





Thierry LEROY
Président de BDR Thermea en France

Edito

Le secteur du confort thermique des bâtiments est en rapide et profonde transformation. Les enjeux climatiques et énergétiques, la révolution digitale et les attentes de plus en plus fortes de la société civile pour des entreprises plus responsables challengent notre activité.

BDR Thermea en France adhère et s’inscrit pleinement dans ces mutations. Pour relever ces défis, il est incontournable de raisonner de façon globale : c’est un état d’esprit porté par notre mission, nos valeurs et Better Together.

Nous nous soucions d’agir positivement pour la société en proposant des produits et services qui permettront à nos clients de vivre des vies plus durables. De très nombreux projets visent à nous rendre plus performants, et à renforcer la collaboration avec tous les acteurs avec lesquels nous sommes en interaction. Nos valeurs Exigence, Audace, Humain et Responsabilité forment notre ADN, guident nos actions, nos comportements, nos décisions.

2018 sera marqué par la création de l’entreprise BDR Thermea France portant nos marques CHAPPÉE, DE DIETRICH et OERTLI. Ce projet illustre la volonté et le dynamisme de nos équipes à travailler ensemble. Cette évolution s’accompagne du déploiement d’une culture d’entreprise commune basée sur nos valeurs, au service de nos clients, et plus largement de la société : prendre en compte l’idée du bien commun fait partie de notre responsabilité sociétale.

La RSE est un challenge permanent pour l’entreprise. Notre démarche marque une vraie accélération pour permettre à nos clients et à nos équipes de contribuer à construire une performance durable dans un monde plus collaboratif et respectueux de nos écosystèmes. Je suis convaincu que la vraie valeur d’un produit ne réside pas dans ce qu’il est, ce qui compte c’est la chaleur, l’état d’esprit Better Together que chaque collaborateur apporte.

Ce rapport met en lumière les actions réalisées et traduit notre conviction que croissance économique et création de valeurs extra-financières vont de pair.

Sommaire



BDR Thermea
Tour d'horizon

05

Notre mission - Notre vision - Nos valeurs

06

Des valeurs qui donnent du sens

07

BDR Thermea en France

08

Nos marques - Nos fiertés

09

La raison d'être de notre démarche RSE

10

Better Together, à l'origine, un programme

11

Better Together, comme culture d'entreprise

12

Performances, engagements RSE

13

BDR THERMEA GROUP

Better Solutions

14

Une culture orientée client,
avec nos clients

15

Offrir le meilleur du confort thermique,
intelligent et durable

16

Mieux maîtriser l'impact
environnemental de nos équipements

17

Les services... au service du confort
et de la performance

18

La formation professionnelle,
levier de performance énergétique

19

Better People

26

Développer notre capital humain

27

Favoriser un environnement
de bien-être et de dialogue

28

Encourager un dialogue social constructif

29

La diversité, vecteur d'ouverture
et de créativité

30

La santé et la sécurité, une priorité

31

Better Supply Chain

20

Le Made in France,
un engagement de qualité

21

Efficience maximisée, valeur ajoutée

22

Réduire les impacts sur
l'environnement de nos sites
de production

24

Inspirer une démarche responsable
auprès de nos fournisseurs

25

Better Company

32

Éthique et transparence

33

Agir en faveur de la société

34

Soutenir le monde éducatif

35

Partenariats et mécénats

36

Réduire l'impact de nos déplacements

37

BDR Thermea
Tour d'horizon



NOS SOLUTIONS

- CHAUDIÈRES GAZ, FIOUL ET BIOMASSE
- POMPES À CHALEUR, CLIMATISATIONS ET SOLUTIONS HYBRIDES
- SOLAIRE THERMIQUE
- RADIATEURS À EAU CHAUDE
- COGÉNÉRATION DE CHALEUR ET D'ÉLECTRICITÉ
- RÉGULATION INTELLIGENTE
- SERVICES ET SUPPORTS TECHNIQUES

BDR Thermea est un acteur mondial majeur dans le développement, la fabrication et la distribution de solutions et services durables pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire.

En tant qu'entreprise appartenant à une fondation, la durabilité et le développement responsable font partie de notre ADN d'entreprise. BDR Thermea Group est le fruit de la fusion entre Baxi, De Dietrich et Remeha, des sociétés aux héritages forts (De Dietrich fut créé en 1684).

Créé en 2009, BDR Thermea Group combine le passé, le présent et le futur de six marques leaders sur le marché européen du chauffage.

Notre portefeuille de produits et services est conçu pour fournir des systèmes intégrés réduisant les consommations d'énergie et les émissions de carbone.

BDR THERMEA GROUP EN 2017
UN LEADER RESPONSABLE

présent dans 82 pays

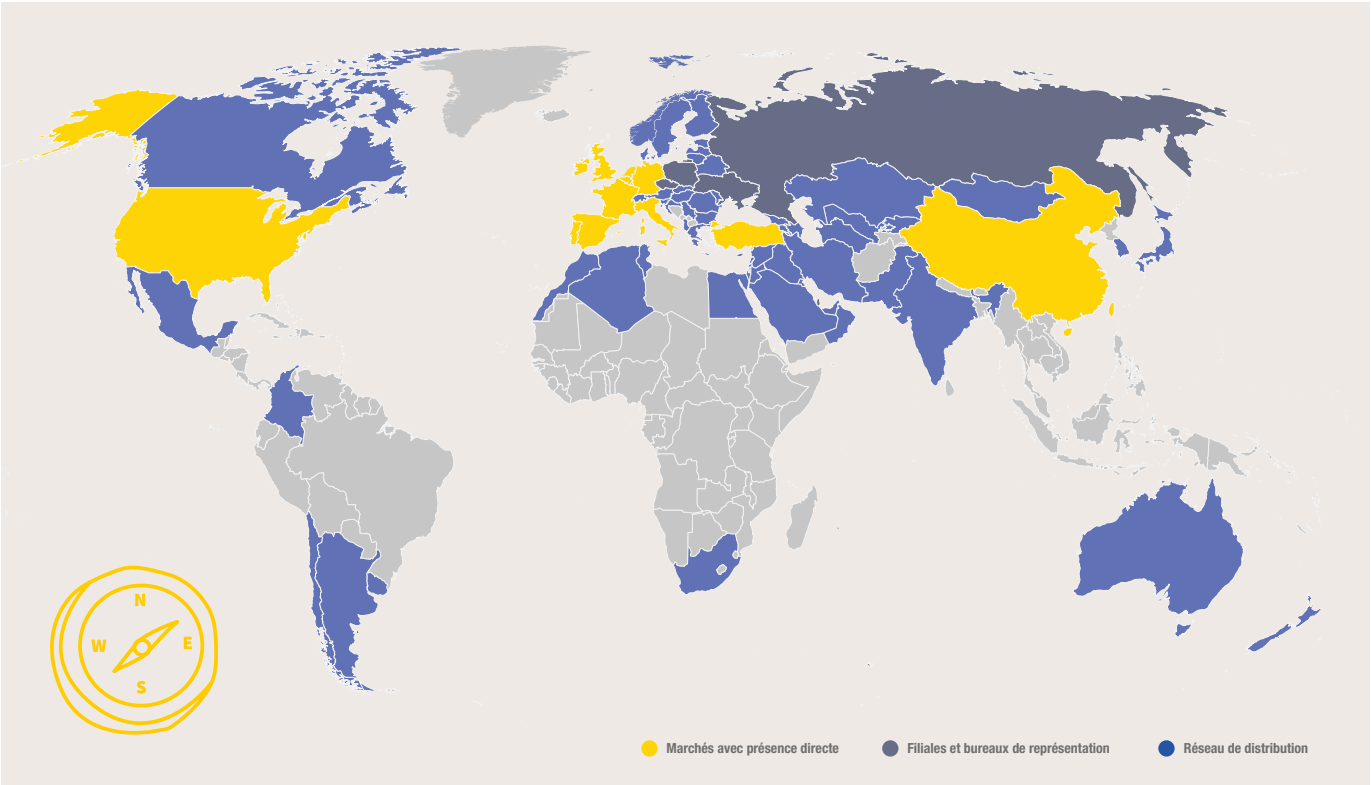
1,7 milliard d'euros
de chiffre d'affaires

6 300
collaborateurs

UN PORTFOLIO DE MARQUES DE RENOMMÉE MONDIALE



UN LEADERSHIP RESPONSABLE À L'ÉCHELLE MONDIALE



Le confort thermique évolue

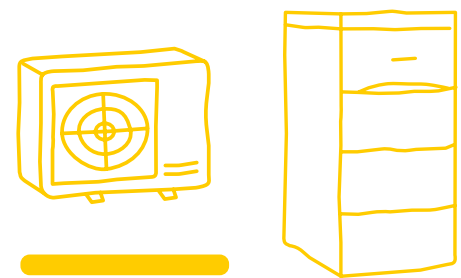
La transition énergétique engendre des transformations majeures

en matière de production de l'énergie et de sa consommation. Pourquoi ? Pour répondre aux enjeux de disparition des ressources énergétiques fossiles et de réchauffement climatique.

La digitalisation est aujourd'hui incontournable.

Elle permet l'interconnexion des objets et des personnes et rend possible la gestion de métadonnées ; elle modifie nos modes de travail et améliore nos canaux de communication.

Chez BDR Thermea, nous considérons ces évolutions comme une réelle opportunité de nous renforcer, en répondant toujours mieux aux besoins de nos clients.



NOTRE MISSION

OFFRIR DES SOLUTIONS DE CONFORT THERMIQUE INTELLIGENTES À FAIBLE EMPREINTE CARBONE.

CETTE RAISON D'ÊTRE NOUS ANIME AU QUOTIDIEN ET DONNE DU SENS À NOS ACTIONS. C'EST AINSI QUE NOUS VEILLONS À CONTRIBUER POSITIVEMENT À LA SOCIÉTÉ : EN FOURNISSANT CONFORT ET BIEN-ÊTRE THERMIQUE AUX HOMMES ET À LA PLANÈTE.

NOTRE VISION

ÊTRE RECONNU COMME LA RÉFÉRENCE SUR LE MARCHÉ DU CONFORT THERMIQUE PAR L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE PROPOSÉE À TOUS NOS CLIENTS.

Qu'est-ce que l'expérience client ?
C'est ce que notre client retient de l'ensemble de ses interactions avec notre groupe, nos marques et notre personnel.

NOS VALEURS

EXIGENCE - AUDACE - HUMAIN - RESPONSABILITÉ

ELLES NOUS INSPIRENT ; ELLES EXPRIMENT NOTRE IDENTITÉ ET NOUS FÉDÈRENT. CE SONT DES POINTS DE REPÈRE FORTS QUI NOUS GUIDENT DANS TOUTES NOS DÉCISIONS.

Des valeurs qui donnent du sens

Nous sommes fondamentalement le résultat d'une association de cultures historiques d'entreprises. Pleinement conscients de cette richesse, nous avons réuni - en 2017 - une centaine de salariés représentatifs de la diversité de nos sites, métiers et horizons. Pourquoi ?

Tout simplement pour co-construire une vision partagée de nos valeurs communes. Cela donne à notre vision plus de légitimité ainsi qu'une dimension plus incarnée au quotidien.

L'EXIGENCE

Pour nous, c'est **le professionnalisme** : œuvrer à satisfaire notre client. L'exigence, c'est aussi le plaisir du travail bien fait ; **donner le meilleur de soi-même**, persévérer, se dépasser : viser la perfection. C'est aussi grâce à elle que nous pouvons **progresser**, grandir et faire grandir les autres.



L'humain



L'HUMAIN

C'est **le plaisir** de travailler ensemble, se soutenir, se respecter. Inscrire l'humain au cœur de notre ADN revient aussi à célébrer la bienveillance et la force de **la diversité**. En prônant cette valeur, nous entretenons l'idée de **proximité**, celle qui donne envie de collaborer et de partager. Elle nourrit ainsi **l'esprit d'équipe** et l'intelligence collective.

L'AUDACE

Elle nous permet de réaliser nos rêves, de donner vie aux idées les plus folles. L'audace prospère dans **l'innovation** et **l'ingéniosité** : disruption, transformation, **agilité** sont nos maîtres-mots. De cette audace naît la **confiance** qui nous permet de relever tous nos challenges. Elle autorise le droit à l'erreur, la prise de risque. **Osons !**



La responsabilité



LA RESPONSABILITÉ

Elle implique d'agir de manière **transparente**, juste et équitable dans un souci d'**exemplarité**. C'est être aussi capable de s'engager en portant nos valeurs d'entreprise. La responsabilité donne le courage d'assumer nos décisions, **individuelles** et **collectives**. Elle s'étend à toutes nos parties prenantes et à notre environnement.

UNE ÉVOLUTION CULTURELLE S'OPÈRE. NOUS ŒUVRONS À FAIRE VIVRE NOS VALEURS POUR INSPIRER, ACCOMPAGNER ET GUIDER CHAQUE COLLABORATEUR DANS SON QUOTIDIEN ET SES INTERACTIONS AVEC L'ENSEMBLE DE NOS PARTIES PRENANTES.

BDR Thermea en France

Au 1^{er} juin 2018, nous célébrerons la création de BDR Thermea France, regroupant les entreprises historiques de Chappée SAS, De Dietrich Thermique SAS, Oertli Thermique SAS et Radiateurs Industrie SAS sous une même entité juridique.

C'est une formidable opportunité illustrant la volonté et l'engagement de nos salariés d'avancer ensemble. Ce projet de rapprochement permettra de gagner en agilité et en efficacité, d'offrir plus d'équité entre nos salariés, de renforcer notre culture d'entreprise et notre orientation client.



AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE : NOS CLIENTS

Chez BDR Thermea, nous plaçons nos clients au cœur de nos opérations :

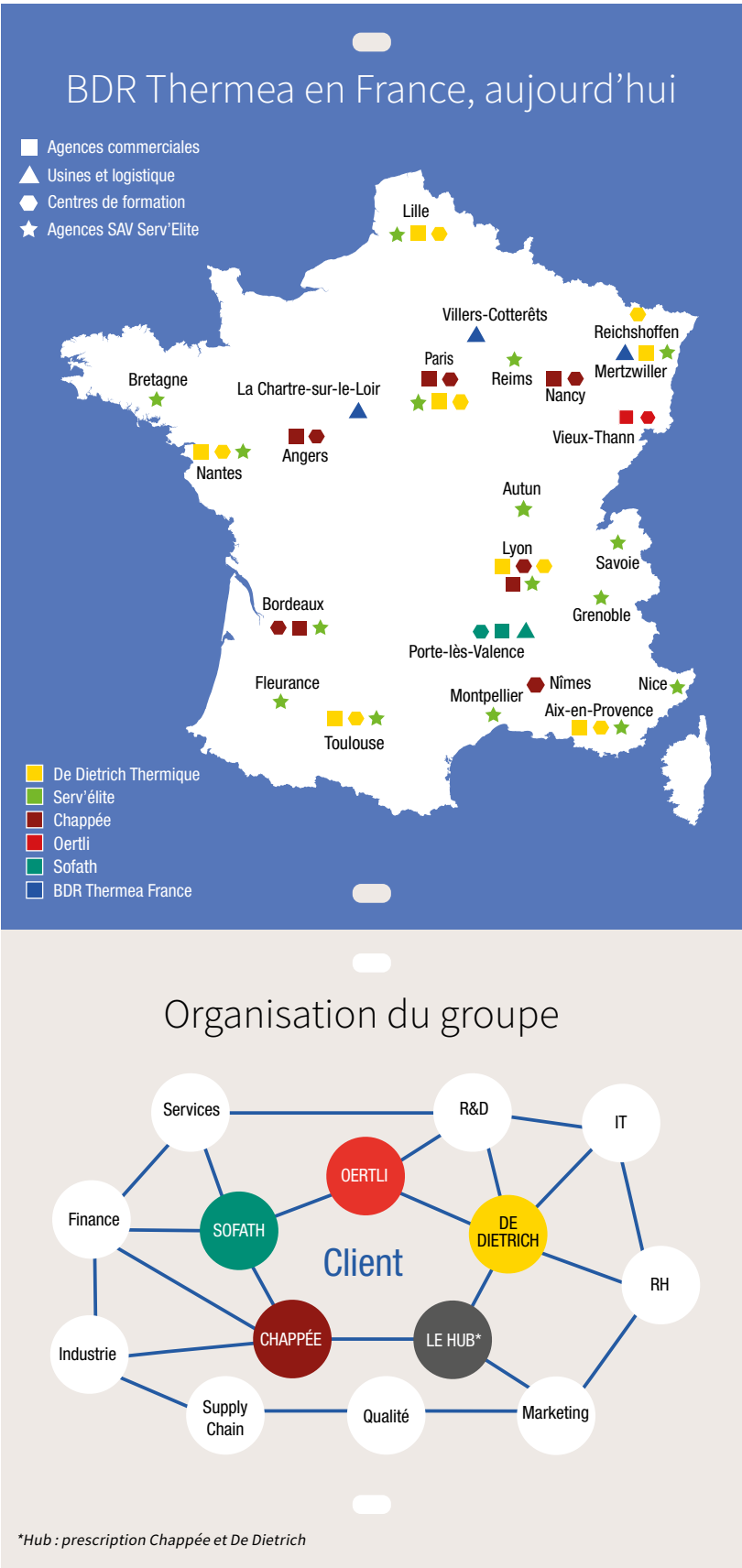
- renforcer nos positions sur nos clients historiques tout en développant de nouveaux marchés,
- générer de la valeur pour nos clients au travers de notre offre de services,
- déployer une démarche qualité client à 360°,
- adapter nos sites industriels et notre supply-chain à la demande du client,
- développer notre capital humain au service de nos clients.

UNE ORGANISATION DYNAMIQUE

Pour donner vie à notre ambition, notre organisation s'articule depuis 2016 autour du client et de l'ensemble de nos marques préservant leurs identités et spécificités propres.

Nos différents départements - au service des marques et des clients - sont totalement interconnectés dans une optique de dynamisme maximisé.

424 M€ de CA 1 441 salariés



Nos marques - nos fiertés

Notre marque employeur BDR Thermea offre un objectif commun, un cadre pour l'ensemble de nos marques commerciales. Celles-ci disposent chacune de leurs forces singulières pour répondre aux besoins de chaque client.

Marque de l'installateur et des prestataires, Chappée apporte des solutions de confort thermique simples, ingénieuses et adaptées aux besoins de chaque client.

www.chappee.com

SES VALEURS : efficacité, simplicité, ingéniosité, proximité

SA PERSONNALITÉ : latine, chaleureuse, humour, proche des gens, vivace

Présent dans **8 PAYS** à l'export



La marque de confiance des professionnels, Oertli propose des solutions à forte exigence environnementale, en s'appuyant sur l'agilité de ses équipes et l'expertise de son réseau de partenaires.

www.oertli.fr

SES VALEURS : précision, rigueur, habileté, confiance

SA PERSONNALITÉ : innovante, agile, authentique, attentive

Présent dans **5 PAYS** à l'export



Spécialiste des solutions globales, De Dietrich apporte des solutions de confort thermique qui répondent par le meilleur de la performance à l'ensemble des besoins.

www.dedietrich-thermique.fr

SES VALEURS : performance, maîtrise, influence, élégance

SA PERSONNALITÉ : globale, pédagogique, puissante, design

Présent dans **44 PAYS** à l'export



Acteur majeur du chauffage naturel par géothermie, Sofath est reconnue pour son expertise en pompes à chaleur à haut rendement et soutenue par un fort réseau d'experts.

www.sofath.com

SES VALEURS : Respect, Confiance, Écoute, Convivialité



le hub expertise & solutions

LE HUB EXPERTISE & SOLUTIONS : L'ACCOMPAGNEMENT EN MODE 360°

Ce dispositif dédié aux professionnels de la prescription a pour raison d'être l'accompagnement transversal des projets d'installation thermique dans le résidentiel collectif, le tertiaire ou la construction de maison individuelle.

C'est la référence du marché d'affaires référencé auprès de nombreux grands prescripteurs : constructeurs de maisons, promoteurs immobiliers, entreprises de construction, sociétés de SAV, exploitants, bailleurs sociaux (Maison France Confort, Nexity, Cogedim, Kaufman & Broad, Vinci Construction France, Geoxia, etc.).

Plus d'informations sur www.lehubchdd.com

LA TRANQUILLITÉ CHAUFFAGE

Serv'élite, ce sont 228 personnes au service des professionnels et des particuliers, au quotidien.

www.serveelite.fr

SES VALEURS : Tranquillité, Économies, Confort, Sécurité



La raison d'être de notre démarche RSE

Que faire pour ne pas épuiser les ressources de notre planète ? Comment améliorer les conditions de vie de chacun ? Comment accroître les performances économiques ? Quel monde voulons-nous laisser aux générations futures ? Notre démarche RSE est née de notre engagement pour **un monde plus juste, plus respectueux et plus solidaire**.

La RSE est une opportunité. Celle de repenser notre modèle d'entreprise et de créer une **dynamique de croissance durable**. Comment ? En intégrant les attentes de nos parties prenantes et de la société au sens large. La RSE nous invite à nous réinventer, à **mieux nous adapter au monde d'aujourd'hui et à anticiper celui de demain**.

Plus de doute, performance économique et RSE avancent main dans la main. Toutes les études le prouvent. Au-delà de la performance, la RSE agit positivement sur la motivation et la fierté des salariés ; elle favorise l'innovation. Plus respectueuse de l'environnement, des personnes et des territoires, **la RSE crée de la valeur pour tous**.

LA RSE EN QUELQUES MOTS

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise désigne la contribution volontaire des entreprises aux grands objectifs du développement durable (sociaux, économiques et environnementaux).

L'entreprise intègre ces enjeux dans ses opérations et dans ses interactions avec les parties prenantes internes (dirigeants salariés, etc.) et externes (fournisseurs, clients, etc.).

Aujourd'hui, l'obligation de Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) place au même niveau les résultats financiers de l'entreprise et sa capacité à créer de la valeur non financière.



HISTORIQUE DE NOTRE DÉMARCHE

Initiée en 2011 au sein du groupe De Dietrich, notre démarche de responsabilité sociétale ne cesse de se développer

- **2011** Création d'un groupe transversal Développement Durable, structuration d'une démarche.
- **2012** Diagnostic participatif et définition des premiers axes de travail.
- **2013** Constitution d'un réseau opérationnel et lancement des premières réflexions.
- **2014** Nomination d'un responsable RSE et réalisation d'actions concrètes dans les domaines de l'environnement et des conditions de travail.
- **2015** Mise en place d'un groupe d'ambassadeurs européens (dont le rôle est de traduire la stratégie RSE du groupe en plans d'actions nationaux) et structuration d'une démarche globale au niveau du groupe.
- **2016/2017** Intégration et déploiement de la RSE dans tous les axes de développement de l'entreprise.



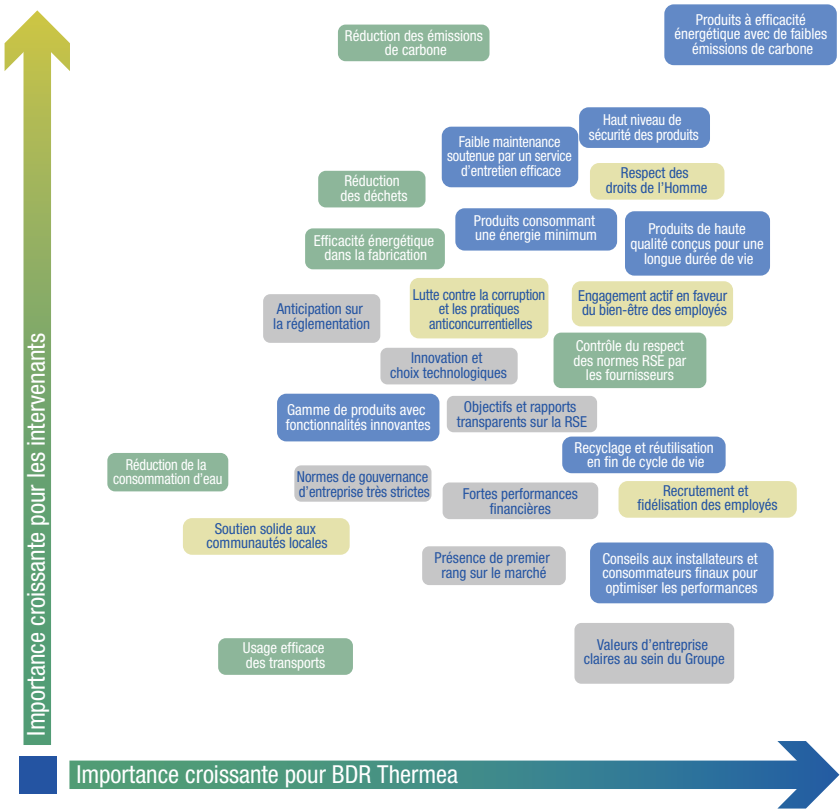
Better Together, à l'origine, un programme

Nous nous soucions de l'environnement et nous agissons avec bienveillance envers toutes les personnes intervenant au cœur de notre chaîne de valeur.

Notre stratégie RSE Better Together a été élaborée afin de donner une orientation claire à notre travail et de renforcer notre culture en matière de responsabilité.

L'étude de matérialité réalisée en 2015 nous a permis d'identifier clairement nos priorités en la matière. Développée de manière collaborative (avec les acteurs de notre chaîne de valeur), notre matrice de matérialité révèle un axe fondamental pour notre entreprise : **nos produits et services doivent maximiser leur contribution au développement durable**.

- Liée aux produits
- Liée aux personnes
- Liée aux opérations de fabrication et de chaîne d'approvisionnement
- Liée à l'entreprise



À LA SUITE DE CE TRAVAIL PRÉLIMINAIRE, NOUS AVONS CONSTRUIT NOTRE STRATÉGIE BETTER TOGETHER AUTOUR DE 4 PILIERS FORTS :

BETTER SOLUTIONS	BETTER SUPPLY CHAIN	BETTER PEOPLE	BETTER COMPANY
PROPOSER DES SOLUTIONS TOUJOURS PLUS PERFORMANTES, INNOVANTES, ACCESSIBLES, INTELLIGENTES ET DURABLES	PROMOUVOIR UNE CHAÎNE DE VALEUR RESPONSABLE ET AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT LA VALEUR AJOUTÉE POUR NOS CLIENTS	RENFORCER LA PERFORMANCE COLLECTIVE ET PLACER LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS	MAXIMISER NOS EXTERNALITÉS POSITIVES ET DÉVELOPPER DES ACTIONS BÉNÉFIQUES POUR L'INTÉRÊT GÉNÉRAL ET LE BIEN COMMUN

BETTER CUSTOMER FOCUS EST UN 5^{ÈME} PILIER TRANSVERSAL AUX AUTRES. IL PLACE LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS ET PARTENAIRES AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE PAR LE DÉVELOPPEMENT DE RELATIONS PRIVILÉGIÉES.

Better Together, comme culture d'entreprise

Pour nous transformer, nous devons challenger nos modes de fonctionnement. Pour que cette transformation positive se fasse de manière harmonieuse, nous pouvons compter sur notre culture d'entreprise : c'est elle qui nous permet d'avancer dans un environnement en pleine mutation :

- **Plus complexe** : avec la nécessité de paralléliser des tâches, de plus de transversalité, de mise en réseau des compétences
- **Plus rapide, en termes d'innovation** : nous devons être toujours plus agiles et réactifs pour satisfaire nos clients
- **Plus digitale** : l'information est disponible partout et à tout moment, nous devons travailler de façon plus collaborative avec un meilleur partage de l'information
- **Plus jeune** : les nouvelles générations (salariés, clients) sont plus soucieuses de sens, d'authenticité, de transparence et de justice

Ces comportements attendus sont en symbiose avec nos valeurs qui expriment plusieurs notions :

- **La confiance** dans l'entreprise, en notre capacité de réussir, d'innover, de sortir du cadre... et la confiance donnée aux collaborateurs, en leur capacité d'expertise, d'engagement, etc.
- **La participation** de tous pour progresser : chaque salarié dans toute sa diversité est une richesse
- **L'écoute** : l'attention portée aux parties prenantes dans les prises de décisions et la conduite des projets, mais aussi l'écoute du bien-être des collaborateurs, de leurs idées, etc.
- **L'exemplarité**, notamment des leaders et des managers
- **L'esprit d'équipe, la collaboration et la transparence** sont également transverses à chacune de nos valeurs

Plus nos valeurs seront incarnées, plus la RSE pourra s'inscrire dans le temps. Elle constitue un véritable enjeu stratégique et managérial. Better Together contribue à générer une dynamique de croissance durable pour notre activité de confort thermique tout en tissant des liens de confiance entre tous les acteurs de notre transformation.



JEAN-CHARLES WILLM
Responsable
RSE du groupe
BDR Thermea
en France

« Le but réel d'une entreprise n'est pas que de gagner de l'argent. Cette idée date d'un autre temps. L'objectif d'une entreprise est de durer dans le temps. Pour cela, elle a besoin de gagner de l'argent ; mais elle a aussi besoin de créer de la valeur non-financière : le capital client, le capital savoir, le capital marque, le capital partenaire, la valeur humaine, la capacité à innover... sont tout aussi importants que la valeur financière.

Par ailleurs, les entreprises sont le plus puissant levier de la transformation sociale et environnementale. La société civile est de plus en plus à l'écoute du positionnement des entreprises pour répondre aux grands enjeux écologiques et sociaux. Dans cette vision, l'entreprise n'appartient pas uniquement à ses actionnaires ou à ses dirigeants, elle appartient également aux salariés, aux clients, aux territoires.

Ainsi, l'entreprise ne doit pas se contenter de créer de la valeur ; elle doit également répondre à un besoin d'utilité au sein de la société : elle a un rôle d'acteur public contribuant à des enjeux d'intérêt général. Avec cet état d'esprit, il est certain que l'entreprise perdurera dans le temps, au service de la société. »

Performances, engagements RSE



Awards EcoVadis avec Tilford & Vaughan

NOTRE ENGAGEMENT RÉCOMPENSÉ

Chaque année, l'organisme EcoVadis évalue le niveau d'engagement RSE de notre entreprise. Le résultat se concrétise par une notation qui reflète notre niveau de maturité. Cet audit constitue également une base sur laquelle nous pouvons nous appuyer pour progresser. L'audit porte sur 4 thématiques (Environnement, Conditions de travail équitables, Éthique des affaires et Chaînes des approvisionnements) sur plus de 20 critères.

De Dietrich a été reconnu Leadership Durable dans le cadre de l'événement annuel EcoVadis Sustain 2018 pour son score atteint dans deux catégories :

- Best Industry Category Performance, une récompense à l'échelle mondiale dans la catégorie « advanced manufactured », (manufacture de pointe)
- Best Regional Performance, récompensant la meilleure performance en Europe

QUI EST ECOVADIS ?

C'est un opérateur de renommée mondiale dans l'évaluation de la performance extra-financière. Le questionnaire, dont la méthodologie s'appuie sur des standards internationaux, est complété via une plateforme collaborative. Chaque réponse doit être justifiée afin d'être étudiée par l'un des 130 analystes experts.



Une reconnaissance qui célèbre l'efficacité des engagements pris par notre marque depuis plusieurs années.

BDR THERMEA, ENGAGÉ AUX 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT DE L'ONU

Le Pacte Mondial des Nations Unies est une initiative de l'ONU rassemblant plus de 12 000 organisations (majoritairement des entreprises) du monde entier autour de 10 principes liés aux Droits Humains, aux Droits du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Il constitue un cadre universel pour structurer et partager une démarche de responsabilité sociétale. Depuis 2012, De Dietrich Thermique en est adhérente. En 2016, cet engagement a été étendu à l'ensemble du groupe BDR Thermea en France.

QUE RETENIR ?

C'est simple.

En adhérent au Pacte Mondial, nous partageons la conviction que le respect d'un certain nombre de principes universels permet de contribuer à une société plus stable et inclusive.

LES 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT

Droits humains

- 1 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits Humains ;
- 2 à veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits Humains.



Normes internationales du travail

- 3 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit à la négociation collective ;
- 4 à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- 5 à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants ;
- 6 à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

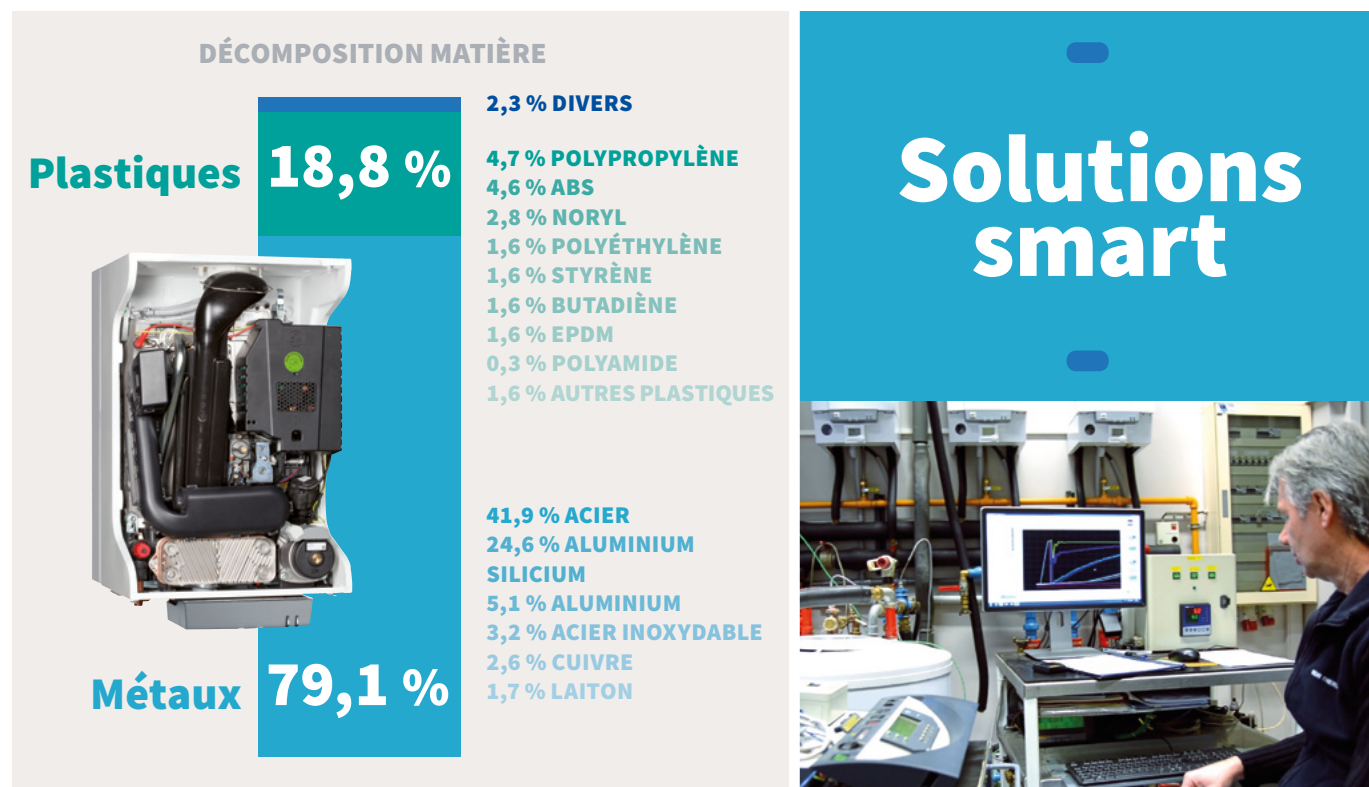
Environnement

- 7 Les entreprises sont invitées à appliquer le principe de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
- 8 à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
- 9 à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

- 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.





Better Solutions



Impact environnemental produit

Nous œuvrons à développer, produire et distribuer des solutions utiles à la société permettant à nos utilisateurs de vivre des vies plus « durables ».

Notre finalité est d'offrir confort, performance et économies aux utilisateurs, dans le respect de l'environnement. Pour remplir ce contrat, nous améliorons nos solutions dans le domaine de l'empreinte environnementale, de la connectivité et du soutien à tous nos clients.

Nous considérons que la collaboration avec nos parties prenantes est la base de l'innovation pour développer les solutions de demain et la confiance qui nous unit à nos clients.



Une culture orientée client, avec nos clients

L'écoute et la compréhension des besoins des professionnels et des utilisateurs sont au cœur de notre approche. Nous œuvrons à développer avec eux, ainsi qu'avec nos partenaires, des relations constructives. Pour cela, nous menons de nombreuses démarches pour créer des échanges avec nos clients et les intégrer dans nos réflexions d'amélioration et de développement des solutions de confort thermique. Cette collaboration peut s'exprimer :

- par des consultations, des enquêtes,
- la participation à des moments d'échanges occasionnels ou réguliers (par exemple via les « clubs d'installateurs » ou la démarche « la parole est au client »),
- la co-construction, notamment dans le cadre du développement de nouveaux produits et services.

LA COLLABORATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT PRODUIT

La participation active de nos clients dans la conception de nos nouveaux produits est essentielle. Ils sont le point de départ de tout nouveau projet de développement et les idées sont continuellement validées auprès d'eux. Notre processus exigeant structure pour chaque étape les moments clés où les clients interviennent, du besoin à la définition du produit, de la conception jusqu'à la phase de post-commercialisation.

AU CŒUR DE LA COLLABORATION AVEC NOTRE PARTENAIRE MEIER TOBLER (SUISSE)

Akteur majeur sur le marché du chauffage en Suisse, l'entreprise Meier Tobler entretient une relation de longue date avec les marques De Dietrich et Oertli.



Lorsque les partenaires travaillent en étroite collaboration, les produits créés sont durables et innovants. Conformément à cette devise, nous avons activement travaillé avec BDR Thermea en France pour façonner le projet d'une nouvelle gamme de chaudière au fioul à condensation compacte. Nous avons échangé ensemble durant toutes les phases de développement, pour aboutir à un produit adapté aux exigences du marché suisse.

L'écoute est une valeur ajoutée à la co-production d'un produit totalement adapté à notre environnement : le marché suisse a augmenté les exigences en matière de qualité et d'efficacité dans de nombreux secteurs de l'ingénierie nationale. Ensemble, nous avons pu définir et mettre en œuvre précisément ces exigences. Nous avons beaucoup apprécié la coopération et le processus de réflexion commun avec notre partenaire et nous attendons avec impatience de poursuivre les projets à venir. »

STÉPHANIE HEROLD

Responsable Gestion de produit chez Meier Tobler

UTILISATEURS GRAND PUBLIC



Couple



Étudiant



Famille



Retraitée bénévole



Retraité



Propriétaire

UTILISATEURS TECHNICIENS



Indépendant



Petite entreprise



Entreprise familiale



Grande entreprise



Petite entreprise



Maintenance

LES PERSONAS, LE PROFILING COMME CRÉATEUR DE PROXIMITÉ

EXEMPLES DE PERSONAS

Mettre des noms et des visages sur nos clients pour mieux comprendre et répondre à la diversité de leurs attentes : c'est l'objet du projet PERSONAS déployé en 2017. Un PERSONA est une personne à laquelle est rattaché un certain nombre d'attributs : âge, profession, comportement, motivations, valeurs, affinités, etc. Fruit d'une longue étude menée dans 6 pays européens (enquête auprès de 1 000 utilisateurs et 500 installateurs par pays), les PERSONAS guident notre segmentation afin de concevoir des propositions et des parcours clients. Plutôt qu'une méthode purement technique, cette démarche permet d'avoir une approche plus humaine focalisée sur le client.

IMPLIQUER NOS CONSOMMATEURS ET LES PROFESSIONNELS DANS NOS EXPÉRIMENTATIONS

Les *field tests* ou essais de terrain sont une étape de la procédure de validation des nouveaux produits testés en condition d'utilisation réelle. C'est une nouvelle occasion de rencontrer nos clients installateurs et consommateurs, et de prendre en compte leurs remarques en matière de mise en service et d'utilisation. En 2017, près de 150 prototypes ont ainsi été installés en France.

Offrir le meilleur du confort thermique, intelligent et durable



Les économies d'énergie, la réduction des émissions de carbone et l'utilisation des énergies renouvelables guident notre travail de recherche et de développement. Nous proposons une très grande diversité de solutions de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire pour répondre aux attentes de chaque client, dans le domaine domestique résidentiel, le collectif et le tertiaire.

Interactifs et intelligents, nos produits sont de plus en plus « connectés » permettant aux foyers de faire des économies et de réduire leur impact environnemental.

100 %
des chaudières et
pompes à chaleur
peuvent être pilotés
à distance par
le biais d'une
application

BOOSTER L'INNOVATION

Le développement de nouveaux produits est un processus exigeant, jalonné de plus de 300 livrables et impliquant l'ensemble de nos métiers. Nos 320 ingénieurs en Europe, répartis dans nos centres de compétence en recherche et développement (le centre français étant le plus important du groupe) disposent d'importants moyens pour concevoir les produits de demain. Les installations de haute technologie viennent en soutien des équipes, comme par exemple un ensemble de chambre acoustique et climatique certifié COFRAC depuis 2014 faisant de BDR Thermea un gage de compétence et de savoir-faire dans un environnement d'essais très exigeant.

En 2017, afin d'accélérer le développement et l'innovation dans le domaine des pompes à chaleur, une unité spécifique et autonome a été créée en Europe.



DES NOUVEAUX PRODUITS OFFRANT TOUJOURS PLUS DE CONFORT

Notre portefeuille produit s'enrichit chaque année, toujours axé sur le confort, l'économie d'énergie et la réduction des émissions de CO₂. En 2017, de nouvelles solutions ont vu le jour comme des nouvelles pompes à chaleur compactes, un chauffe-eau thermodynamique mural, un ensemble de climatiseurs muraux, un système solaire *drain-back*, etc.

ENCORE PLUS DE VALEUR AJOUTÉE GRÂCE AU DIGITAL

En devenant interactifs et en intégrant de nouveaux services de régulation et de pilotage à distance, nos produits facilitent une meilleure optimisation des performances et du confort. Contrôle de la température, programmation horaire, indicateurs de consommation d'énergie et nouvelles applications pour tablettes et smartphones répondent à la demande croissante du consommateur final en matière de suivi. Ces technologies favorisent *in fine* une consommation plus responsable tout en facilitant la gestion des dépenses énergétiques. D'autre part, le partage facilité de certaines informations auprès des chauffagistes permet des diagnostics précis en cas d'anomalie.

Dans un futur proche, ces nouveaux outils permettront également de réaliser de la maintenance prédictive.

Mieux maîtriser l'impact environnemental de nos équipements

Pour construire un futur durable, l'impact environnemental de nos systèmes fait l'objet de toute notre attention.

Au-delà de réduire la consommation énergétique de nos produits, nous œuvrons aujourd'hui à considérer l'ensemble des impacts environnementaux de nos produits. Pour cela, nous avons réalisé des analyses approfondies de cycle de vie. Le résultat de ces ACV permet de déterminer les Profils Environnementaux Produits (PEP) et de trouver des nouveaux leviers pour réduire leur impact environnemental. Nous répondons ainsi aux attentes de clients inscrits dans des démarches de construction écoresponsable.

• En 2017, de nombreuses sessions de sensibilisation des équipes internes ont été menées, nos principaux fournisseurs ont également été alertés.

• Pour faciliter la réalisation d'ACV, nous avons également initié des projets visant à améliorer les outils de gestion des données et à intégrer la mise en œuvre dès les premières étapes du développement d'un nouveau produit



Depuis 2017, nous devenons membres de l'association PEP Ecopassport marquant ainsi notre engagement à développer les éco-déclarations. Cette association a pour mission de développer le programme international d'éco-déclaration portant sur les équipements électriques, électroniques et de génie climatique - www.pep-ecopassport.org

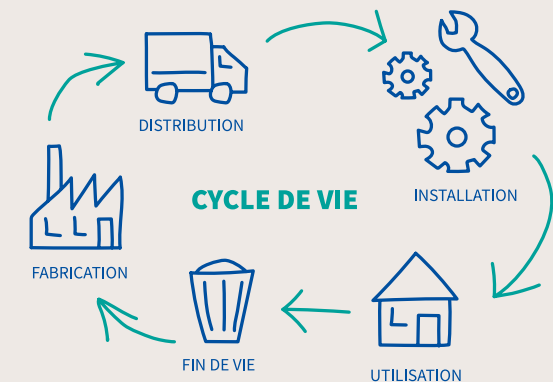
• Nous participons activement à des programmes de déclarations collectives avec le syndicat des industries thermiques, aéronautiques et frigorifiques en France UNICLIMA. Nous contribuons ainsi à améliorer les connaissances sur de nombreux produits de chauffage.

• Nous mettons à disposition des fiches PEP individuelles pour les nouveaux produits ou des tableaux d'impacts (déterminées à partir des PEP collectifs). Contact : pep@bdrthermea.fr

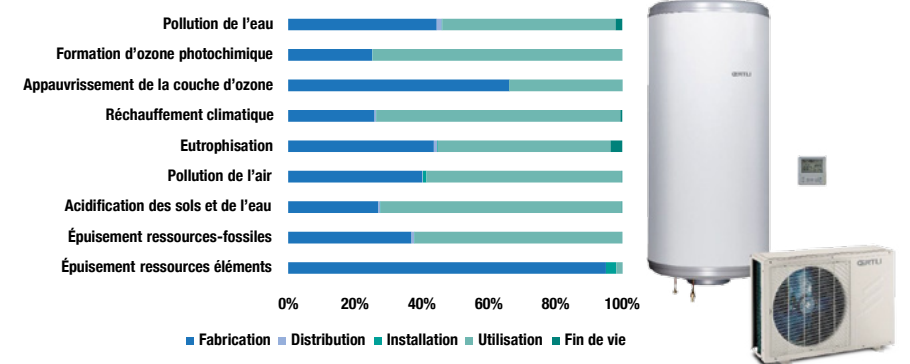
**L'ecoconception
est un état d'esprit
en marche qui dynamise
l'innovation**

QU'EST-CE QU'UN PROFIL ENVIRONNEMENTAL PRODUIT (PEP) ?

C'est une éco-déclaration établie à l'aide de méthodologies internationales (ISO 14025, En 15804). La réalisation d'un PEP permet de disposer d'une photographie des impacts environnementaux (réchauffement climatique, pollution de l'air et de l'eau, appauvrissement des ressources naturelles, etc.), sur l'ensemble du cycle de vie. La méthodologie de réalisation de l'ACV repose sur les normes internationales ISO 14040 et 14044 et des logiciels reconnus tels que E.I.M.E.



IMPACT ENVIRONNEMENTAL D'UN CHAUFFE-EAU THERMODYNAMIQUE



QUANTIFIER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL D'UNE ACTION DE RÉPARATION D'UNE CHAUDIÈRE MURALE GAZ

Réparer une chaudière basse température ou la remplacer par une chaudière à condensation ? C'est l'objet d'une étude de l'ADEME réalisée en 2017 à laquelle nous avons participé. Son objectif ? Quantifier les impacts environnementaux d'actions de réemploi, réutilisation ou réparation. Les résultats révèlent qu'il est toujours préférable - dans ce cas - de procéder au remplacement de la chaudière plutôt qu'à sa réparation, même dans le cas d'un logement bien isolé.

Les services... au service du confort et de la performance

La diversité de services de haute qualité est fondamentale pour garantir la performance énergétique et le confort dans les bâtiments, et ainsi contribuer favorablement à la transition énergétique. Cette dimension de service prend une place de plus en plus importante dans notre stratégie, de la conception de la solution jusqu'à son utilisation durable. Les services permettent d'accompagner et de faciliter la vie des clients, qu'ils soient professionnels du chauffage ou particuliers.

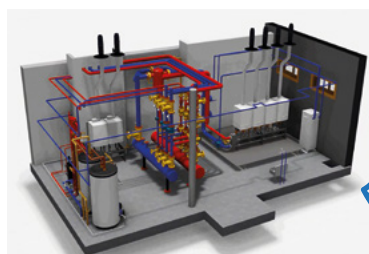


NOS SERVICES D'ASSISTANCE

Aujourd'hui, nos services d'accompagnement sont plus avancés que jamais : service de pièces de rechange livrées en 24h, service après-vente, assistance technique et soutien à la mise en service pour les professionnels, service consommateur, extension de garantie jusqu'à 10 ans pour certains produits, package de services pour les chaufferies collectives, etc.

Présentation de quelques projets :

- Notre service consommateur est une plateforme téléphonique qui guide nos consommateurs vers les meilleurs choix énergétiques. Il délivre des conseils et informations techniques et assure le dépannage de premier niveau. Déjà opérationnel chez DE DIETRICH et SOFATH depuis plusieurs années, le service a été étendu en 2017 aux clients CHAPPÉE et OERTLI. La qualité du service est régulièrement évaluée pour garantir la plus grande satisfaction.
- Pour offrir une gestion de la garantie plus performante et fluidifier l'échange des pièces, le nouveau service créé fin 2017 propose un parcours utilisateur simplifié et performant. Nous avons également créé une nouvelle cellule d'expertise apportant réponses rapides et précises aux problèmes rencontrés. L'analyse détaillée des pièces défectueuses permet également d'améliorer la qualité de nos produits.



- Pour améliorer le taux de réponse du service d'assistance technique téléphonique pour les professionnels, un « plan hiver » renforçant les équipes en début de saison de chauffe a été mis en place. Conjugué avec la mise en œuvre de nouveaux outils et un renforcement des compétences, le taux de réponse a été fortement amélioré.

**En 2017,
la diversité et
la qualité des services
ont été renforcées**

NOS SERVICES DIGITAUX EN PLEINE EXPANSION

La technologie digitale est un véritable levier de sensibilisation, de facilitation et d'interactivité avec nos clients et les professionnels. Nos sites web proposent des services diversifiés comprenant e-catalogue, documentations virtuelles, tutoriels, outils de chiffrage et de dimensionnement, commandes en ligne ainsi qu'un générateur d'écolabels. Notre présence sur les réseaux sociaux complète notre dispositif et favorise la mise en relation.

Et pour réduire le risque d'erreurs et les coûts pour les professionnels de la construction, nous généralisons la mise à disposition des fichiers BIM (Building Information Modeling) permettant la numérisation des bâtiments de sa conception jusqu'à sa fin de vie.

EN 2017, POUR NOS MARQUES CHAPPÉE, DE DIETRICH ET OERTLI :

- **39 000** demandes traitées par le service consommateur,
- **28** assistants(es) techniques pour les professionnels (282 618 appels téléphoniques avec un taux de réponse moyen de 82 %),
- **7 850** études réalisées par les experts du service avant-vente / support projet,
- **35** techniciens capables d'intervenir partout en France pour les cas complexes,
- **170** techniciens experts assurant le fonctionnement optimal des équipements de nos clients avec le service Serv'élite (67 160 contrats d'entretien – 136 000 interventions en 2017).

La formation professionnelle, levier de performance énergétique

Nos 15 centres proposent une grande diversité de formations dont des modules qualifiants RGE⁽¹⁾ (QualiSol, QualiBois, QualiPV, QualiPac, Ceribat). Chez BDR Thermea, cet axe stratégique est générateur de performance énergétique et de satisfaction de nos utilisateurs.

Nous contribuons ainsi au développement des compétences des professionnels et répondons au besoin de montée en savoir-faire exigé par les évolutions technologiques et réglementaires. Notre dispositif e-formation complète idéalement notre offre en permettant aux professionnels d'enrichir leurs compétences, à leur rythme et en fonction de leurs besoins.

15
CENTRES DE FORMATION

1 128
JOURNÉES DE FORMATION
PROFESSIONNELLES
(DONT 16 % EN FORMATION
QUALIFIANTE RGE)

2 914
PROFESSIONNELS FORMÉS

Nos centres de formation sont reconnus par de nombreux OPCA. En 2017 DE DIETRICH et CHAPPÉE ont fait partie des premiers organismes labellisés *Parcours Formation Durable*. Cette certification porte sur les formateurs, pédagogie et la qualité des formations; et constitue un gage de confiance pour nos clients.



La formation sur la maîtrise de l'efficacité énergétique et le développement des ventes de solutions de chauffage permet de voir les évolutions en matière de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire, de s'informer sur les nouvelles réglementations et de découvrir les nouveautés, notamment les produits connectés et applications digitales. Je suis très content d'avoir participé à cette formation de qualité qui répondait à mes attentes. »

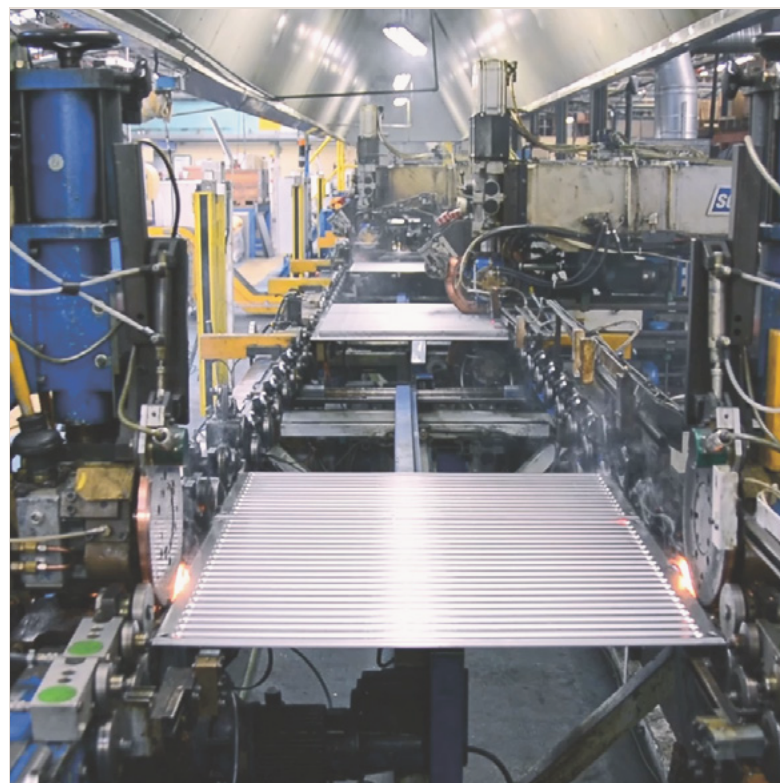
BRICE LE CUNFF

Dirigeant d'Europe Plomberie Chauffage à Petit Quevilly en Normandie, ayant participé à la formation VIP 2E au centre de formation international de Reichshoffen



PANORAMA DE NOS ENGAGEMENTS BETTER TOGETHER 2020

- Accélérer le développement de nouveaux produits et services (y compris digitaux)
- Développer de nouveaux modèles d'affaires durables
- Réaliser les analyses de cycle de vie de nos principaux produits et renforcer la sensibilisation de nos équipes et fournisseurs
- Développer notre démarche d'écoconception et de réduction des émissions de carbone des équipements
- Poursuivre la sensibilisation du public et l'accompagnement des professionnels vers la voie de la transition énergétique



85 %
DE NOS SITES DE FABRICATION
ALIMENTANT LES MARQUES EN FRANCE
SONT CERTIFIÉS ISO 14 001



Better Supply Chain



Maîtriser notre chaîne d'approvisionnement et notre production est indispensable pour générer une dynamique de croissance durable de notre activité de confort thermique. Chez BDR Thermea, nous fabriquons nos principaux produits et composants dans nos propres sites de production. Cela traduit notre engagement d'apporter toujours plus de valeur à nos utilisateurs.

C'est dans cette perspective que nous réalisons des investissements significatifs et que nous intégrons nos salariés et fournisseurs dans notre démarche d'amélioration continue. À nos yeux, le leadership responsable, c'est savoir répondre aux défis environnementaux et sociaux sur nos sites, mais aussi auprès de nos partenaires.

Notre engagement environnemental vise à maîtriser et à réduire nos impacts environnementaux, renforcer notre politique d'achats durables, promouvoir le respect de l'environnement et soutenir le bien-être sanitaire et social de nos partenaires.

Le Made in France, un engagement de qualité

On n'est jamais mieux servi que par soi-même ! Chez BDR Thermea, nous fabriquons nos produits dans nos propres sites. Dans un objectif d'excellence et d'implication des salariés, la majorité des sites est certifiée ISO 14001.



EN FRANCE

- 1 Le centre d'excellence de la fabrication française de radiateurs panneaux acier du groupe BDR Thermea est situé à **LA CHARTE-SUR-LE-LOIR** dans la Sarthe. Près de 450 000 unités y sont fabriquées annuellement (43 % du marché français) – certifié ISO 14001
- 2 Le centre de production des chaudières au sol, des préparateurs d'eau chaude sanitaire, des chauffe-eaux thermodynamiques et des pompes à chaleur est situé à **MERTZWILLER** dans le Bas-Rhin. Près de 140 000 unités ont été produites en 2017 – certifié ISO 14001
- 3 L'antenne logistique du groupe en France est située à **VILLERS-COTTERÊTS** – environ **700 000** colis y transitent chaque année.
- 4 Le site de Thermatis Technologies situé à **PORTES-LÈS-VALENCE** dans la Drôme produit des pompes à chaleur géothermique sol-eau et sol-sol et sous-ensembles frigorifiques, exclusivement pour la marque **SOFATH** – certifié ISO 14001.

À L'ÉTRANGER

- 5 **BARCELONE** : centre de développement et de production des panneaux solaires depuis 2010, il intègre les dernières technologies utilisées dans ce secteur – site certifié ISO 14001
- 6 **RASTEDE** : spécialiste de la condensation, le site conçoit, fabrique et distribue depuis plus de 90 ans des solutions de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire – site certifié ISO 14001 et ISO 50001
- 7 **BASSANO** : l'usine concentre sa production dans le secteur du chauffage depuis la fin des années 70. Capacité de production : 4 000 chaudières par jour / capacité annuelle de 750 000 pièces – certifié ISO 14001.
- 8 **APELDOORN** : avec son important département R&D, il est le spécialiste des systèmes équipés de corps en aluminium silicium. 240 000 chaudières ont été produites en 2017.

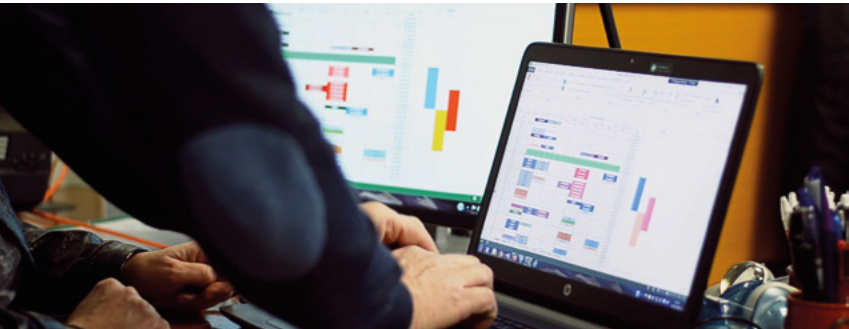
5 millions d'euros POUR MODERNISER NOTRE CENTRE DE PIÈCES DE RECHANGE

Basé sur le site de **MERTZWILLER**, ce centre d'excellence regroupera toutes les activités de pièces détachées précédemment établies à Reichshoffen et Villers-Cotterêts. Composées d'un entrepôt de 6 000 m² et de 600 m² de bureaux, ces nouvelles installations permettront d'améliorer le service en termes de réactivité, de fiabilité, de qualité et de service.

Le nouveau processus déployé permettra d'expédier des pièces pour le lendemain pour toute commande passée avant 14h, d'améliorer la rentabilité avec la création d'un super-marché pour les pièces les plus demandées et d'augmenter la capacité de gestion à 2 500 commandes par jour. Ce nouveau site entrera en fonction en juin 2018.



Efficiency maximisée, valeur ajoutée



La sécurité et la fiabilité de nos produits sont inscrites au cœur de notre valeur d'exigence.

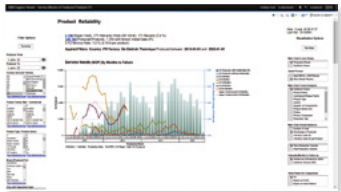
De nombreux projets visent à améliorer ces aspects. Nous nous engageons à apporter de la valeur ajoutée à nos clients en œuvrant pour la qualité durable, le zéro défaut dans nos processus industriels, l'amélioration de nos services et l'efficacité dans toutes nos activités.

La transversalité des approches, l'implication de tous nos collaborateurs et le développement d'une culture du numérique sont des enjeux cruciaux dans l'atteinte de nos objectifs.

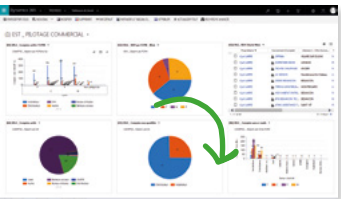
NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ COMMUNICATION 360°

L'objectif de ce projet est d'améliorer la fiabilité de nos produits et notre réactivité en matière de service client en accélérant le flux d'information et leur analyse. Notre démarche s'articule autour de 4 thématiques :

1. **Données entrantes : analyse et traitement de toutes les informations (problématiques techniques, réclamations clients, etc.)**
2. **KPI : définition d'indicateurs caractérisant la fluidité des flux d'information**
3. **Données sortantes : mise en place de processus pour fluidifier l'information à l'égard des clients internes et externes**
4. **RIIS : croisement et analyse des métadonnées**



Projet RIIS



Projet CONDOR



NOTRE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE : UN LEVIER ESSENTIEL D'AMÉLIORATION DE NOTRE OFFRE

Notre culture du numérique progresse chaque jour. Elle se généralise dans de très nombreux domaines.

- Le projet RIIS (Reliability Insight & Improvement System) vise à améliorer la performance de nos produits et services en déployant un outil d'analyse des multiples informations du terrain. Concrètement, la collecte et l'analyse des métadonnées issues de tous les services (intervention du SAV Serv'élite, consommation de pièces de rechange, retour de garantie et d'expertise, etc.) permet de suivre de nouveaux indicateurs relatifs à la fiabilité des produits et des composants, et d'alerter plus rapidement en cas de problème.
- Le projet CONDOR – lancé en 2017 – vise à adopter une vision 360° de nos clients et répondre aux exigences de gestion et protection des données personnelles. Mieux centralisé et plus complet, cet outil de CRM (Customer Relationship Management) intègre les informations de tous nos départements et améliore l'accueil de nos clients, la réactivité, le ciblage de nos actions commerciales, etc.
- Afin de centraliser l'ensemble des informations et d'en assurer une publication exhaustive pour nos clients, le projet PRISM de *Management des Informations Produits* (PIM) a été déployé en 2017. Ce projet renforce l'efficacité des services internes et leur réactivité.
- La méthode de gestion numérique des approvisionnements dans les ateliers E-Kanban permet d'assurer une fluidité des composants, d'optimiser les processus d'approvisionnement dans les magasins et sur les chaînes de montage et ainsi d'optimiser les stocks. Associé au *management visuel des composants* (principe des magasins à plat apportant plus de convivialité, de flexibilité et de sécurité), la démarche responsabilise les opérateurs, renforce la collaboration avec nos fournisseurs et augmente la productivité. Actuellement, 1 346 références sont concernées par le dispositif impliquant 35 fournisseurs.



COSC, UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT RÉSOLUMENT ORIENTÉE CLIENT



- L'intégration renforcée des clients dans notre Supply-Chain par un plus grand partage de notre stratégie de stockage et une meilleure prise en compte de leurs besoins.
- Le développement de nouveaux services comme le suivi des expéditions en temps réel.

Les premiers résultats de cette démarche sont prometteurs avec une nette amélioration de l'OTIF (mesure de la performance de livraison par rapport à la demande client) de 3 points entre 2016 et 2017.



L'objectif de la démarche COSC est de développer l'efficacité de notre chaîne d'approvisionnement, depuis nos fournisseurs jusqu'à l'ensemble de nos clients. Ses bénéfices s'articulent autour de 3 axes forts :

- L'amélioration de la gestion des données, nous permettant de mieux anticiper les besoins des clients. COSC permet de simuler des événements impactant l'approvisionnement des clients afin de prendre les décisions les plus pertinentes possibles.

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ USINE, LE PROJET OCTOBRE ROUGE

Pour soutenir notre ambition de qualité, nous devons continuellement challenger nos méthodes de travail. L'objectif du projet octobre rouge – initié en octobre 2017 – est d'améliorer la qualité de la production des ballons d'eau chaude sanitaire, en questionnant nos processus de fabrication. Cette démarche collaborative passe par une meilleure définition des indicateurs et une montée en compétences de nos équipes.



OTIF 2017

POUR LES GÉNÉRATEURS (CHAUDIÈRES, POMPES À CHALEUR, BALLONS) :

96 %

Objectif 2020

99 %

ENCOURAGER LA PARTICIPATION POUR GRANDIR ENSEMBLE

C'est en donnant les moyens à chaque salarié de s'impliquer dans la vie de l'entreprise et de participer à son développement que la notion d'amélioration continue prend tout son sens. L'intelligence collective permet d'imaginer et de mettre en œuvre des projets inédits, générateurs d'innovations et de qualité accrue. Des ateliers réguliers permettent ainsi de nous renforcer et de grandir. Cet état d'esprit qui résonne pleinement avec Better Together se développe partout au sein du Groupe.

Quelques exemples :

- La démarche **groupes de progrès** invite les collaborateurs à améliorer la qualité des services proposés par Serv'élite. En 2017, les 55 salariés investis sur 13 thèmes ont vu se concrétiser de nombreux projets (perfectionnement des tablettes, optimisation des visites d'entretien, amélioration de la gestion des véhicules, etc.).
- **Les réunions 5 minutes** sont des moments de rencontre quotidiens d'une équipe au sein de la production. Ce temps est dédié à la communication et au partage de bonnes pratiques (ergonomie, processus, qualité, environnement, sécurité, productivité, etc.). Ces temps privilégiés se sont généralisés dans de très nombreux ateliers, avec notamment la création de nouveaux espaces de communication dédiés.



Réduire l'impact environnemental de nos sites de production

Notre nouvelle politique environnementale renforce notre engagement à réduire les impacts environnementaux de notre activité. Elle se veut dynamique et collaborative. Pour cela, nous nous attachons à étendre le périmètre à tous nos établissements. Nos objectifs :

- **Assurer un contrôle strict** du respect de la réglementation et des risques de pollutions
- **Réduire nos impacts liés aux déchets** et à nos consommations d'énergie
- **Diminuer les émissions de gaz à effet de serre** de notre activité et des produits
- **Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue**, notamment par la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs
- **Développer des solutions** qui prennent en compte les aspects environnementaux
- **Impliquer nos fournisseurs** dans une démarche similaire

Nos sites de production de Mertzwiller et de La Chartre-sur-le-Loir représentent respectivement 80 % des consommations d'électricité et 90 % des consommations de gaz de l'ensemble des établissements en France. Les investissements industriels du site alsacien et les actions de réduction des consommations (adaptation des régulations, mise en place de déstratificateurs, remplacements d'ouvrants, sensibilisation des salariés, etc.) ont permis de faire chuter la consommation d'énergie de 31 % et la consommation d'eau de 42 % en 10 ans.



Le bilan après la mise en service en 2016 de la nouvelle ligne de traitement de surface de La Chartre-sur-le-Loir est positif. Les 3 millions d'euros d'investissement ont permis de supprimer les risques de pollution liés au trichloréthylène, la suppression des déchets dangereux associés et leur évacuation par voie routière, sans augmentation de nos consommations d'énergie. Par ailleurs, ce nouveau procédé a amélioré la qualité et la durée de vie des radiateurs (meilleur recouvrement anticorrosion, meilleure finition du produit).

Les actions menées en 2017 ont également permis, entre autres, d'améliorer la qualité des eaux rejetées en modernisant le suivi des bains et de supprimer le risque de légionellose par le remplacement des tours aéroréfrigérantes par un groupe froid.

Des efforts sont également menés pour réduire et mieux valoriser nos déchets (sensibilisation au tri, réduction des rotations des camions, etc.)



Sites	Mertzwiller	La Chartre-sur-le-Loir
Consommation énergétique	23 357 MWh	8 013 MWh
Consommation d'eau	25 113 m³	12 278 m³

AGIR POUR LA BIODIVERSITÉ

Face à l'accélération de l'appauvrissement de la biodiversité, nous œuvrons – humblement - à agir de manière positive à travers de petites actions fédératrices :

- nous avons implanté 2 ruches à l'arrière de notre site de Mertzwiller en partenariat avec une association d'apiculture locale.
- les espaces naturels à l'arrière de notre site alsacien font l'objet d'une étude ornithologique pour le compte du Muséum d'Histoire naturelle de Paris. L'étude vise à quantifier le comportement de certaines populations d'oiseaux : après capture, ils sont bagués et leurs caractéristiques sont relevées et intégrées dans une base internationale.



Inspirer une démarche responsable auprès de nos fournisseurs

À travers nos actes d'achat nous avons une grande part de responsabilité dans la préservation de notre environnement et du bien-être. Nos fournisseurs jouent un rôle crucial dans notre capacité à proposer des solutions qui traduisent nos valeurs. C'est pourquoi notre politique d'achats durables intègre le management des risques et le développement de la coopération avec nos fournisseurs/prestataires. L'objectif ? Créer un écosystème plus responsable générateur de solutions performantes et durables.

ÉVALUER ET ACCOMPAGNER L'ENGAGEMENT DE NOS FOURNISSEURS

Notre politique d'achats durables fixe un cadre de responsabilisation dans lequel tous nos partenaires doivent s'inscrire. Pour cela, notre *manuel du fournisseur* communique clairement nos exigences et nos modes opératoires. Il doit être signé par tous les fournisseurs souhaitant collaborer avec BDR Thermea. Il est associé à notre code d'*approvisionnement éthique* pour les fournisseurs en dehors de l'Union Européenne.

Nous privilégions les entreprises engagées dans une démarche RSE, car elles sont plus performantes et plus innovantes.

Pour soutenir et déployer cette stratégie d'achats, nous collaborons depuis plusieurs années avec EcoVadis pour mesurer le niveau d'engagement RSE au sein de notre chaîne d'approvisionnement. Nous avons commencé à identifier les domaines dans lesquels les fournisseurs n'obtiennent pas des performances conformes au standard que nous attendons. Nous les inviterons à mettre en place des mesures correctives. Les acteurs ne parvenant pas à obtenir une note minimale sur la plateforme EcoVadis seront retirés de notre liste de fournisseurs privilégiés. Par ailleurs, nous faisons évoluer notre grille d'audit pour les entreprises non sollicitées par la plateforme EcoVadis afin de mieux répondre au nombre croissant de clauses RSE présentes dans les contrats que nous signons.



Nous travaillons également sur notre démarche d'écoconception afin de pouvoir mieux identifier l'origine des matières premières et le taux de matière recyclée des pièces.

RÉDUIRE LES DÉCHETS D'EMBALLAGE PAR LA MISE À DISPOSITION DE CONTENANTS CONSIGNÉS

Depuis 2015, le site de production de Mertzwiller a mis en place un système de contenants consignés pour les approvisionnements de pièces. Cette démarche implique une étroite collaboration entre les services de l'entreprise et les fournisseurs. Le dispositif permet de supprimer les déchets d'emballage et de standardiser les conditionnements pour une intégration directe sur les chaînes de montage. Ces contenants améliorent également la protection des pièces par un conditionnement plus rigide.



73 FOURNISSEURS CONCERNÉS PAR LE DISPOSITIF

92 791 CONTENANTS MIS À DISPOSITION DES FOURNISSEURS

198 425 CONDITIONNEMENTS UTILISÉS EN 2017

PANORAMA DE NOS ENGAGEMENTS BETTER TOGETHER 2020

- Poursuivre nos investissements et l'amélioration continue de la qualité de nos produits, de nos process, de nos relations avec les clients, en collaboration avec toutes les parties prenantes
- Renforcer notre politique d'achats durables et la participation de nos fournisseurs et des clients dans la Supply Chain
- Poursuivre notre démarche de management environnemental en portant notre attention sur la consommation d'énergie, les émissions de carbone, la gestion des déchets, l'implication des collaborateurs, etc.



1 441

COLLABORATEURS
AU 31/12/17



Better People

6,5 %

C'EST LE TAUX DE RECOURS À L'INTÉRIM

174

SALARIÉS EMBAUCHÉS EN 2017

17,3

ANNÉES D'ANCIENNETÉ MOYENNE

4,6 %

D'ABSENTÉISME

Nos collaborateurs sont notre plus grande ressource car ils jouent un rôle inestimable dans la confiance que nos clients nous accordent.

Dans un environnement où l'évolution des métiers s'accélère, il est primordial de se placer de façon permanente en situation d'apprenants. C'est pourquoi le **développement de notre capital humain** est au cœur de notre stratégie.

Pour nous, un collaborateur heureux est un collaborateur plus créatif, plus performant, **plus fidèle, plus épanoui**. Le bien-être en entreprise est donc un indicateur clé de performance.

Dans cette perspective, nous renforçons les compétences de nos équipes, nous faisons la promotion de la diversité, nous cultivons le plaisir de travailler ensemble, de veiller au bien-être des autres. C'est ce qui nous permet de générer toujours plus d'intelligence collective génératrice de solutions durables.

Développer notre capital humain

Pour BDR Thermea, le capital humain est un investissement qui vise à adapter les compétences aux nouveaux enjeux, à accompagner le changement, à faciliter la mobilité interne, à garantir l'employabilité du personnel. C'est une source de polyvalence, d'enrichissement et d'épanouissement pour nos collaborateurs.

- **Les entretiens annuels et professionnels** ainsi que les échanges avec les managers sont des moments privilégiés pour identifier les nouvelles compétences, les besoins de formation et les souhaits de mobilité. En 2017, des guides ont été établis afin d'accompagner les managers et les collaborateurs et de porter au plus haut le potentiel de ces échanges
- **La mise en place de nouveaux référentiels de compétence** vise à améliorer les liens entre les compétences requises avec les attendus des postes de travail. Chaque poste sera doté d'une fiche de mission et d'une cartographie des compétences techniques et comportementales.
- **Les formations** sont adaptées au profil de chacun pour permettre de développer ses compétences. Le budget formation représente 2,4 % de la masse salariale.
- **L'intégration du digital dans la formation** permet d'augmenter le taux d'acquisition des savoirs et facilite le maintien des connaissances acquises dans le temps. La formation 2.0, plus mobile et plus collaborative, voit l'arrivée du blended learning, associant présentiel et e-learning.

En 2017, de nouveaux outils ont été déployés renforçant ainsi l'attraction des formations : les *Rapid Learning* permettant d'aller au plus vite à l'essentiel sur tablette ou PC, les micro-learning entretiennent les connaissances via des vidéos disponibles sur smartphone, les classes virtuelles permettent à des formateurs à distance d'apporter leurs expertises sur une thématique précise durant ½ heure.



56 %

DE SALARIÉS ONT SUIVI AU MOINS UNE FORMATION

3,3

JOURS MOYENS DE FORMATION

FOCUS SUR 3 ACTIONS AU SERVICE DE NOTRE CAPITAL HUMAIN

LE PROGRAMME DE FORMATION COACH

En 2017, près de 95 managers ont suivi un programme de formation dans l'objectif de développer les compétences managériales et bénéficier de références communes. Totalisant 4 500 heures, la formation portait sur les techniques, outils et comportements pour mieux Communiquer, Organiser son activité, Animer son équipe, Construire la motivation et Hisser les compétences des collaborateurs.



LANCEMENT DU PROGRAMME INTERNATIONAL DE FORMATION DE JEUNES DIPLÔMÉS

Durant 2 ans, 7 jeunes diplômés passeront une partie de leur temps au siège du groupe où ils se familiariseront au commerce international et à nos techniques. Ils pourront choisir un poste dans l'une des business units à l'issue de leur parcours.



LE DISPOSITIF HUB GRADE

Mieux servir nos clients, c'est l'objectif du programme de formation intensif à destination des prescripteurs du HUB. Le dispositif s'articule autour de 3 parcours (maîtrise, application, expert) et porte sur les différentes technologies du génie climatique, la réglementation, les solutions, le management, etc. Chaque parcours intègre une vérification et validation des acquis.

Favoriser un environnement de bien-être et de dialogue

Pour nous, le bien-être au travail est l'une des clés de l'engagement des salariés : un vecteur de performance pour l'entreprise. La convivialité et le dialogue sont de puissants générateurs de liens au sein de notre entreprise renforçant jour après jour la culture de notre groupe.

LA CONVIVIALITÉ, LEVIER DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Travailler en entreprise, c'est aussi passer de bons moments ensemble. Cultiver la convivialité contribue à générer un climat de confiance bénéfique à tous. Cette convivialité s'exprime aussi bien dans le quotidien autour des espaces de vie commune qu'à travers des événements spécifiques.

- **Les journées barbecue** marquent le début de l'été et l'approche des vacances. Elles sont organisées sur tous les principaux sites en France. En 2017, cette journée a également été marquée par la **cérémonie de remise des médailles du travail** sur les sites du Blanc-Mesnil, de La Chartre-sur-le-Loir et de Villers-Cotterêts.
- Le printemps est l'occasion pour le Comité d'Entreprise de Mertzwiller de proposer une **journée de pêche aux étangs de Reichshoffen**. Cet événement est une opportunité pour nos salariés de créer du lien, de présenter leurs collègues de travail à leur famille dans une ambiance conviviale et chaleureuse. Plus de 200 personnes se sont retrouvées autour de l'étang en 2017. Le Comité d'Entreprise a également organisé des sorties à *Center Parc*, à *Europapark*, une croisière en Méditerranée, un concours de pétanque, etc.
- **Nos retraités comptent toujours !** Depuis 2 ans est organisée une fête en leur honneur. Cet événement est l'occasion de partager un moment avec la direction et de croiser d'anciens collègues.



MIEUX COMMUNIQUER EN INTERNE

La communication interne tient un rôle majeur dans le fonctionnement de notre entreprise. Elle donne du sens au travail, encourage la collaboration et améliore les performances de l'organisation. La communication interne favorise également le développement d'une culture managériale davantage tournée vers la participation des collaborateurs.

- **En 2017, nous avons lancé CONNECT**, un site conçu pour améliorer notre communication à travers le groupe. Ce nouvel outil est indispensable pour mieux connecter nos salariés (opérant en France et à l'étranger). Il nous permet de diffuser nos actualités plus rapidement.

En France, la création du contenu a été assurée par un groupe de salariés représentatif des différents services.



- **Nos réunions d'information biannuelles sont aujourd'hui incontournables.** C'est un moment privilégié où notre Direction partage les résultats, les éléments de stratégie et les grands projets à venir. Le format par petits groupes permet de répondre à toutes les questions et s'achève par un moment d'échange plus informel et convivial.

Par ailleurs, des rituels de communication intra-services animés par les managers ont également été mis en place dans toute l'entreprise.

- D'autres **outils de communication** ont également été récemment créés dans le cadre du rapprochement des sociétés en France (lettre d'information bimensuelle, mailing d'information, etc.) en plus des outils déjà existants.



1 2 Barbecue annuel



Encourager un dialogue social constructif

Cet état d'esprit et cette volonté de dialogue s'expriment entre autres dans le cadre du rapprochement des différentes entités du groupe en France. Des réunions de négociations avec les représentants du personnel permettent de co-construire le projet dans une démarche participative en amont de la phase juridique. Un accord de méthode a permis au préalable de fixer un calendrier des négociations. Ces discussions ont pour but de faciliter la transition et de construire un grand groupe français fondé sur l'équité et les valeurs.

Le dialogue social s'organise autour de nombreuses rencontres (Comités d'établissement, Délégués du personnel, Comité central d'entreprise, Commissions thématiques). Ces réunions permettent aux représentants du personnel d'échanger avec la Direction sur l'amélioration du bien-être des salariés et les projets d'avenir de l'entreprise.

Le dispositif de dialogue social est complété au niveau international par le Comité d'Entreprise Européen qui assure une représentation équitable de tous les salariés du groupe et offre un forum d'information et de consultation supplémentaire.

Pour la France, un Comité Social et Économique rassemblant plusieurs de ces instances verra prochainement le jour avec la création de représentants de proximité.

NOTRE BAROMÈTRE SOCIAL BIENNAL

Notre enquête permet d'évaluer la satisfaction au poste de travail, la perception du développement personnel, la relation avec le responsable direct et l'équipe ainsi que l'adhésion au groupe et à son orientation stratégique. Ce baromètre comprend une cinquantaine de questions et permet d'identifier les points de progrès.

Les résultats sont largement communiqués au sein de chaque direction et des plans d'actions sont définis.



3 Réunion d'information de Mars 2018



4 Réunion d'information d'Octobre 2017

La diversité, vecteur d'ouverture et de créativité

Favoriser la diversité, c'est tout d'abord lutter contre toute forme de discrimination au travail. Toutefois, pour BDR Thermea, le périmètre de la diversité s'étend bien au-delà des 25 critères de discrimination relevant des législations internationales ou françaises. Nous considérons que la pluralité des parcours professionnels, des expériences, des opinions et des cultures est une véritable richesse pour l'entreprise. **C'est pourquoi nous œuvrons à promouvoir la diversité au quotidien.**



• **Nous sommes signataires de la Charte de la diversité depuis 2015**, témoignant notre engagement en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation. Cet engagement est systématiquement rappelé lors de nos recrutements afin de ne pas exclure des talents potentiels.

• **En 2016, nous avons rejoint le Réseau des Référents Handicap de la Région Grand-Est** afin de développer des actions en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

• **Notre guide de compréhension de la diversité**, transmis à tous les salariés et nouveaux arrivants, a pour objectif de sensibiliser tous les collaborateurs sur les enjeux de la diversité. Le guide présente les différents critères de discrimination, incite à se remettre en question dans nos relations avec les autres, à reconnaître ses propres préjugés. Il présente également les postures à adopter pour faire barrage aux stéréotypes.

• Notre plan d'actions pour le handicap vise à sensibiliser notre personnel, à être attentif au recrutement, à favoriser le recours aux EA et ESAT et à améliorer les conditions de travail des salariés concernés.

6,2 %
de taux d'emploi 2017
de salariés en situation
de handicap
(unité d'handicap)
BDR Thermea France



LA CHAUDRONNERIE SE FÉMINISE

Jusque-là composées exclusivement d'hommes, nos équipes de chaudronnerie ont accueilli cinq collaboratrices en 2017. Cette féminisation apporte un vent de renouveau bénéfique à tous sur ces métiers.



■ Hommes ■ Femmes

• Avec des métiers historiquement sexués et plutôt masculins, nous portons une attention particulière à l'égalité professionnelle en matière d'embauche, de rémunération, de promotion et de formation.



« Prendre en compte l'humain, c'est aussi prendre en compte des situations de handicap et améliorer les conditions de travail. J'ai ainsi pu bénéficier d'un siège ergonomique adapté à mes problèmes de dos. »

THIERRY LANDOLT

Agent réception montage - Mertzwiller

La santé et la sécurité, une priorité

La sécurité physique et psychique de nos collaborateurs et sous-traitants est une obligation incontournable de l'entreprise. Dans le domaine de la RSE, la promotion de la santé conduit aussi à passer d'une logique axée sur la réduction des risques d'exposition à **une démarche proactive d'amélioration de la santé des salariés** : promouvoir la santé, c'est donc favoriser une bonne hygiène de vie et une bonne condition physique au quotidien.

LA SÉCURITÉ DE NOS POSTES DE TRAVAIL

La formation à la sécurité est l'un des vecteurs de son amélioration. Outre les formations obligatoires, une diversité de stages est proposée chaque année portant sur le secourisme au travail, les bons gestes et postures, la sensibilisation à la conduite de véhicule, la formation incendie, etc.

En 2017, une douzaine de managers des ateliers de production de MERTZWILLER a suivi une formation de 3 demi-journées sur le respect des obligations, la prévention des accidents et la conduite à tenir en cas d'accidents ou d'incendie. L'ergonomie de chaque poste de travail fait l'objet d'une surveillance continue. La pénibilité des postes est cotée afin d'étudier un éventuel aménagement pour la réduire en dessous des règles de sécurité de l'entreprise : par exemple, la limite de port de charge pour les opérateurs s'élève à 13 kg.

UN SERVICE MÉDICO-SOCIAL AU SERVICE DE NOS SALARIÉS

Outre la présence permanente d'une infirmière sur le site de MERTZWILLER, une permanence hebdomadaire de « psychologue conseil » accueille des salariés du Bas-Rhin en toute confidentialité pour les écouter, les guider et les conseiller dans leurs interrogations et difficultés.

En 2017, des « veilles collectives » ont été instaurées pour développer le « tissu collectif bienveillant » ou apporter un soutien à un collègue en difficulté.

Un assistant social est également à disposition des salariés. Il propose un accompagnement individuel ou collectif en lien avec la santé, la famille, le logement, les finances, la retraite, etc.



FAVORISER LA PRATIQUE D'ACTIVITÉS SPORTIVES

Le sport permet de maintenir le corps en bonne santé et de soigner le moral. Nous encourageons la pratique d'activités sportives à travers, par exemple, le club cycliste et course à pied de l'entreprise et nous valorisons les exploits sportifs de nos salariés.

1 Club cycliste en randonnée durant 3 jours en Forêt Noire (- sept 2017)

2 Participation d'une douzaine de salariés au relais du Houblon d'Haguenau (- août 2017)



« Je suis responsable de la sécurité comme tout le monde dans l'entreprise et nous devons tous être acteurs de son amélioration. »

FREDDY LECAUX

Cariste Polyvalent - Villers-Cotterêts

INDICATEURS DE SÉCURITÉ

23,2 %

TAUX DE GRAVITÉ

1,07 %

TAUX DE FRÉQUENCE

PANORAMA DE NOS ENGAGEMENTS BETTER TOGETHER 2020

→ **Instaurer une nouvelle culture d'entreprise**, plus collaborative et transversale autour de nos valeurs et favorisant l'intelligence collective.

→ **Poursuivre la promotion de la diversité** et des différences comme une richesse

→ **Développer la gestion prévisionnelle des compétences** et des talents

→ **Accentuer les efforts sur le bien-être au travail** et la communication interne

→ **Améliorer la santé** de nos collaborateurs



École Université



Better Company

Communauté

Entreprise citoyenne

Mécénat participatif

La responsabilité sociétale de notre l'entreprise ne s'arrête pas à nos murs. Nous sommes pleinement conscients du rôle que nous pouvons apporter à notre environnement externe. L'entreprise ne vit pas dans un système fermé et aut centré, elle est en interaction avec la société et impacte les communautés en générant des externalités positives et négatives.

Cela s'exprime en premier lieu par l'adoption par tous les salariés d'un comportement éthique dans les affaires.

Better Company nous invite aussi à nous interroger sur des liens plus éloignés de notre cœur de métier. C'est dans cette perspective que BDR Thermea œuvre à réduire l'impact négatif des déplacements de salariés, s'investit dans les organisations en lien avec ses activités et soutient le monde de l'éducation.

La RSE, c'est aussi agir pour le développement économique, social, environnemental et culturel des territoires.

Éthique et transparence

Trop souvent, les contraintes légales ne suffisent pas à garantir l'honnêteté des relations d'affaires. C'est pourquoi nous veillons à instaurer une véritable culture de l'éthique dans les affaires.

BUSINESS PRINCIPLES

Nos principes éthiques sont clairement formalisés à travers nos *Business Principles* qui fixent un cadre pour nos actions : conformité à la loi, prévention des conflits d'intérêt, respect de la communauté et de la société, etc. Ils guident les comportements et les actions des collaborateurs du groupe au quotidien. Ces principes sont systématiquement partagés avec l'ensemble de nos nouveaux salariés.

Des politiques et procédures alignées avec ces grands principes viennent promouvoir les attitudes responsables dans le cadre de nos opérations. **Aucune forme de corruption n'est tolérée !** Ces politiques insistent sur l'honnêteté, l'intégrité et l'équité dans tous les aspects des affaires. Elles précisent les mesures disciplinaires potentielles en cas de non-respect.

- La politique anti-corruption fixe les règles minimales en matière de corruption et de pots de vin et porte une attention particulière en matière de cadeaux, de paiement de facilitation, d'évasion fiscale, de contrôle de clients, etc.
- La politique de concurrence loyale s'intéresse à la conduite éthique de nos relations avec d'autres organisations afin de garantir une concurrence libre et sans contrainte.



RGDP :

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

**Nous attachons
une grande importance
à gérer les données
des personnes avec
qui nous sommes
en interaction.**

- Conformité à la loi et à la réglementation
- Prévention des conflits d'intérêt
- Acceptation de cadeaux et prévention de la corruption
- Confidentialité
- Maintien de bonnes conditions de travail tant sur le plan de l'hygiène que de la sécurité
- Choix de partenaires respectueux et respectables
- Respect de la communauté et de la société

Par ailleurs, de nombreuses procédures internes sont mises en œuvre en lien avec les flux et moyens financiers, les transactions sensibles, les risques de fraudes et la sécurité des accès et des comptes informatiques.

L'application de ces règles fait l'objet d'audits réguliers.

**Une formation de e-learning
sera déployée en 2018 afin
de sensibiliser tous
les collaborateurs
potentiellement
exposés aux risques
de corruption et de
trafic d'influence**



Agir en faveur de la société

Nous croyons à la collaboration comme un vecteur de progrès collectif. Cette coopération concerne notre secteur, notre marché et nos expertises mais également des sphères bien plus larges. C'est avec enthousiasme et humilité que BDR Thermea en France s'affirme comme acteur, soutien et contributeur à la transformation positive.

PARTICIPER, APPRENDRE ET PARTAGER AU SEIN DE NOTRE ÉCOSYSTÈME PROFESSIONNEL

Nous tissons des relations étroites avec des organismes externes en lien avec nos domaines d'expertise (syndicats professionnels, organismes techniques et de normalisation, etc.). Cette implication prend de multiples formes : participation à des comités techniques, définition de référentiels au sein de commissions, défense des intérêts de la profession, promotion des énergies renouvelables, implication dans des conseils d'administration, prospective, etc. Nos équipes en France sont aujourd'hui impliquées dans plus d'une soixantaine de groupes en lien avec nos métiers. Ces relations sont toujours fondées sur des règles de respect du droit à la concurrence et de « non-entente » entre membres.

BDR THERMEA, MEMBRE FONDATEUR DE L'ASSOCIATION LES ENTREPRISES POUR LA CITÉ

Les Entreprises pour la Cité est un réseau de près de 250 entreprises engagées sur des enjeux de société. Lieu d'échanges, d'innovations et d'expertises sur les questions du développement humain, cette initiative intervient aux côtés des entreprises adhérentes sur des thématiques clés de l'engagement sociétal : égalité des chances dans l'éducation, insertion professionnelle et employabilité, diversité, management inclusif, mécénat et investissements citoyens. En tant que membre fondateur de l'antenne Alsace, nous contribuons ainsi à la performance économique et à la cohésion sociale du territoire. À travers les nombreux sujets abordés, nous prenons conscience de la diversité d'actions à mener et des opportunités pour notre entreprise.



NOTRE EXPERTISE, AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Nous sommes soucieux de partager notre expérience pour faire avancer la transition énergétique. En tant que spécialistes de la performance énergétique dans les bâtiments, nous nous impliquons dans des manifestations nationales. Nous organisons également des rencontres avec les professionnels de l'habitat.

- *EnerJ Meeting* est le rendez-vous incontournable de l'efficacité énergétique et environnementale du bâtiment. Sous le haut patronage du Président de la République Emmanuel MACRON, cette journée rassemble les acteurs impliqués dans le plan de rénovation de la future réglementation environnementale 2020.



- *H'Expo* est un temps d'échange autour de la politique du logement et de l'habitat social. Cette manifestation professionnelle rassemble les organismes HLM, les élus, les professionnels de l'habitat, des industriels et les médias. BDR Thermea s'associe à cet événement en partageant son expérience pour faire progresser les idées et les actes.



LE GRAND REX - LE GRAND RETOUR D'EXPÉRIENCE

Aller à la rencontre des professionnels pour les sensibiliser à la performance énergétique, c'est l'objectif de la tournée dans toute la France baptisée *Le Grand REX*. Cette démarche exprime notre volonté de privilégier la pédagogie et les bonnes pratiques pour promouvoir des performances énergétiques élevées. Expérimenté en 2017 avec succès, une quarantaine de rendez-vous est programmées en 2018.



Les entreprises pour la Cité
Agir contre les inégalités

Soutenir le monde éducatif

Nous sommes pleinement conscients de la nécessité de tisser des liens forts avec le monde de l'éducation et ainsi de créer de la valeur partagée pour l'école et l'entreprise. Ces liens permettent de révéler des passions pour nos métiers, d'agir en faveur de l'insertion des jeunes ou encore d'accroître les opportunités d'innovation en nouant de nouvelles collaborations et partenariats avec des universités.

TOUR D'HORIZON D'INITIATIVES INSPIRANTES

- De Dietrich est grand partenaire de l'INSA de Strasbourg qui forme ingénieurs et architectes. Fin 2016, un partenariat avec la spécialité Génie climatique et énergétique a été conclu pour une durée de 3 ans. Il nous permet d'assurer un accès privilégié aux élèves, mieux leur faire connaître les opportunités de carrières et aider au développement de la spécialité via leur plateforme Climatherm. Pour l'INSA, ce partenariat permet de favoriser l'insertion professionnelle et de travailler sur les dernières technologies en matière d'équipements de génie climatique.



- L'école de management de Strasbourg forme les managers de demain autour de leurs valeurs : développement durable, éthique et diversité. BDR Thermea soutient l'école en tant que membre partenaire (EM-Partenaire) et participe activement à la Chaire Développement Durable et RSE. Cette dernière aborde tous les aspects de la stratégie du management de la RSE à travers des échanges de pratiques entre entreprises, la découverte d'innovations managériales en RSE, etc.



- Notre expertise est une opportunité pour faire monter en compétences les écoles qui forment les futurs professionnels du chauffage. De nombreux partenariats sont en place au niveau local à travers nos différents centres de formation : mise à disposition de locaux, formation ponctuelle d'étudiants de lycées professionnels et de leurs professeurs (nous sommes référencés auprès du CERPEP¹), cycle de formation pratique d'adultes en reconversion, etc.

- Plusieurs salariés s'investissent auprès d'écoles, comme par exemple au Lycée professionnel Heinrich NESSEL de HAGUENAU. Ils soutiennent les professeurs dans l'évaluation des élèves dans le domaine du chauffage et des énergies renouvelables.



« En tant qu'ancien formateur, c'est un plaisir d'intervenir et de partager avec des étudiants nos compétences, de donner une vision sur la profession - Je fais un beau métier, j'ai envie d'aider les autres à le faire aussi. »

ALAIN ROOS
Responsable technique chez Serv'élite

- 1 École de management de Strasbourg
- 2 Sébastien Vacher, responsable Recherche et Développement remettant un don à des étudiants de l'INSA de Strasbourg pour financer un voyage technique GCE
- 3 Élèves de 3^{ème} du collège Baldung Grien de Hoerd en visite sur le site de Mertzwiller



Partenariats et mécénats

Être acteur dans la société, c'est aussi s'engager auprès de partenaires plus éloignés de nos métiers. C'est l'occasion pour nous d'incarner les valeurs de BDR Thermea et de nous investir dans des projets qui nous tiennent à cœur. Ainsi, nous soutenons des associations sportives ou encore des associations de solidarité.

PARTENARIAT ET SOUTIEN À DES ASSOCIATIONS SPORTIVES

Depuis le 1^{er} novembre 2017, BDR Thermea en France est partenaire du Paris Saint-Germain (PSG) Handball et de l'Association Sportive (AS) Haguenau de Handball. Le PSG Handball dispose d'un palmarès impressionnant, il est l'un des clubs les plus performants de ce sport qui permet le développement de nombreuses qualités physiques et morales. Par la même occasion, nous avons développé un partenariat de proximité avec le club alsacien, l'AS Haguenau.

C'est la première fois que BDR Thermea en France s'engage dans la durée aux côtés de clubs de sport en France. Nous partageons avec ces équipes des valeurs communes et une envie de proposer le meilleur à nos publics respectifs.

En 2017, nous avons également soutenu d'autres associations sportives locales : rugby, cyclisme, football, volley-ball, etc.

BDR THERMEA GROUP

PARTENAIRE OFFICIEL



HANDBALL

LES SALARIÉS SONT RÉGULIÈREMENT CONVIÉS À DES ÉVÈNEMENTS DANS LE CADRE DE CES PARTENARIATS



3



1

SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS DE SOLIDARITÉ OU CULTURELLES LOCALES

Gérée par l'association Caritas Alsace réseau Secours Catholique de Strasbourg, la Résidence des Capucins accueille des personnes isolées et des familles bénéficiaires de la protection internationale. Chaque personne accueillie bénéficie d'un accompagnement personnalisé.

Dans le cadre d'une démarche d'essai terrain et en remplacement d'une installation au fioul désuète, deux chaudières gaz de 200 kW en cascade et une solution de production d'eau chaude sanitaire intégrant ballon de stockage et échangeur à plaques ont été gracieusement fournis.

Une opération similaire a été réalisée au Centre Culturel Saint Thomas de Strasbourg qui accueille des séminaires et des sessions de formation avec une chaudière gaz de 130 kW.



2

Nous soutenons des associations sportives ou encore des associations de solidarité

- 1 Chaudières Power HTE 200 kW en cascade et ballon LSR 750 installé chez CARITAS Alsace
- 2 Thierry Omeyer et Thierry Leroy au moment du lancement du partenariat entre PSG Handball et BDR Thermea France - nov 2017
- 3 Fêtes des 40 ans du club de handball de Haguenau en partenariat avec BDR Thermea



4

Réduire l'impact de nos déplacements

Le transport génère des externalités négatives, largement reconnues. Ce secteur contribue à hauteur de 28 % aux émissions de Gaz à Effet de Serre, générant pollution locale, congestion sur les routes, avec des incidences sur la sécurité et la santé publique. Il engendre un coût financier pour les salariés, l'entreprise et la collectivité.

C'est pourquoi nous mettons en place des actions pour réduire l'impact des déplacements domicile-travail et professionnels (promotion de transports en commun, transports doux, etc.). En matière de déplacements professionnels, notre politique voyage vise à réduire les frais et à limiter l'impact environnemental : modernisation des outils de vidéo-conférence, déplacements en train privilégiés par rapport à la voiture ou l'avion, émissions de CO₂ des véhicules en leasing réduites, etc.



LE CHALLENGE AU BOULOT, J'Y VAIS À VÉLO... OU BIEN À PIED, EN BUS, EN COVOITURAGE...

Le site de Mertzwiller se mobilise chaque année pour le challenge inter-entreprises *Au boulot, j'y vais à vélo* organisé dans toute l'Alsace par les associations de Pays d'Alsace du Nord (hors Eurométropole). En 2017, l'évènement a intégré l'enjeu de la multimodalité : à pied, à vélo, en transport en commun, en covoiturage. Ce défi est l'occasion de s'associer à un évènement organisé par les collectivités et organismes publics locaux pour tester des alternatives à la voiture individuelle



COUP D'ŒIL À L'ÉDITION 2017 DU CHALLENGE

- 7 913 km parcourus en multimodal dont 2 560 km à vélo
- Contrôle technique et marquage (pour lutter contre le vol de vélos) réalisés par une association locale,
- Sortie vélo organisée par le club cycliste,
- Petit déjeuner offert pour toutes les personnes venant en vélo, à pied, en transport en commun ou en covoiturage.

C'est aussi l'occasion de réaliser une action solidaire : les kilomètres parcourus à vélo par les participants sont convertis en dotation financière (à raison de 0,05€/km). En 2017, grâce aux précieux kilomètres parcourus à vélo dans toute l'Alsace, l'association *En avant Roule* s'est vu remettre un chèque de 7 000 euros par les organisateurs du défi. Elle s'engage au Sénégal auprès de personnes à mobilité réduite et malvoyantes.

PANORAMA DE NOS ENGAGEMENTS BETTER TOGETHER 2020

- Poursuivre nos réflexions sur les questions d'éthique de façon opérationnelle, sensibiliser nos collaborateurs et nos parties prenantes externes au respect des règles établies
- Renforcer nos relations avec le monde éducatif (notamment le milieu universitaire et de la recherche) pour amplifier nos capacités à innover
- Développer et diversifier nos partenariats avec le monde associatif, dans une logique de mécénat participatif et solidaire, de coopération économique et d'amélioration des pratiques responsables de l'entreprise
- Poursuivre la sensibilisation de nos collaborateurs à l'usage de modes de transport vertueux

BDR Thermea France
57, rue de la gare - B.P.30
F - 67580 Mertzwiller

Rédaction : BDR Thermea / Pixelis
Direction artistique : Pixelis
Photographies : BDR Thermea / Fotolia



BDR THERMEA GROUP