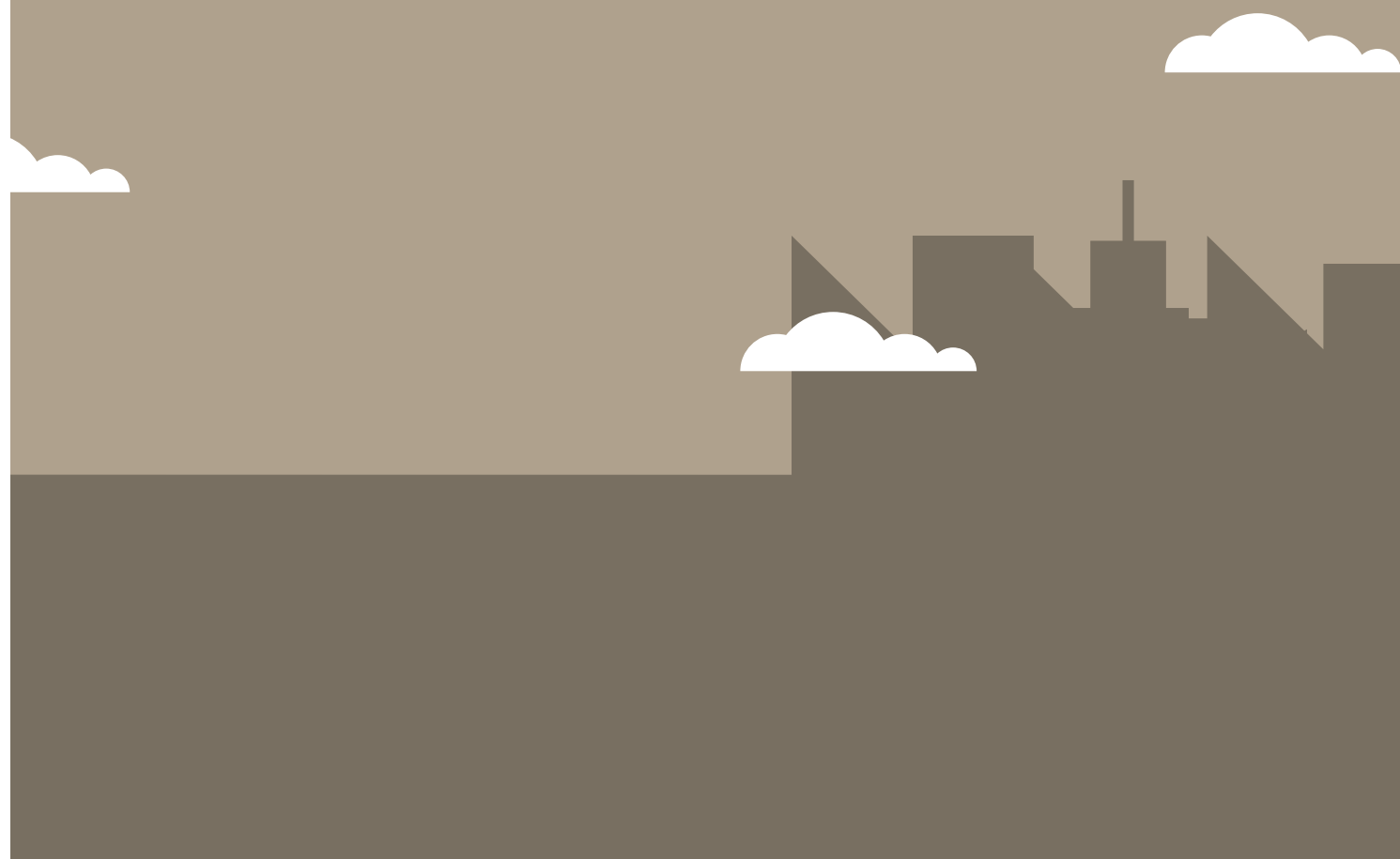
Toute forme de corruption est proscrite. Hervé Thermique s'engage sur le respect du droit du commerce et de la concurrence qui s'applique à ses activités.

9.2 INSERTION LOCALE PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

Certains des intra entrepreneurs d'Hervé Thermique ont travaillé avec des personnes issues de l'insertion (article 14 du code des marchés publics). En résulte en 2013, 1 692 h, à répartir entre des Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion - ETTI - et la contractualisation d'emplois, comme par exemple :

- Demandeur d'emploi de longue durée (> 12 mois à Pôle Emploi),
- Jeunes de faible niveau de formation, inscrits à la Mission Locale.

TABLEAU DE CORRESPONDANCE



Décret du 12 avril 2012		Dispositions Hervé Thermique - 2013			Pacte Mondial	
Chapitres	Thème	Indicateurs	Valeurs	Page	Thème	Principes
Social	Emploi et activité	CA	325 000 000 €	24	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Effectif	1 891	10	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Effectif <= 26 ans	239	10	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Effectif >= 60 ans	41	10	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Effectif par sexe : H	1711	10	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Effectif par sexe : F	180	10	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Effectif de handicapés	38	10	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Effectif par âge	38 ans et 5 mois	/	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Nb d'embauches (CDI et CDD)	305	10	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Nb de départs	274	/	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Rémunérations moyennes	2 483,04€	/	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Evolution de la rémunération 2012	1,89%	/	Droit Int. du Travail	3 - 6
		Nombre et Taux de retour de l'enquête de satisfaction client	2588 40%	13		
		Niveau de satisfaction	12,6	13		
	Organisation du travail	Temps de travail	37h, ramené à 35h	14	Droit Int. du Travail	3 - 6
	Relations sociales	Nombre de Comités d'établissement	76	14	Droit Int. du Travail	3
		Nb de Réunions des délégués du personnel	66	14	Droit Int. du Travail	3
		Nb de Comités Central d'étab.	2	14	Droit Int. du Travail	3
		Taux de contentieux sociaux	1%	-	Droit Int. du Travail	3
	Santé Sécurité	TG	2,7%	16	Droit de l'Homme	1 - 2
		TF	42%	16	Droit de l'Homme	1 - 2
		Nb d'effectifs formés	1117	16	Droit de l'Homme	1 - 2
		Nb de réunions de CHSCT	45	/	Droit de l'Homme	1 - 2
		Nb de documents uniques	44	/	Droit de l'Homme	1 - 2
		Nb de PPSPS	360	/	Droit de l'Homme	1 - 2
		Nb de sites certifiés MASE	3	16	Droit de l'Homme	1 - 2
	Formation	Nombre total d'heures de formation	39 422	14	Droit Int. du Travail	4
		Nb de conventions de stage	156	/	Droit Int. du Travail	4
		Nb de contrats de professionnalisation	13	/	Droit Int. du Travail	4
		Nombre de contrats d'apprentissage	35	/	Droit Int. du Travail	4
	Egalité de traitement	Nombre d'Embauches CDI : Homme/Femme	230	10	Droit Int. du Travail	6
		Nb d'Embauches CDD : Homme & Femme	75	10	Droit Int. du Travail	6
		Montant des investissements de modernisation et d'accessibilité handicap	248 572 €	16	Droit Int. du Travail	6
		Evolution par la formation type 1	93%	/	Droit Int. du Travail	6
		Evolution par la formation type 2	7%	/	Droit Int. du Travail	6
		Nombre de promotions	40	/	Droit Int. du Travail	6
		Nombre de réunions de délégué du personnel	1	/	Droit Int. du Travail	6
		Nombre de réunions opérationnelles	11/MA	14	Droit Int. du Travail	6

Environnement	Politique générale	Nb de certifications HQE®, HQE®E, BBC-Effinergie pour nous même	6	18	Environnement	8
		Nb de certifications HQE®, HQE®E, BBC-Effinergie,... pour nos clients	9	/	Environnement	8
		Formation et information en matière de protection	305	/	Environnement	8
		Prévention des risques et des pollutions	22% des sites (10 sites)	18	Environnement	7
	Pollution et gestion des déchets (10 sites)	Nombre de sites avec séparateur d'hydrocarbures	4 sites	/	Environnement	7
		Tonnage et taux de déchets ultimes	95,64t 69,72 %	20	Environnement	7
		Tonnage et taux de déchets non ultimes	137,18t 30,28%	20	Environnement	7
		Tonnage et taux de déchets valorisés	102,09t 74,42%	20	Environnement	7
		Tonnage et taux de déchets ultimes	35,09t 25,58%	21	Environnement	7
	Utilisation durable des ressources	Consommation en eau en m³ (10 sites)	1 303,50	/	Environnement	7
		Eau de ville en m³ (10 sites)	1 121,50	/	Environnement	7
		Eau de pluie en m³ (10 sites)	182,50	/	Environnement	7
		Nb de sites achetant pour un tiers de fourniture avec des labels environnementaux (10 sites)	7	21	Environnement	8
		Consommation d'énergie (10 sites) en MWh EF/an	1135,48	21	Environnement	7
		Consommation de gaz (10 sites) en MWh EF/an	221,72	21	Environnement	7
		Consommation électrique (10 sites) en MWh EF/an	913,76	21	Environnement	7
		Production électrique par panneaux photovoltaïques en MWh/an (10 sites)	29,00	21	Environnement	8
		CEE – MWh cumac	87 600	/	Environnement	9
		Financement en K€	750	/	Environnement	9
	Changement climatique	Rejet de gaz à effet de serre	6900 t CO2e en 2012	/	Environnement	9
	Protection de la biodiversité	Nombre de dispositions (rucher, verger, protections animales) sur sites	5	19	Environnement	8
		Nb de m² d'espaces verts	21284,24	/	Environnement	7
Sociétal	Impact économique et social	Nb d'implantations en Région	42	24	Droit Int. du Travail	3 - 6
	Relations entretenues avec les pers. et organisations intéressées par l'activ.	Montant des actions de partenariats	108 967 €	/	Environnement Droit Int. du Travail Droit de l'Homme	9 3 – 6 1 - 2
	Politique d'achat	Taux de retour du questionnaire fournisseur	75%	25	Environnement	8
		Taux de fournisseurs avec des actions de Développement durable	95%	25	Environnement	8
		Vérification des sous-traitants	100%	25	Lutte contre la corruption	10
		Nb d'heures d'insertion	1692	26	Droit Int. du Travail	6

LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES



DROITS DE L'HOMME

Principe 1 – Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme

Principe 2 – Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme

DROIT DU TRAVAIL

Principe 3 – Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

Principe 4 – Elimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

Principe 5 – Abolition effective du travail des enfants

Principe 6 – Elimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

ENVIRONNEMENT

Principe 7 – Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

Principe 8 – Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Principe 9 – Les entreprises sont également invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Principe 10 – Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

