



HERVÉ THERMIQUE

RAPPORT RSE 2 0 1 4

UNE GESTION DURABLE DE L'ÉNERGIE



sommaire

Politique de développement

p. 3 et 4

Intra-entrepreneurs et Qualité de service

p. 5 et 6

Responsabilité Sociale

p. 7 et 8

Environnement de travail et bien-être

p. 9 et 10

Innovation et climat

p. 11 et 12

Responsabilité Sociétale

p. 13

**Droit des affaires, vers une politique commerciale
responsable et éthique**

p. 14

éditorial



Emmanuel Hervé

Directeur Général Délégué

"Ensemble développons des solutions en faveur du climat."

L'environnement et plus particulièrement les actions en faveur du climat trouvent légitimement leur place chez les intra-entrepreneurs d'Hervé Thermique.

Grâce à notre implantation territoriale, nous tissons quotidiennement avec nos clients, des liens toujours plus durables. Cette proximité, nous amène à co-construire toujours plus de services innovants, liant respect de l'environnement, confort et santé de tous : collaborateurs de l'entreprise, utilisateurs de nos services et donneurs d'ordre.

Ces actions, visant à améliorer notre responsabilité sociétale de l'entreprise, sont la résultante de notre mode de gouvernance collective. Cette spécificité est notre marque de fabrique et notre force pour des investissements d'avenir en faveur du climat.

Ce deuxième rapport est pour nous l'occasion de rappeler notre engagement à mettre en œuvre et à améliorer notre politique de développement durable qui s'articule sur 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.

Politique de développement durable



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.

Pour les respecter, les salariés mettent en œuvre 4 axes prioritaires :

→ **La responsabilité, l'autonomie et l'autocontrôle.** Chaque client bénéficie 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 permettant au client de 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 des solutions.

OBJECTIF 2

En cohérence avec sa politique Qualité et pour l'épanouissement individuel et collectif de ses salariés, Hervé Thermique engage sa Responsabilité sociale et notamment de gestion des ressources humaines sur trois 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 multi-services 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.

Ainsi, 2 grands domaines sont privilégiés :

→ **L'amélioration des conditions de travail**, avec par exemple, l'achat d'appareils électroportatifs pour éviter les troubles musculo-squelettiques, 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

Hervé Thermique considère l'environnement et notamment les sujets climatiques, comme un axe stratégique de développement. Il s'agit avec l'implication de ses collaborateurs de s'efforcer à agir sur :

- Le renouvellement de ses véhicules par l'achat de voitures électriques et hybrides, avec le suivi de l'impact environnemental par la mise en place de boîtiers éco-conduite.
- La modération de ses pratiques de consommation par l'achat de produits éco-conçus, l'amélioration de ses pratiques de tri des déchets, la rénovation progressive de ses bâtiments par une meilleure isolation, le renouvellement des installations (eau, énergie, assainissement) et l'utilisation des énergies renouvelables : la biomasse et le solaire.
- L'exemplarité par les démarches HQE®, BBC-Effinergie, HQE® Exploitation, ISO 50001, Bilan Carbone®...
- L'innovation, en proposant à ses clients des solutions en faveur du climat.

OBJECTIF 5

Plus qu'un projet, pour chaque client nous recherchons à inscrire la relation dans la durée. A cette finalité, nous avons la préoccupation et la volonté :

→ D'être transparents dans le suivi des engagements que nous prenons avec nos clients, par la mise à disposition d'outils lui permettant de le faire.

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.

Intra-entrepreneurs et Qualité de service

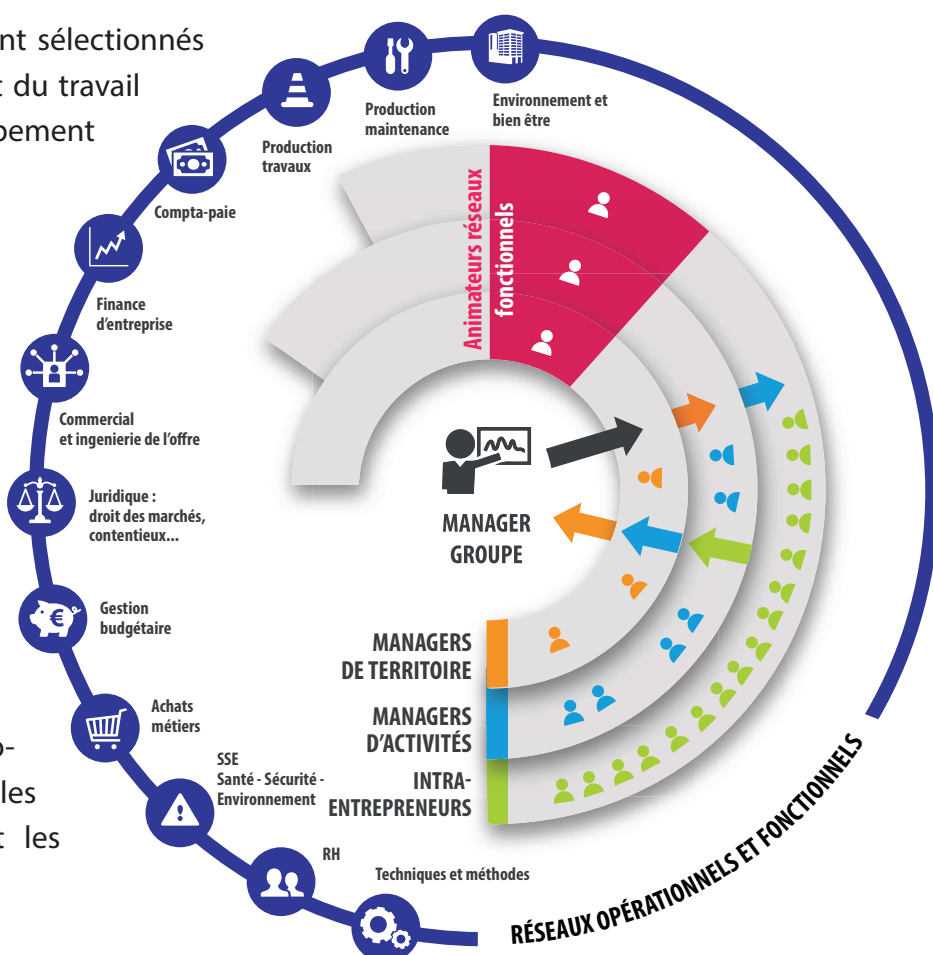


Parce que l'Homme est au cœur de son activité, Hervé Thermique a basé son modèle économique sur l'autonomie, la responsabilité de ses collaborateurs, dans le respect des droits de l'Homme.

Nos fournisseurs et sous-traitant sont sélectionnés en fonction de leur respect au droit du travail et de leurs pratiques de Développement Durable.

Comme dans une démocratie, **toutes les décisions sont prises collectivement**, par application du principe de pyramide inversée. C'est pourquoi, le processus de recrutement est basé avant tout sur le savoir-être « H.E.R.V.É ».

Des animateurs fonctionnels interviennent dans le suivi des indicateurs de l'entreprise, co-construisent et améliorent avec les intra-entrepreneurs les services et les produits de l'entreprise.



UN PROJET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE E-CO-CONSTRUIT

Pour s'adapter et évoluer au quotidien, les intra-entrepreneurs utilisent depuis 30 ans les nouvelles technologies de communication. Vecteurs d'un travail collaboratif et de l'intelligence collective, elles permettent à Hervé Thermique d'être engagée, de manière intime, dans un processus d'e-co-construction.



Thibaud B. - Paris

« Dans mon activité de formateur au sein d'un organisme de formation interne au Groupe, l'utilisation d'outils de co-construction comme le Wiki d'entreprise me permet de collecter des renseignements, anecdotes et bonnes pratiques qui viennent nourrir chacune des formations. Sans de tels outils, j'en serais réduit à devoir dispenser un prétendu savoir « d'en haut », bien plus pauvre que le savoir collectif présent dans l'ensemble de l'entreprise. Co-construire une formation à partir de l'expérience des futurs participants est très important dans mon activité, ne serait-ce que pour me distinguer de la concurrence »

HERVÉ THERMIQUE EST CERTIFIÉE
ISO 9001 – SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ



Chiffres clés 2014

Chiffre d'affaires

330 €
MILLIONS

Effectif global

1892
SALARIÉS

Niveau de satisfaction client

13/20

Temps de travail hebdomadaire

37H

TRAVAILLÉES / SEMAINE RAMENÉ À 35H

Effectif homme & femme

90 % 10 %

Effectif de travailleur handicapé

41 ▷ 2 %

Objectifs 2015

MIEUX COMMUNIQUER NOS
PRATIQUES RSE

MIEUX LES INTÉGRER DANS
NOS SERVICES

Responsabilité Sociale



HERVÉ THERMIQUE ASSURE SA RESPONSABILITÉ SOCIALE
PAR LE RESPECT DU CODE DU TRAVAIL ET LA RECHERCHE DE
L'ÉPANOUISSEMENT ET DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL.

Cela se traduit au niveau de l'organisation du dialogue social, par des réunions mensuelles opérationnelles. Elles constituent un moment privilégié pour discuter en transparence et collégialement de tous les sujets de l'entreprise par exemple :

- ➔ Des risques inhérents à chaque projet,
- ➔ De la prévention de la sécurité et de la protection de la santé,
- ➔ Des plans d'intégration et d'évolution, pour le développement et la transmission des savoir-faire,
- ➔ De l'épanouissement et du bien-être au travail.

Véritable processus d'innovation collective et sociale, Hervé Thermique renforce sa performance et sa qualité de service par l'adoption d'accords en faveur de l'égalité de traitement.



DU CONTRAT DE GÉNÉRATION À L'ACCORD SUR LE HANDICAP EN PASSANT PAR L'ACCORD SUR LE STRESS ET L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMME/FEMME, VOICI QUELQUES EXEMPLES DE RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES.



Julie P. - Angers

« Passionnée par mon métier depuis 10 ans dans le bâtiment, dont 6 ans chez Hervé Thermique en tant que Chef de Projet travaux CVE, je suis aujourd'hui épanouie grâce à l'organisation atypique de notre société valorisant l'autonomie et la responsabilité. Cela permet en tant que femme de faire nos preuves et de pouvoir travailler avec des collègues ouverts d'esprit. En 6 ans, j'ai acquis une confiance dans l'équipe et l'ensemble des collaborateurs de l'agence d'Angers avec lesquels je travaille. J'ai pour ambition dans l'avenir d'avoir ma propre structure à gérer. »

Rémi B. - Metz

« Depuis plusieurs années la société APPS, employant des personnes en situation d'handicap intellectuel, réalise l'entretien et le nettoyage des ventilo-convecteurs de notre client la CARSAT du NORD-EST à NANCY.

Cette année, dans le cadre du contrat de maintenance qui nous lie avec METZ HABITAT TERRITOIRE, j'ai décidé de travailler à nouveau en partenariat avec un ESAT (Etablissement et Service d'Aide au Travail) pour la mise à disposition de personnel handicapé ou en insertion.

La mission est d'environ 2 mois et consiste au nettoyage des bouches de VMC dans 2300 logements.

Le travail est rigoureusement réalisé par des personnes très motivées. Cet ESAT a su s'adapter à notre besoin et a mis en place une organisation spécifique à notre client afin de programmer à l'avance l'ensemble des interventions dans les logements.

Cette pratique locale contribue à faire augmenter le taux d'emploi de travailleurs handicapés de l'entreprise et à respecter nos engagements d'accord avec l'AGEFIPH conclu en janvier 2015. »



Chiffres clés 2014

Santé & Sécurité

 **1,49 %**
TAUX DE GRAVITÉ

35,32 %
TAUX DE FRÉQUENCE

Effectif formé à la sécurité

 **1339**

Formation

34 058 H 

 **31** **25**
CONVENTIONS DE STAGES

Objectifs 2015

**RENOUVELLEMENT DE
L'ACCORD HANDICAP**

Environnement de travail et bien-être



En matière d'environnement et au regard de son activité, Hervé Thermique se doit autant que possible d'adopter une démarche exemplaire et d'amélioration. C'est pourquoi, l'entreprise se dote en 2015 d'un nouveau réseau fonctionnel « environnement de travail et bien-être ».

Son objectif est de mettre en œuvre des solutions visant à prévenir les risques sur l'environnement, tout en conciliant un haut niveau de confort des lieux de travail : bureaux, véhicules et chantiers,...

Pour le confort, Hervé Thermique agit sur l'acoustique, l'éclairage, la thermique et la qualité de l'air.




Chiffres clés 2014

Sites en démarches environnementales

 23 SITES SOIT 55 %

Pollution et gestion des déchets

 TONNAGE 253,42
223,54 T. VALORISÉES

Consommation en eau

 EAU 2793 M³
EAU DE PLUIE 275 M³

Consommation en énergie

 2545 MWh
91 MWh PRODUIT

Emission de Gaz à Effet de Serre

 MWh 6810 T

Actions en faveur de la biodiversité

 8 SITES
ESPACES VERTS 34 067 M²

Objectifs 2015

AUDITS ÉNERGÉTIQUES ET
ANALYSE DES USAGES

Nicolas M. - Saint Aunes

« Nous avons investi récemment la nouvelle agence de Montpellier située à Saint-Aunès. Pour faire des économies d'énergies, des éclairages individuels ont été installés par bureau. Chaque utilisateur peut ainsi éclairer son bureau selon son choix et permettre également de ne pas avoir toutes les lumières de l'agence en fonctionnement. Bientôt, des panneaux photovoltaïques seront installés sur l'agence. Cette démarche sur l'éclairage va nous aider à mettre en place une démarche d'auto-consommation. »



Pascale D. – Saint-Etienne

« Sur l'agence de Saint-Etienne, nous avons mis en place des collecteurs de papiers à chaque îlot de bureaux. Ceux-ci sont collectés par la société Véolia pour retraitement. Nous récupérons également les cartouches d'imprimante qui sont collectées par Fiducial pour retraitement. »



En matière d'achat, nous nous efforçons d'avoir une attitude éco-responsable :

- ➔ Achat de papiers recyclés, ou de papiers FSC ou PEFC garantissant l'utilisation de bois provenant de forêts gérées durablement
- ➔ Impression par défaut en Recto/verso et noir et blanc
- ➔ Produits de nettoyage et fournitures de bureau, avec le label NF environnement ou Ecolabel Européen.
- ➔ Prise en compte de la consommation énergétique et du potentiel recyclable des matériels nouvellement achetés

Innovation et climat



NOUS SOMMES LA PREMIÈRE GÉNÉRATION ET LA DERNIÈRE À
POUVOIR AGIR POUR LIMITER LA HAUSSE DE LA TEMPÉRATURE
DE PLUS DE 2°C D'ICI **2050** ET ÉVITER AINSI L'AGGRAVATION
DU **DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE**.

Hervé Thermique s'investit, innove et finance dans la mise en place de bonnes pratiques en faveur du climat, pour lui-même, ainsi que pour ses clients :

- ➔ Mise en place d'un système de visio-conférence sur chaque poste informatique et d'une salle de visio-conférence dans chaque agence,
- ➔ Renouvellement des véhicules moins polluants et achats de véhicules hybrides ou électriques,
- ➔ Mise en place dans l'ensemble des véhicules d'un boîtier éco-conduite permettant d'informer en temps réel chaque collaborateur sur son attitude de conduite.



- ➔ Analyse des usages énergétiques afin d'agir en priorité sur les éléments significatifs.
- ➔ Renouvellement des fluides frigorigènes hautement émissifs des installations de production de froid et de chaud, par des produits tout aussi performants,
- ➔ Mesure des consommations et des températures, avec mise en place d'alarmes,
- ➔ Facilité de paiement et contrat d'engagement pour la modernisation des installations et l'achat de matériels innovants, en faveur du climat, par exemple : chaudière biomasse, panneaux solaires thermiques, panneaux rayonnants, éclairage Led, télérelève,
- ➔ Isolation des réseaux et des points singuliers (vannes).

Pauline L. - Tours

« Notre partenaire JARDILAND nous fait confiance depuis plusieurs années pour assurer la maintenance des équipements de chauffage/climatisation des magasins. Il y a 4 ans, nous leur avons proposé de pousser plus loin notre rôle d'exploitant en s'engageant annuellement sur des économies d'énergie. Pour cela, 85 jardineries ont été équipées de télérelève sur l'eau, le gaz et l'électricité, afin de surveiller en temps réel leurs consommations. Au quotidien, ils alertent les techniciens de maintenance des surconsommations et les guident sur les actions d'économie à mener. A ce jour, la facture énergétique de JARDILAND a baissé de plus de 10 % grâce à notre conduite. »



Chiffres clés 2014

Site Hervé Thermique

1 SITE CERTIFIÉ

HQE®

2 SITES CERTIFIÉS

HQEE®

2 SITES LABÉLLISÉS

BBC-EFFINERGIE

Objectifs 2015 :

FORMATION À L'ÉCO-CONDUITE ,
AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE
DE NOS SITES CERTIFIÉS HQEE ,
CERTIFICATION ISO 50001
MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE

Responsabilité Sociétale



Tiphanie C. - un don plus que généreux

« Lors de la préparation de ma mission humanitaire, l'association m'a évoqué le manque de matériel informatique. J'ai alors décidé de mener ma petite enquête pour voir si je ne pourrais pas envoyer des ordinateurs au Togo.

Très vite, l'entreprise Hervé Thermique, que je connais grâce à mon frère qui y travaille, s'est proposée. Il s'agit d'une entreprise française chargée de génie climatique ayant des activités d'installations /travaux et maintenance/exploitation. Elle compte 1 900 salariés répartis sur 47 agences en France.

Elle accepte donc de faire don de 7 ordinateurs à l'association ce qui est très généreux de leur part surtout en connaissant la nécessité pour l'association togolaise. ... »

<http://tiphanieautogo.missionhumanitaires.org/un-don-plus-que-genereux/>

VOLONTARIAT HUMANITAIRE EN AFRIQUE

L'entreprise Hervé Thermique exerce son activité exclusivement en France métropolitaine. Elle n'a donc pas d'intervention à l'internationale, hormis ses actions de don.

Avec ces 47 sites, elle a des relations privilégiées avec le territoire. Dans ce sens, elle réalise grâce à ses collaborateurs des actions de mécénats et de dons, par exemple :

- ➔ La culture, avec le festival du film Premiers Plans d'Angers, ou le forum du Design à Saint-Etienne, ou l'association Art'Riege, ou les Devos de l'humour,
- ➔ La solidarité avec l'association pour la promotion du Volontariat Humanitaire en Afrique – Togo, ou la Fondation de France,
- ➔ Le sport, par le soutien financier à des Clubs et des associations sportives.

Elle participe aussi à des actions d'insertion par l'économie en employant des collaborateurs issus de l'insertion.



Droit des affaires, vers une politique commerciale responsable et éthique

Afin de sécuriser ses pratiques d'achat avec ses fournisseurs, Hervé Thermique a souhaité leur donner un cadre formel, comprenant notamment 5 dispositions :

1. Engagement de développement durable et de respect de la réglementation environnementale et de traitement des déchets
2. Engagement à ne pas recourir au travail dissimulé et de respect de la réglementation du travail en vigueur
3. Engagement à utiliser des palettes en bois FCS ou PEFC, ou consignées
4. Engagement à communiquer sa liste des matériels et produits bénéficiant d'un passeport Eco-produit, d'une ACV, ou d'une Fiche de déclaration Environnementale et Sanitaire
5. Engagement à fournir son bilan carbone, et notamment l'impact sur le climat du poste véhicules

Cette initiative a pour objet de développer des relations durables et équilibrées, fondées sur le dialogue et la confiance, pour l'innovation et les bénéfices mutuelles.



Hadji A. - Tours

« Je suis originaire des îles des Comores, j'ai toujours conservé de fortes attaches à mes origines et j'y retourne très régulièrement. Les comoriens ont de nombreux besoins dans tous types de domaines. Je suis arrivé au sein de l'entreprise Hervé Thermique en 2012, très vite on m'a confié la gestion du contrat multitechnique du site de Tours, à ce titre je suis amené à intervenir aux quatre coins de ce grand bâtiment. Un jour j'ai constaté qu'un vieux stock de vêtements de travail était dormant depuis plusieurs années. J'ai de suite su à quoi ce stock pouvait servir. J'ai alors cherché à savoir à qui je devais m'adresser au sein de l'entreprise pour savoir s'il était possible de donner une nouvelle vie, qui datait de plus de 10 ans. Il était composé de très grandes tailles qui explique sa non utilisation. En me rapprochant de la logistique, j'ai proposé de donner une nouvelle vie à ces vêtements en les envoyant aux habitants des Comores par le biais de la mairie de Mutsamudu afin qu'ils soient retransformés dans des tailles qui correspondent au besoin. Cette proposition a été acceptée, j'ai pu récupérer ce stock composé d'une centaine de pièces. À ce jour, je suis en attente des financements de la mairie afin de procéder très prochainement à l'envoi des colis. »

Chiffres clés 2014

Impact économique

 **46**
SITES

8503 H 
D'INSERTION

Relations entretenues avec
les pers. et organisations
intéressées par l'activité

39 POUR **160 K€**
ACTIONS DE MÉCÉNAT ET DONS

Politique d'achat

54
FOURNISSEURS EN ACCORD CADRE

21
FOURNISSEURS AUDITÉS

Objectifs 2015

PROMOUVOIR LES ACTIONS
EN FAVEUR DU CLIMAT

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

MAÎTRISE ENVIRONNEMENTALE

GÉNIE ÉLECTRIQUE | GÉNIE CLIMATIQUE

ÉNERGIES RENOUVELABLES

PISCINES | TRAITEMENT D'EAU

PROGRAMMES SPÉCIFIQUES



HERVÉ THERMIQUE

Siège social : 14 rue Denis Papin
37300 Joué-Lès-Tours
T. +33 (0)2 47 68 36 00
F. +33 (0)2 47 68 35 20
Email : contact@herve-thermique.com

www.herve-thermique.com