



HERVÉ THERMIQUE



RAPPORT  
**RSE**  
**2020**

Toujours dans une démarche environnementale,  
si vous veniez à avoir besoin d'imprimer ce rapport  
nous vous invitons à le faire en noir et blanc.

## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Nos données

## **ENVIRONNEMENTALES, RESPONSABLES ET SOCIALES.**

---

Nos activités naturellement liées à l'environnement : de l'audit à l'exploitation

Notre démarche environnementale

Culture du chef

Mise en pratique du management concertatif

- Intégration

- Réunions mensuelles

- Moyens de communication

- Apprentissage

- Formation

- Évolution interne

Accord Handicap

Sécurité    Bien Être    Solidarité

Initiatives des collaborateurs

\* L'ONU a adopté dix-sept objectifs de développement durable pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité de tous. Hervé Thermique s'implique par ses actions dans onze de ces objectifs : 1, 3, 5, 6, 7, 10, 13, 14, 15, 16 et 17.

# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU CŒUR DE NOTRE ADN



**Emmanuel HERVÉ, Président du Directoire**

*La nature de nos activités nous place de facto dans une démarche continue de sobriété énergétique.*

"Nous préconisons le recours aux énergies propres, qu'elles soient renouvelables ou fatales, pour accompagner et agir efficacement auprès de nos partenaires et clients."

## **La démarche RSE est pour nous une conséquence positive de :**

- nos activités naturellement en lien avec le développement durable. En effet, Hervé Thermique est toujours en quête pour son client, de recherche d'économies d'énergie. Dans cette période inédite, il est d'autant plus vrai qu'il est essentiel de garder à l'esprit la préservation de la planète et de ses ressources naturelles.
- notre organisation managériale centrée, sur l'Homme qui se doit d'être en harmonie avec son environnement et ses semblables. Notre management concertatif permet de libérer l'envie d'entreprendre des intra-entrepreneurs pour proposer des services toujours plus innovants à nos clients partenaires.

Nous préconisons le recours aux énergies propres qu'elles soient renouvelables ou fatales, pour accompagner et agir efficacement auprès de nos partenaires et clients. Notre savoir-faire consiste à apporter des réponses innovantes et sur-mesure aux besoins évolutifs de nos clients.

Parce que l'autonomie et la responsabilité sont profondément ancrées dans l'histoire et la philosophie d'Hervé Thermique, ses intra-entrepreneurs ont toute latitude pour prendre les initiatives qu'ils jugent opportunes pour leurs clients et partenaires.

Aussi en sont-ils, au quotidien, les interlocuteurs privilégiés. C'est la philosophie du Groupe qui est portée collectivement par nos «intra-entrepreneurs» pour faire face aux enjeux environnementaux et managériaux.

Hervé Thermique soutient de nombreux projets culturels ou sociétaux à travers le mécénat d'entreprise. Entreprendre, apprendre, soutenir ou encore s'ouvrir, en sont les principales valeurs défendues.

Portée au quotidien par nos intra-entrepreneurs et riches de leurs différences, ils partagent dans ce rapport leurs pratiques et leurs témoignages.







# PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS D'HERVÉ THERMIQUE ET DE SES FILIALES

## Groupe Hervé

Groupe familial de plus de 3000 collaborateurs répartis sur plus de 60 implantations, tant en France, qu'en Suisse, en Belgique, au Luxembourg, au Maroc et plus récemment dans l'Océan Indien, dont l'entreprise emblématique est Hervé Thermique, spécialiste du management de l'énergie et de tous les lots techniques du second œuvre du bâtiment (génie électrique, climatique,...)

## Hervé thermique

Spécialiste du management de l'énergie et de tous les lots techniques du second œuvre du bâtiment : génie électrique, climatique, performance énergétique, énergies renouvelables, traitement d'eau,..., tant en travaux qu'en maintenance, Hervé Thermique est implantée sur l'ensemble du territoire français mais aussi en Suisse, Belgique, Luxembourg et Maroc, sous les noms d'Alvazzi, Pelzer et Hervé Maroc.



Parce que nous avons été l'une des premières entreprises numériques de France, notre approche différente et notre capacité d'adaptation et d'anticipation, nous permettent une meilleure réactivité face aux évolutions du marché.

**Cette diversité couplée à la qualité de notre travail ont contribué à la forte notoriété de l'entreprise, identifiable par son style, la fameuse signature Hervé Thermique !**

## LE GROUPE HERVÉ, C'EST AUJOURD'HUI TROIS PÔLES



**69 %**  
de progression  
de chiffre-d'affaires  
depuis 2005

**364 M€**  
chiffre d'affaires 2019

**2 100**  
collaborateurs  
en 2020



**Le Pôle Énergie Services** conçoit, met en application, assure l'installation et la maintenance des systèmes et des technologies intelligentes dans tout type de bâtiment. Ces solutions gérées en projets intégrés, réduisent les consommations d'énergies, optimisent les opérations de gestion des utilités sur site et contribuent au respect de l'environnement.



**Le Pôle Industrie** conçoit, réalise, calibre des équipements et ouvrages sur mesure en tuyauterie et tôlerie industrielles, chaudronnerie traditionnelle et réglementée, serrurerie, mécano-soudure, flexibles et raccords hydrauliques. Ceux-ci sont destinés à des applications dans l'aéronautique, la pétrochimie, la chimie, la pharmacie, le nucléaire, le maritime, l'agro-industrie et les Énergies Marines Renouvelables.



**Le Pôle Numérique** imagine, conçoit, intègre et réalise des solutions adaptées aux besoins d'infrastructures informatiques, d'applications web et mobiles, de formation et de supports de communication actuels et émergents.

**L'introduction de ce rapport RSE et les thématiques abordées tout au long de ce document nous sont présentées par **ERIC MICHEAU**, DIRECTEUR COMMERCIAL.**

Soucieux d'aider nos clients à réaliser des économies d'énergie, et dans un esprit de performance énergétique, nous nous positionnons comme force de conseils et de propositions.

Ainsi, un accompagnement personnalisé dans l'optimisation des performances énergétiques est proposé à nos clients afin qu'ils puissent avancer en toute confiance aux côtés d'un interlocuteur unique, expert du management de l'énergie. Dès lors, différentes offres peuvent être mises en place dans le but de favoriser le confort utilisateur, et aussi la réalisation d'économies d'énergies.

Nous verrons tout au long de ce rapport que nous proposons à nos clients un parcours sur mesure de l'audit à la réalisation, en passant par la collecte d'information permettant d'agir sur les consommations et l'exploitation du bâtiment autour de des solutions innovantes.

Précisons que cet accompagnement est permis par l'utilisation d'outils spécifiques tel que l'installation d'objets connectés, l'accès à une plateforme de suivi multi-sites et multi-profils permettant de piloter et réduire ses consommations mais également le BIM, une maquette numérique permettant la représentation en trois dimensions des caractéristiques d'un bâtiment et de ses équipements, aussi utile pour la construction que la maintenance d'un outil dont l'utilisation par nos managers est généralisée.

**CHRISTOPHE PRINCE,**

**INGÉNIEUR D'ÉTUDE ÉNERGÉTIQUE nous décrit un cas concret sur le territoire sud-ouest qui a développé le management de l'énergie et l'IOT (Internet Of Things). La collaboration sur site a été efficace grâce à une synergie totale entre deux sociétés du Groupe Hervé (iMDEO du Pôle Numérique et Hervé Thermique).**

"La cellule IOT d'Hervé Thermique sud ouest et iMDEO (filiale du Groupe Hervé) ont répondu ensemble à une sollicitation de COMAX / Aquitaine Power afin d'exploiter les données de leurs automates WAGO déployés sur leurs sites de cogénération dans l'objectif d'avoir un suivi précis et efficace de leurs énergies (consommation / production) et fluidifier leurs processus de facturation d'énergie. Après les avoir convaincus de l'efficacité de notre collaboration, nous avons réalisé une prestation afin de faire remonter sur Noé, l'ensemble des compteurs et capteurs déployés sur leurs sites (240 compteurs / capteurs sur une trentaine de sites)."



# NOS ACTIVITÉS

## audit.

La priorité de nos équipes, avec en tête nos ingénieurs énergéticiens, est bien la réduction des consommations d'énergies. En matière de sobriété et d'efficacité énergétique, nos bonnes pratiques sont partagées, notamment par l'implication de nos ingénieurs d'études énergétiques et de nos techniciens pour atteindre nos engagements énergétiques.



**JULIEN GUILLON,**  
INGÉNIEUR EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE chez BSE nous parle de son partenariat avec Hervé Thermique. Il a réalisé l'audit énergétique réglementaire de SGS, leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification.

Une prestation sur mesure pour répondre à l'objectif du client : dépasser le contexte réglementaire. La priorité était donnée à la réduction des consommations d'énergie.

L'audit a porté sur treize bâtiments répartis sur le Territoire national (tests industries, laboratoires d'essais et laboratoires d'analyses de produits pétroliers) et a donné lieu à une cartographie détaillée des usages énergétiques et un plan de comptage complet pour le suivi performance à terme.

Il est très enthousiaste aussi sur son autre partenariat avec Hervé Thermique, IBS et Eco-Adapt. BSE a réalisé le déploiement d'un système de suivi énergétique du château de Flée, en Touraine. Ce sont près de vingt départs électriques qui ont été installés et repris sur un automate. Les consommations ont pu être exportées et analysées depuis notre plateforme de suivi énergétique Noé 3.

### Autre exemple d'un accompagnement ciblé dans la rénovation d'un logement communal qui génère des économies d'énergies.

Hervé Thermique a mené une prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage, pour la commune de Germigny-des-Près (45), dans le cadre de la rénovation de son logement communal. En proposant une amélioration de l'enveloppe thermique grâce notamment à l'utilisation de matériaux biosourcés, des économies substantielles d'énergies ont pu être réalisées (de 21 023 à 7 239 kWh d'énergie finale..

Le classement dans la classe énergétique C a été atteint.



# maintenance connectée.

L'analyse des données et la maintenance connectée permettent aujourd'hui de gérer la maintenance plus sereinement, et d'anticiper les pannes, au lieu de les subir, en toute sécurité. Hervé Thermique est précurseur et pro-actif dans la maintenance connectée !



**PHILIPPE LOMBIN,**  
**MANAGER D'ACTIVITÉ,** nous explique la mise en place de la maintenance connectée chez un de nos clients.

"Afin de rester efficace sur la réactivité de nos interventions, nous avons proposé à notre client Décathlon de tester un système de maintenance connectée dans le magasin de Caen Mondeville (14).

Nous l'avons équipé de capteurs qui ont notamment permis un relevé en continu de l'encrassement des filtres et une remontée en temps réel des défauts.

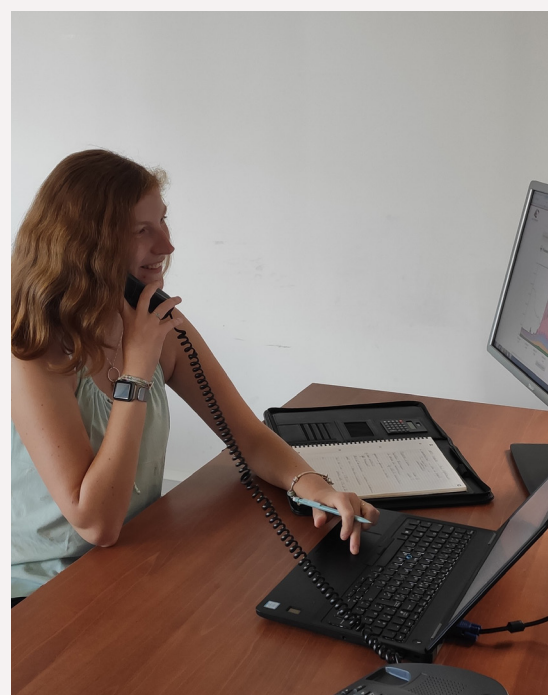
L'accès à ces valeurs a permis de mieux gérer les dépenses énergétiques et d'anticiper pannes et gaspillages."

**ALEXIA BRIOIS,**  
**INGÉNIEUR D'ÉTUDES ÉNERGÉTIQUES,** nous expose comment nous décomposons les consommations électriques afin de mieux les comprendre et assurer à nos clients un suivi performant.

"En partenariat avec Alerteo, Hervé Thermique propose un nouveau service pour mieux comprendre les consommations électriques de ses clients, grâce à une offre globale qui s'adapte au type et à l'usage des sites audités.

Cette nouvelle offre permet d'apporter des conseils personnalisés à nos clients tout en les accompagnant dans leur démarche de performance énergétique.

L'APAJH 17 nous a consulté pour faire un bilan de décomposition avant de procéder à l'installation photovoltaïque en autoconsommation. Après avoir identifié ses sources énergivores, des économies d'énergie ont pu être réalisées suite au premier rapport et des prévisions d'économies complémentaires sont prévues sur le plan d'actions final."





## L'APPLICATION OPTIM'ENERGY

Cette application mobile permet le suivi d'exploitation de nos contrats avec engagement énergétique : contrats P1, PFI, contrat de performance énergétique. Elle permet entre autres, de relever les index compteurs et de connaître instantanément les économies ou surconsommations. Les relevés sont donc facilités et la conduite des installations optimisée ! Cette application a été pensée, conçue et testée par des techniciens de maintenance volontaires qui exploitent actuellement des contrats de types P1 et PFI.

**STÉPHANE BARITHEL,**

**MANAGER DE TERRITOIRE, nous présente la technologie au service du relevé des compteurs : une application en mobilité pour réagir rapidement en cas de surconsommation.**

Dans le cadre de nos contrats avec suivi et engagement énergétique pour maîtriser les consommations de nos clients, les techniciens de maintenance et d'exploitation sont amenés à relever des index compteurs régulièrement. En utilisant leurs retours d'expérience, ils ont pensé, conçu et testé un nouvel outil : Optim'énergy.

Le technicien saisit sur son téléphone la valeur du nouvel index compteur et reçoit en automatique l'état des consommations du site. Il peut ainsi immédiatement agir pour modifier les réglages en cas de surconsommations ou voir les économies réalisées.



# électricité.

**CÉCILE JACQUENS, INGÉNIEURE D'ÉTUDES**  
**GUILLAUME DELMAS, MANAGER D'ACTIVITÉ**

**ont collaboré sur une nouvelle solution pour l'analyse des consommations électriques ! Ils nous parle de cette collaboration entre deux sociétés du Groupe : Alertéo et Hervé Thermique.**

Cette solution permet la décomposition des consommations électriques. L'objectif est de mesurer et de comprendre les consommations relatives au type et à l'usage des sites. Ce dispositif permet :

- d'identifier l'impact des équipements énergivores, d'une mauvaise utilisation des équipements et des bâtiments ou d'une défaillance matérielle,
- d'être force de proposition de plan de progrès, de contrat de gestion d'énergie ou de travaux d'optimisations énergétiques,
- d'aider dans l'étude de dimensionnement des installations de photovoltaïques pour l'autoconsommation.

Plusieurs sites et clients ont déjà bénéficié de cette solution et cela a permis de détecter des pistes d'actions et de réaliser des économies d'énergie suivant les catégories d'usage.

- L'APAJH 17 : forts enjeux énergétiques avec une facture annuelle de 100 k€. Client ayant signé un contrat P1 électrique et souhaitant une installation photovoltaïque en autoconsommation. Identification de la consommation de la balnéothérapie (50 % des appels de puissance), économie de 10 % suite au premier rapport et prévision d'une économie de 20 % complémentaire sur le plan d'action final.
- Le siège de Joué-lès-Tours d'Hervé Thermique : Mise en place d'une programmation sur les PAC, travail sur les températures de consigne pour limiter les sollicitations nocturnes, recherche de l'impact des équipements de ventilation, mise en évidence d'un décalage de l'horloge des unités intérieures.
- Orange : mise en avant d'un manque de réduit sur les CTA, valorisation de la bonne gestion de la production de chaud, identification de la consommation des postes informatiques et mise en place d'une démarche de sensibilisation auprès des occupants.



**MESURER  
ET COMPRENDRE  
LES CONSOMMATIONS  
RELATIVES AU TYPE  
ET À L'USAGE  
DES SITES.**



# eau.

**Hervé Thermique développe des solutions variées autour des économies d'eau.  
Nous avons sélectionné trois exemples représentatifs de nos actions.**

**PIERRE FOURNIER, MANAGER D'ACTIVITÉ,**  
**nous présente l'innovation  
au service de l'environnement avec une nouvelle  
technique de traitement des eaux de piscine.**

Mise au point et conçue par Hervé Thermique en collaboration avec Saint-Gobain, cette nouvelle technologie permet des économies d'eau et d'énergie grâce à un nouveau système efficace de filtration. Outre un gain de place dans les locaux techniques, elle génère une eau cristalline et transparente. Grâce à un temps de contact chlore/pollution réduit, elle diminue les quantités de chloramine.

Initialement installé à la piscine Jean Régis d'Annecy, ce procédé a donné lieu à d'autres technologies de filtration développées par la suite au centre aquatique d'Annonay, à la piscine de Porte-les-Valence et au nouveau centre aquatique de Dôle, etc.

**DAVID GONCALVES,**  
**MANAGER D'ACTIVITÉ présente les urinoirs sans eau, une technique 100 % naturelle et hygiénique.**

Les urinoirs sans eau fonctionnent grâce à une technique 100 % naturelle, mise au point sans consommation d'eau, ni électricité, ni produit chimique. Cette solution hygiénique et écologique a fait ses preuves. Notre client SKF Saint-Cyr-sur-Loire (37) nous renouvelle régulièrement sa confiance depuis six ans en nous confiant l'installation de nouveaux modèles.

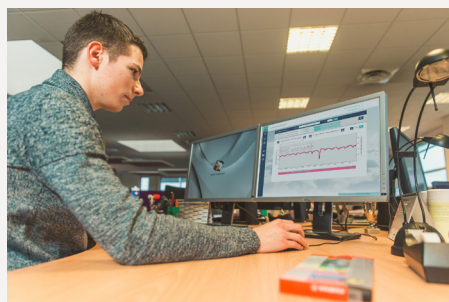
Nous avons également déployé les urinoirs sans eau sur plusieurs de nos agences.

**Et bien entendu, nous avons allié « maintenance connectée » avec cette énergie vitale, qu'est l'eau.**

**MATHIEU SALMON,**  
**MANAGER D'ACTIVITÉ,**  
**nous explique le management de l'eau connectée.**

Grâce à un partenariat avec notre fournisseur Hydrelis, fabricant du premier disjoncteur d'eau intelligent et connecté, nous avons enrichi notre portail de pilotage énergétique Noé3.

Ce dispositif nous permet d'assurer le suivi des consommations d'eau de nos clients ainsi que la génération d'alertes en cas de défaut ou fuite d'eau.



# air.

**La qualité de l'air est un indicateur essentiel permettant de garantir le bien-être des utilisateurs et le confort thermique. Une nouvelle réglementation est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.**

Le diagnostic QAI (Qualité d'Air Intérieur) est obligatoire depuis cette réglementation pour les écoles maternelles et écoles primaires.

En intégrant à la fois un diagnostic de la qualité de l'air intérieur et en proposant des solutions personnalisées afin de solutionner les anomalies détectées, nous sommes désormais en mesure de réaliser ces diagnostics nécessaires pour maintenir une qualité de l'air ambiant.

## Une réglementation à destination de quelles structures ?

Cette réglementation s'est élargie aux centres de loisirs et aux établissements d'enseignement ou de formation professionnelle du second degré (collège, lycée, etc.) en janvier 2018.

Elle s'étendra de nouveau à d'autres établissements en 2023.

Nous sommes prêts à accompagner nos clients dans leur démarche afin de respecter les normes en vigueur, en favorisant le confort utilisateur.

**NOUS SOMMES PRÊTS  
À ACCOMPAGNER  
NOS CLIENTS DANS  
LEUR DÉMARCHE AFIN  
DE RESPECTER LES  
NORMES EN VIGUEUR, EN  
FAVORISANT LE CONFORT  
UTILISATEUR.**

**PASCAL LECREUX,**  
MANAGER D'ACTIVITÉ, est spécialiste des solutions liées à la qualité de l'air. Il accompagne plusieurs clients dans leur démarche.

"Nous avons obtenu la confiance d'un nouveau client suite à une présentation de notre offre sur la qualité de l'air intérieur petite enfance. Le maire fut convaincu et satisfait de nos services.



# photovoltaïque.

**Hervé Thermique propose à ses clients de devenir acteur de la transformation énergétique en misant sur les énergies renouvelables. Le photovoltaïque en fait partie et permet de produire de l'énergie électrique en captant directement la lumière, pour ensuite la convertir en courant continu.**

## Quelles solutions proposons-nous à nos clients ?

Après avoir testé au sein de plusieurs agences Hervé Thermique, la mise en place de panneaux photovoltaïques, nous lui avons proposé de devenir fournisseur d'énergie.

La réalisation de ce type d'installation permet d'utiliser l'énergie produite pour la consommation de son propre bâtiment, comme l'illustre le témoignage ci-dessous.

**JULIEN ADRAST,**  
RESPONSABLE COMMERCIAL, est fier de nous  
présenter la plus grande installation de panneaux  
photovoltaïques réalisée par Hervé Thermique :

Le projet est né en 2017 lorsque Laurent Yann Bonnet, manager d'activité, a évoqué avec son client, Mutavie, notre offre "photovoltaïque". Les travaux ont alors débuté en septembre 2019. Cette opération a permis d'installer 762 panneaux répartis sur 1 379 m<sup>2</sup>. Cela représente une puissance de 250 000 Wc et permettra de réaliser 20 % d'économie d'énergies à notre client chaque année.



**UNE SYNERGIE  
D'ÉQUIPES POUR UN  
PROJET QUI BAT TOUS  
LES RECORDS !**

# efficacité énergétique.

**Gagner en sobriété et en efficacité énergétique, développer des produits et services innovants et réduire l'impact des transports sont les trois axes que nous poursuivons pour lutter contre le dérèglement climatique.**

Réduire l'impact des transports, d'émissions de gaz à effet de serre passe également par une modification de nos comportements. Nous poursuivons notre dynamique par :

- l'analyse de nos déplacements,
- l'achat et l'utilisation de voitures électriques, dans nos agences et chez nos clients,
- la préférence pour le train à la place de l'avion dans les déplacements de longue distance,
- l'usage généralisé de la visio-conférence et du webinaire à tous nos salariés.

## HERVÉ THERMIQUE EST UN ACTEUR CLÉ DANS LA TRANSITION VERS LA MOBILITÉ ÉLECTRIQUE EN INTERNE, COMME CHEZ SES CLIENTS.

**STÉPHANE NOUHANT,**

**COORDINATEUR DES CONTRATS NATIONAUX** propose la mise en place de bornes de recharge pour véhicules électriques ainsi qu'un service de maintenance permettant d'assurer un service continu. Il est le mieux placé pour nous en parler.

Avec 880 points de charge situés en commune ou en entreprises privées, Hervé Thermique dispose d'une solide expertise dans le domaine de l'exploitation et la maintenance de l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques.

D'autres projets sont en cours sur l'ensemble du Territoire.

Nous développons l'usage de ces bornes à l'interne et avons équipé nos agences d'Angers, de Bordeaux, d'Ennery, de Lyon, de La Roche sur Yon, de Nantes, de Niort, d'Orléans, de Rochefort, de Tours et de Poitiers.

Des prévisions d'installations supplémentaires sont à l'étude sur ces agences et sur de nouveaux sites.





**THOMAS LORIGEON,**  
CHIEF DIGITAL OFFICER

L'ensemble des postes informatique de nos collaborateurs est équipé de logiciels de visio-conférence.

Ces moyens permettent de favoriser le travail collaboratif inter-sites et de diminuer les déplacements et, par conséquent, l'émission de gaz à effet de serre, tout en gagnant confort et sécurité.



## système de chauffage et cee.

**Les vendeurs d'énergies (électricité, gaz, chaleur, froid et fioul domestique) appelés aussi "les obligés" sont soumis à des obligations d'économies d'énergies par les pouvoirs publics.**

Ils peuvent réaliser des actions d'économies d'énergie ou acquérir des CEE (Certificats d'Économie d'Énergie) afin de réaliser leurs obligations.

Cela nous a semblé totalement en adéquation avec notre quotidien, et donc notre démarche RSE. Dans le cas de travaux réalisés chez nos clients, il est possible de revendre des CEE aux "obligés" et de financer ainsi en partie, des actions d'économie d'énergies.

Nous avons donc établi des contrats avec tout ou partie des obligés.

**Le premier partenariat a été établi avec Valrim. Nous avons donné la parole à Olivier MORIN :**

Depuis plus d'un an, Hervé Thermique nous accompagne dans le renouvellement des chaudières de notre parc locatif en Drôme, Ardèche et Isère.

Grâce aux conseils de vos collaborateurs, nous avons pu bénéficier, des opérations « coup de pouce » de certificats d'économie d'énergies et ainsi créer un plan d'investissement de rénovation vertueux des résidences.

Parce que les travaux sont avant tout une question de conseils, nous apprécions cette collaboration.

# GESTION DES DÉCHETS

La gestion des déchets est organisée au niveau local en fonction des spécificités des zones dans lesquelles les agences sont implantées. Elles varient selon les solutions collectives ou individuelles initiées par les intra-entrepreneurs. Tous agissent solidairement pour la réduction de notre impact environnemental, en triant plusieurs catégories de déchets (papiers, cartons, palettes, piles et produits dangereux). Notre mode opératoire repose sur une organisation efficace des tris, conformément aux réglementations et consignes en vigueur.

Ces pratiques individuelles ou collectives sensibilisent les intra-entrepreneurs sur l'impact environnemental de leurs gestes quotidiens.

## sur les chantiers et en agences.

**SÉBASTIEN MESTIVIER,**

**MANAGER D'ACTIVITÉ,** nous explique la gestion des déchets au sein de l'agence d'Orléans.

"Les bennes de tri sélectif, issues des chantiers « d'installations », sont mises à la disposition de toutes les entreprises intervenantes. Les rotations de bennes et les bordereaux de suivi de déchets sont gérés directement par l'entreprise de gros œuvre. Dans le cas d'un chantier "travaux rapides" (déchets ramenés à l'agence), nous suivons un protocole de tri et de traitement des déchets selon les règles et les réglementations en vigueur.

Au niveau de l'agence, des bennes de tris sélectifs (carton, ferraille, et tout venant) sont mises en place assurant ainsi un tri des déchets de chantier.

Les filières d'élimination des déchets industriels banals et des déchets industriels spéciaux sont identifiées et la traçabilité est assurée à l'aide de bordereaux et documents d'enlèvement.

Tous les emplacements "déchets" sont signalisés à l'aide de plaque d'identification permettant de faciliter le tri lors de l'apport de déchets à l'agence."

**Schéma de coupe d'une alvéole de Stockage Classe 1**



**JEAN-MICHEL AUDOIN,**

**RESPONSABLE SSE, nous présente le dispositif mis en place concernant les fluides frigorigènes pour un bilan sous contrôle et une gestion efficace.**

"Nous disposons de 48 attestations de "capacité fluide frigorigène", dont 34 ont été renouvelées pour cinq ans en juin et juillet 2019. Chaque année, nous procédons à des demandes de nouvelles attestations de capacités avec une progression moyenne de 10 %.  
680 techniciens sont habilités frigoristes.

Parmi les trente contrôles réalisés en 2018 et 2019 par Bureau Veritas Certification sur nos attestations de capacités, aucun écart réglementaire n'a été constaté. La gestion annuelle comprend 31 tonnes de fluide. Neuf tonnes de fluide usagés sont manipulées dans le cadre de nos interventions en réparation/maintenance/destruction. Dans ce cas, une procédure spécifique est appliquée. Sur ces neuf tonnes seulement 1,6 tonnes sont détruites selon la réglementation en vigueur.  
Notre stock global est réparti sur nos 48 sites afin d'assurer une réactivité efficace dans le cadre de nos interventions de dépannage.

Nous assurons une traçabilité de toutes les manipulations faites via un outil mobile."



**DAVIS MALEKA MAWOLHA,**

**RESPONSABLE SSE POITOU-CHARENTES,**

**En charge de la gestion des déchets pour le Territoire Poitou-Charentes, il nous présente le partenariat mis en place pour mieux les gérer.**

Les agences de Poitiers, Niort et Angoulême, engagées dans une démarche de gestion de leurs déchets, ont confié le traitement et l'élimination des cendres issues des contrats chaufferie. Au cours d'une journée de sensibilisation, le Groupe SECHE a sensibilisé les intra-entrepreneurs aux solutions de valorisation énergétique des déchets dangereux et non dangereux.

Chez Hervé Thermique, nous avons développé une application collaborative permettant de donner une seconde vie à du matériel en état. Elle fonctionne sur le principe d'annonces similaire au site internet "leboncoin". Ainsi, chaque intra-entrepreneur peut proposer du matériel à ses collègues, quelle que soit leur agence de rattachement.

**SYLVAIN DAUVERGNE,**  
MANAGER D'ACTIVITÉ, nous expose un cas concret.

"Je me souviens d'une panne survenue chez un de nos client à Angers, qui n'aurait pas été résolue si rapidement, sans l'utilisation de l'application interne du Groupe. La chaufferie du client était inondée sous deux mètres d'eau suite à une rupture de canalisation d'eau froide. 140 logements ont donc été privés d'eau chaude et de chauffage.

Puisqu'il était impossible de se procurer des brûleurs rapidement pour résoudre la panne, un collègue m'a indiqué en avoir vu deux sur notre application, disponibles à l'agence de Limoges. J'ai immédiatement contacté le manager pour valider leur disponibilité, avant d'organiser avec lui leur transport.

Les deux brûleurs ont été installés dès leur réception, ce qui a permis de remettre rapidement en fonctionnement le chauffage et l'ECS des 140 logements.

La panne a donc été résolue de manière efficace en deux jours. Sans cet outil et le professionnalisme de chacun, nous n'aurions pas pu satisfaire rapidement notre client, tout en réutilisant du matériel déjà acheté."



**ANGÉLINE GAZIO,**  
RESPONSABLE COMMERCIALE RÉGION CENTRE est sensible aux pr  
Avec ses collègues, elle a proposé au Groupe des solutions afin d  
sein de nos agences des régions Centre et Poitou-Charentes. Elle

"Nous avons mené une campagne de sensibilisation dans notre agen  
1<sup>er</sup> janvier 2020 l'utilisation des gobelets plastiques à usage unique de

En septembre 2019, nous les avons remplacés par du carton 100 % b  
nous procédons à l'achat d'éco-cup pour l'ensemble de nos salariés.

Les agences de Chartres et d'Orléans ont doté leurs salariés de tasses  
Des démarches similaires sont en cours en Val-de-Loire."

**Au vu de l'impact environnemental, le Groupe a décidé d'éten  
territoires.**



### **FRANCE DUBOIS,**

**DIRECTRICE FINANCE ET PROJETS D'ENTREPRISE, nous présente les actions de l'équipe finance au service de la RSE avec la mise en place de nouvelles démarches permettant de limiter l'usage du papier.**

Soucieux de limiter le volume de papier, nous avons décidé de mettre en place une série d'actions, en créant par exemple des adresses mails pour réceptionner en PDF, les factures fournisseurs, directement dans l'outil de traitement, de limiter les paiements fournisseurs par chèques favorisant les virements, de mettre en place une plateforme pour émettre les factures clients en EDI auprès des collectivités publiques.

### **Pour la 1<sup>ère</sup> fois en 2019, nous avons organisé les élections CSE par vote électronique.**

Sur les recommandations de la commission nationale de l'informatique et des libertés, la société a étudié l'opportunité de recourir au vote électronique pour organiser les élections des membres de la délégation du personnel au comité social et économique. Les deux parties pensent que cette solution vise à améliorer les processus de vote au sein de l'entreprise, en permettant notamment de :

- simplifier et sécuriser l'organisation du processus électoral,
- faciliter le vote pour les salariés en mission ou en déplacement,
- obtenir en fin de scrutin des résultats sécurisés et affichés en quelques minutes,
- augmenter le niveau de participation,
- inscrire le processus électoral dans une démarche de préservation de l'environnement.

**problématiques liées aux déchets plastiques.  
l'éliminer les plastiques à usage unique au  
nous présente le projet.**

ce de Rochefort pour supprimer à partir du  
s machines à café.

odégradable et compostable. Actuellement,

personnalisées offertes par leurs fournisseurs.

**dre ses solutions sur d'autres agences et**



# synthèse.

Le Groupe Hervé avec l'ensemble de ses entreprises place la qualité au cœur de ses priorités. Son expérience et le nombre de ses réalisations lui ont permis de mettre en œuvre des processus désormais reconnus.

## Nous avons obtenu et/ou renouvelé de nombreuses certifications

En avril 2018, la société Hervé Thermique a reconduit sa certification AFAQ ISO 9001 version 2015 valable jusqu'en 2021. Cette certification est le fruit d'échanges et de contributions de l'ensemble des salariés. La mise en application et le suivi des processus permet de mettre en avant la qualité de notre travail.

D'autres certifications ont été obtenues ou renouvelées depuis le 1<sup>er</sup> semestre 2018. La certification ISO 13485 – les fluides médicaux pour les agences Hervé Thermique d'Orléans et de Bordeaux.

Les agences Hervé Thermique de Bordeaux (jusqu'en 2021), de Bayonne (jusqu'en 2021) et de Rochefort

ont obtenues la certification MASE (sécurité).

## La qualité au sein du Groupe ne s'arrête pas là pour autant.

De nombreux audits de certification ont eu lieu ou sont en cours de réalisation, la période de confinement ayant quelque peu repoussé certaines conclusions :

- les audits de certification MASE pour l'agence Hervé Thermique de Brive la Gaillarde,
- l'audit de certification HQEE (haute qualité environnementale exploitation) pour l'agence de Bordeaux,
- les audits de certification MASE pour les agences Hervé Thermique de Rouen-Le Havre et Avignon et l'audit de certification ISO 50001 pour l'agence d'Orléans,
- la certification ISO 9001 est en cours d'obtention.

Malgré l'ensemble de ces certifications, le Groupe Hervé ne considère aucunement cette reconnaissance comme acquise. La qualité est une préoccupation constante de nos équipes, qui sont en permanence à la recherche de toute amélioration possible.

Cette priorité donnée à la qualité se traduit également dans le respect strict des règles de sécurité sur nos chantiers.

## Une forte implication en matière d'environnement et énergie

C'est la raison pour laquelle Hervé Thermique met en place des actions en matière d'environnement et énergie :

- optimisation financière du poste "véhicules"
- commissionnement immobilier groupe
- pack «défi énergie»
- P1 électrique sur les sites avec puissance souscrite > 36 kVA

### EDDY ROCHOY,

TECHNICIEN DE MAINTENANCE, nous explicite la certification MASE et la culture SSE au sein d'Hervé Thermique.

"La certification MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises) est un système de management dont l'objectif est l'amélioration permanente et continue des performances sécurité, santé et environnement (SSE) des entreprises.

Des territoires sont déjà engagés dans cette démarche depuis plus de dix ans : Nord-Normandie, Belgique, Poitou-Charentes et d'autres les ont rejoints depuis : le Massif Central et le Sud-Est. L'agence de Rochefort la renouvelle pour trois ans.

Dès son ouverture en 2018, l'agence d'Avignon s'est particulièrement investie dans la traçabilité de la sécurité mise en place au quotidien. La certification MASE lui a été accordée pour un an fin 2019."

LEVEMENT DES TRAVAUX  
SOUS-TRAITANCE N° 733170

en date du ..... des travaux exécutés par la société CARRIER au titre du  
..... tant la société HERVE THERMIQUE, SAS au capital de 3 000 000  
Denis Papin, 37300 Joué-lès-Tours, identifiée sous le numéro 627 220

MACIF TOURS DASSAULT 2 LIONS  
MACIF TOURS DASSAULT 2 LIONS  
CONTRAT OPTIMAL 1 GROUPE EAU GLACEE  
ZI N°1 BP 334 37303 JOUE-LES-TOURS Cedex

En application de l'article 8 des conditions particulières du contrat en présence de M. ....  
représentant la société CARRIER.

Constate que les travaux ont été achevés le .....

Il est rapporté que ce constat d'achèvement ne peut être considéré comme valant réception au sens des articles  
1792 et suivants du code civil. Le sous-traitant conserve la garde des ouvrages qu'il a exécutés jusqu'à leur  
réception par le Maître de l'ouvrage.

.....  
Pour le Sous-traitant  
CARRIER  
(cachet commercial et signature)

.....  
Pour le Maître de l'ouvrage  
HERVE THERMIQUE

A close-up photograph of a hand holding a transparent pen with a blue tip. The hand is wearing a dark blue sleeve. The background is blurred, showing a desk and a keyboard.

**MANCOURANTE**

# MANAGEMENT CONCERTATIF, SORTIR DE LA CULTURE DU CHEF

La gouvernance de l'entreprise repose sur une organisation et un management qui permettent de libérer la parole de l'ensemble des salariés. Les décisions sont prises collectivement et les objectifs de l'entreprise sont fixés par équipe, par l'ensemble des salariés, les intra-entrepreneurs.

Nous sommes en fait 200 entreprises de quinze à vingt personnes. Chaque manager joue un rôle de chef d'orchestre qui facilite l'échange, les argumentaires, la transversalité toujours en lien avec les autres équipes. Il facilite la gestion des conflits qui permet une liberté pour entreprendre, pour prendre des risques, pour avoir le droit à l'erreur, pour échanger, pour voyager, pour aller voir dans les autres équipes de l'entreprise et avec des partenaires extérieurs, tout ce qui peut y avoir d'intéressant à mettre en commun afin d'innover dans un monde qui avance très rapidement.

Il faut donner envie à l'ensemble des salariés d'être des entrepreneurs - des intra-entrepreneurs - c'est à dire autonomes, responsables, et ayant envie de travailler de manière collaborative et coopérative, pour pouvoir rester dans un état d'esprit de curiosité et d'adaptabilité continue aux évolutions très rapides qui nous entourent.

**Chez Hervé Thermique, la réunion est la clé de voûte de l'organisation.**

L'objectif de chacune de ces réunions est de créer de la fraternité entre les participants avec comme moyen, le fait de prendre des décisions collectives après avoir débattu des sujets. Toutes les décisions relatives à la vie de l'équipe et de la structure sont prises en réunion. L'ensemble des sujets relatifs à la vie de l'équipe sont abordés, y compris les sujets "qui fâchent" afin d'éliminer tout non-dit et de travailler dans la transparence. En cas de conflit, l'arbitrage est fait par les participants eux-mêmes et non par l'animateur. Les participants se disent tout, dans un esprit de respect et d'entraide.

**JULIE ALLEMAND,**

RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES, nous parle également des autres dispositifs mis en place.

"S'ajoutent à ces réunions, des journées d'échanges, des groupes de travail et des voyages qui représentent près de 10 000 jours de travail par an, soit plusieurs millions d'euros que nous considérons comme un investissement indispensable à notre développement et à la pérennité de nos activités."

## LA RÉUNION, CLÉ DE VOÛTE DE L'ORGANISATION.

En 2019, 1 803 réunions ont été tenues.



## LE MANAGEMENT CONCERTATIF DU GROUPE HERVÉ, SOURCE D'INSPIRATION POUR LE TOP MANAGEMENT DE MICROSOFT FRANCE.

L'équipe du "Customer Success" de Microsoft a assisté à des échanges entre intra-entrepreneurs afin de découvrir comment le management d'Hervé Thermique s'applique au quotidien dans les réunions dans l'idée de s'en inspirer. Des discussions constructives ont été menées sur le rôle primordial de l'intra-entrepreneur dans le fonctionnement de la structure et de l'entreprise.

**ALEXANDRE CIPRIANI,**  
MANAGER OF CUSTOMERS SUCCESS MANAGERS CHEZ MICROSOFT:

"Journée incroyable d'apprentissages, d'humilité et de fraîcheur grâce à une immersion au sein du Groupe Hervé. Aujourd'hui : autonomie, expérimentation, ouverture et transparence, une organisation singulière, unique dans ce paysage hiérarchique."

## DÉMOCRATISER TOUTE LA SOCIÉTÉ :

**"Démocratiser une entreprise produit de nombreux bienfaits. Tout d'abord, les employés sont plus épanouis, plus à l'écoute les uns des autres, plus créatifs et ils prennent davantage d'initiatives que dans les entreprises traditionnelles. L'entreprise elle-même est à la fois plus innovante et plus stable car elle fidélise ses employés et ses clients sur le long terme."**

**VIANNEY AIRAUD,**  
CUSTOMER SUCCESS LEAD CHEZ MICROSOFT :

"Nous avons passé une journée exceptionnelle avec les équipes d'Hervé Thermique : nous avons touché du doigt des concepts forts qui sont mis en oeuvre au sein du Groupe depuis des dizaines d'années : l'intra-entrepreneur, l'entraide, l'autonomie, la liberté, la transparence, le respect. Le client et l'épanouissement de chaque collaborateur sont des préoccupations quotidiennes."

## PERMETTRE À CHACUN DE S'EXPRIMER ET D'ÊTRE FORCE DE PROPOSITION SUR SON QUOTIDIEN POUR FAIRE ÉVOLUER LES RÈGLES.

Nous favorisons l'échange entre pairs au travers de nombreuses réunions, formations, voyages, groupes de travail...



## "il pense l'entreprise de demain."

Interview de Michel HERVÉ réalisée par **FANNY GUINÉ** - JOURNAL LA MONTAGNE

*Invité de l'ESC Clermont, Michel Hervé est venu développer son concept qu'il porte depuis toujours : créer une vraie démocratie en entreprise.*

*Il a une idée très précise de ce que pourrait être l'entreprise de demain. Michel Hervé est le président fondateur du Groupe Hervé, créé en 1972 et qui emploie 3 100 salariés dans vingt filiales différentes, en France et à l'étranger. Il est venu expliquer son concept aux futurs responsables des ressources humaines de l'ESC Clermont.*

### **En quoi consiste votre concept de démocratie en entreprise ?**

Je suis parti d'un constat. Les énergies fossiles ont permis de stopper un travail physique. Désormais, l'intelligence artificielle est en train de prendre le pas sur nos compétences intellectuelles. On doit donc développer une troisième forme : l'intelligence émotionnelle et collective. Et c'est déjà le cas : un entrepreneur, un chercheur, un artiste, tous prennent des risques pour arriver à un résultat. Jusqu'à présent, le monde du travail était de servir le client. Maintenant, il faut le ravir. Nous devons donc créer des entreprises fraternelles.

### **Comment l'avez-vous mise en place dans votre société ?**

Depuis deux siècles, on est dans la mesure du temps, avec les 35 heures par exemple. Grâce aux outils numériques, on peut désormais être dans la mesure du compte. Dans mes 200 Groupes, de vingt personnes maximum d'un même corps de métier, chacun est salarié mais travaille comme un auto-entrepreneur. Ils peuvent définir ce qu'ils veulent faire pour être à l'équilibre, ils s'aident.

Il y a un manager qui est présent mais il n'est pas le chef de fil, le « premier de cordée » : il joue le rôle de catalyseur, comme le fait un sélectionneur dans l'équipe de France. Il est nommé par le Groupe, crée du lien mais il n'est pas sur le terrain pour marquer des buts !

### **Donc vous voyez l'entreprise de demain sans réel chef, avec une organisation très horizontale ?**

Tout à fait et pour que cela se fasse, il faut créer un nouveau management. L'exemple du catalyseur est essentiel et permettra cette horizontalité qui est nécessaire. Il faut donner plus de poids à chacun : pour réussir, il faut des conflits dans l'entreprise. Mais des conflits qui aboutissent, qui font grandir. A plusieurs, on est plus fort, c'est une réflexion darwinienne. Je suis sincèrement convaincu que l'entreprise avec un chef a fait son temps.



**SOPHIE BREARD,**

**MANAGER D'ACTIVITÉ, nous expose sa vision des intra-entrepreneurs, des "ambassadeurs" comme elle aime les appeler.**

"Quels meilleurs ambassadeurs que nos intra-entrepreneurs pour promouvoir nos valeurs !

Nombreux nous sommes à rencontrer des difficultés pour recruter.

Dans un marché de l'emploi très saturé dans le monde informatique, iMDEO cherche à faire émerger sa différence. Les intra-entrepreneurs se sont accordés sur le fait que la plus impactante est notre système de management. Ils se sont ainsi mobilisés pour réaliser des vidéos « marque employeur ».

La marque employeur, en marketing, est l'image de l'entreprise auprès de ses employés et des candidats potentiels.

Les intra-entrepreneurs ont été interviewés sans connaître les questions qui allaient leur être posées.

De façon spontanée, ils se sont exprimés autour de 4 thèmes : partage, fraternité, bienveillance et transparence."

**SYLVAIN DAUVERGNE,**

**MANAGER D'ACTIVITÉ, l'affirme : l'autonomie dans les prises de décision, la responsabilité et la confiance sont des valeurs fondamentales du Groupe.**

Pour offrir à ses clients une qualité de service optimale, Hervé Thermique a doté ses salariés d'une réelle autonomie de moyens et d'objectifs, destinée à leur donner toute latitude pour prendre dans les plus brefs délais la décision qui convient à chaque situation."

**JULIEN MENAGER,**

**MANAGER D'ACTIVITÉ, nous raconte comment et pourquoi il a intégré la société Hervé Thermique, un choix qu'il assume.**

"J'avais la volonté d'intégrer Hervé Thermique, c'est l'autonomie qu'on y trouve qui m'a attirée.

Quand j'ai postulé, j'ai été reçu par la manager de territoire, Pauline Lebossé. Elle m'a dit " – je te recrute car les gars m'ont dit du bien de toi", et c'était visiblement un critère important. Cela m'a surpris car je n'étais pas sûr d'être à la hauteur, notamment en raison de l'outil informatique qui peut paraître un peu complexe. Mais, chez Hervé Thermique, on recrute sur un "savoir-être" plus que sur un "savoir-faire". C'est comme ça que l'équipe devient une force.

**SAVOIR-ÊTRE,  
AUTONOMIE  
ET ÉPANOUISSEMENT**

Bien sûr, il arrive qu'il y ait des tensions et que l'on rencontre des problèmes. Quand cela arrive, on en parle et on trouve des solutions. Nos réunions mensuelles sont faites pour cela, dans le respect de l'autre.

Pour rien au monde, je ne retournerais dans une entreprise conventionnelle. J'aurais l'impression de régresser."

# intégration.

**L'intégration au sein d'Hervé Thermique est un point central pour cela nous avons mis en place différentes étapes :**

- Valider l'embauche en situation réelle
- Permettre au collaborateur de trouver sa place
- Lui donner envie de rester dans l'entreprise et de s'inscrire dans son développement
- Faire en sorte qu'il se sente soutenu pour développer ses compétences

**Tout cela ayant pour objectif de maîtriser le turn-over... Comment ?**

- Accompagnement de l'arrivée du salarié dans le Groupe et dans l'Entreprise
- Création d'un contexte rassurant pour sa prise de poste;
- Suivi de son évolution
- Validation des compétences
- Identification des besoins en formation,
- Recueil de son ressenti à chaque étape...

**ADELINE FRONTERA,**

**ASSISTANTE DE GESTION, est aujourd'hui épanouie dans son travail. Elle témoigne de son arrivée dans le Groupe.**

"J'ai commencé mi-juin 2018 avec un contrat d'interim pour travailler à la succursale d'Yverdon. Je me suis sentie attendue et accompagnée tout au long de ma période d'immersion qui a duré presque deux mois. Mes tutrices étaient bienveillantes et pédagogiques. J'étais en confiance et chaque jour, j'assimilais une quantité importante d'informations tout en restant en relation avec mon manager (visio, téléphone, entretien). J'ai intégré la succursale de Délémont en août 2018 avec un CDI. Aujourd'hui, je me sens épanouie et utile à mon poste."

**UNE VRAIE  
RENCONTRE,  
CELA M'A  
CHANGÉ LA VIE**







**DOLORÈS FOUASSIER,**

**ASSISTANTE DE GESTION, affectionne l'autonomie donnée et la bienveillance de ses pairs au sein de la société. Elle nous explique comment elle est arrivée chez Hervé Thermique.**

"A la tête d'une entreprise familiale de charpente couverture de douze personnes depuis de nombreuses années, je décide de céder ma société et de chercher du travail. J'ai postulé au poste d'assistante de gestion dont la fiche de poste correspondait parfaitement à mon parcours et à mon profil. Je me suis tout de suite reconnue dans l'annonce.

J'ai été embauchée chez Hervé Thermique en CDI à 100 %.

Je suis très heureuse. Ce poste polyvalent me plaît beaucoup. J'ai beaucoup d'autonomie. Je gère ma journée de travail comme je le souhaite selon les priorités données. Ma phase d'intégration a été très rapide. Cela m'a changé la vie car j'arrive à cloisonner ma vie privée et ma vie professionnelle. Aujourd'hui, j'ai de vraies vacances.

Il y a beaucoup de bienveillance autour de moi. Nous travaillons dans la confiance et la concertation. C'est une philosophie dans laquelle je me reconnais. J'ai quitté dix ans de gérance de société pour retrouver ce poste qui me correspond tellement !"



# apprentissage.

**L'intégration des jeunes en contrats d'alternance et les départs en retraite sont des sujets importants pour maintenir les activités et assurer la pérennité de l'entreprise. D'un côté, se pose la question de l'intégration des valeurs et de son savoir-faire et de l'autre, la question de leur transmission.**

L'apprentissage est important pour nous. Il facilite la compréhension de la vie en entreprise, l'apprentissage du métier, la montée en compétences progressive en bénéficiant de l'accompagnement de sachants. Il nous donne l'opportunité d'apprécier l'adaptation du jeune à notre organisation et son envie de participer à la vie de l'entreprise au service du client. C'est un moyen de partager /donner du savoir-être et du savoir-faire.

**NOTRE AMBITION :  
ATTEINDRE 10 %  
D'APPRENTIS D'ICI  
2022**

**5,69 % DE NOS  
CONTRATS SONT  
EN ALTERNANCE**



**Le Groupe totalise 151 alternants en 2018-2019.**

**Le territoire Rhône-Alpes propose une embauche à 75 % de ses alternants en fin de formation tandis que 100 % des alternants travaillant sur le territoire Est bénéficient d'un plan d'intégration correctement suivi.**

**Hervé Thermique est soucieuse de contribuer à la formation de jeunes en contrat d'apprentissage. Il s'agit d'une action sociale et sociétale. Panel de témoignages autour de l'apprentissage.**

**MANON LANE,**  
APPRENTIE-ÉLECTRICIENNE

"Étant fille d'artisan, il était naturel pour moi de me diriger vers la branche du bâtiment. Le travail manuel me plaît beaucoup. J'ai l'opportunité d'effectuer mes deux années de CAP chez Hervé Thermique. Cette formation se déroule en alternance et me permet de combiner la partie pratique avec la partie théorique. De plus, j'ai un maître de stage qui prend le temps de m'expliquer et de répondre à mes questions. Cette phase d'apprentissage a été une révélation dans mon orientation professionnelle."

**JÉRÔME GIRODOLLE,**  
RESPONSABLE DE CHANTIERS

"Avoir embauché Manon dans notre secteur "électrique" est une conception nouvelle. Elle a vite pris ses marques et est montée rapidement en compétences. Elle a bien évolué. Néanmoins c'est un investissement d'avoir des apprentis pour les former à nos métiers ne sont pas des efforts pour rien. Demain, cette main d'œuvre aura de bonnes bases pour évoluer."

**ALEXANDRE HIVERT,**  
MANAGER D'ACTIVITÉ

"L'apprentissage est un bon moyen de recrutement. Il permet de former les salariés jeunes à la politique du Groupe et de faire connaître nos besoins sur le marché de l'emploi au niveau des organismes de formations professionnelles. Ce qui est un point essentiel surtout lors de la création d'une nouvelle activité."

# ouverture à l'extérieur.

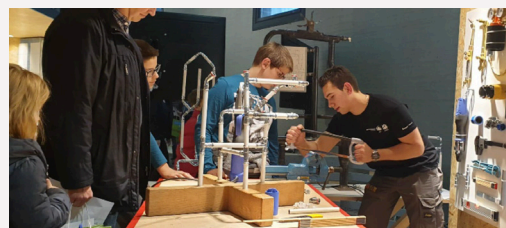
**Nos apprentis ont participé au salon des métiers et de la formation à Lausanne.**

**ISABELLE BIANCO,**

**RESPONSABLE PAIE,** a profité de l'occasion pour échanger avec les alternants sur le sujet. Elle nous délivre leur vision.

En novembre dernier, certains de nos apprentis ont participé à la 10<sup>ème</sup> édition du salon des métiers organisée à Lausanne. Cette manifestation qui a lieu chaque année, est dédiée aux jeunes afin qu'ils puissent échanger avec des professionnels autour de différentes professions, pour les aider à trouver leur voie.

Ainsi, Adrien Lennert et Alessandro Commissione, tous deux en troisième année d'apprentissage en chauffage, ont été très enthousiastes d'y représenter notre métier en échangeant avec les visiteurs, mais aussi en réalisant des démonstrations pratiques.



**Hervé Thermique participe également à la découverte et à l'initiation de nos métiers auprès du jeune public. Par exemple, la société a eu l'opportunité de présenter nos métiers sur le chantier de réhabilitation des anciennes usines Boinot (79). Nos experts sont intervenus concernant les domaines liés à la climatisation-ventilation-chauffage et la plomberie.**

**MATHIEU LATRONCHE,**

**MANAGER D'ACTIVITÉ,** témoigne de cet échange concret avec des élèves curieux et captivés.

Hervé Thermique a participé en octobre 2019 à la 17<sup>ème</sup> édition des coulisses du bâtiment organisée par la fédération française du bâtiment (FFB), dans l'objectif de faire découvrir l'univers du bâtiment lors de visites de chantiers et d'ateliers aux plus jeunes comme aux plus âgés.

Cela a été l'occasion de rencontrer des collégiens ainsi que des élèves de CM1 et CM2 intéressés par nos métiers, voire pour certains, déterminés à poursuivre dans cette voie.

# partage de compétences.

Afin de partager leurs expériences, les territoires d'Hervé Thermique s'enrichissent de nouveaux modes et outils de communication, tels que les webinaires, qui permettent de former, sensibiliser et informer en interne. Nous les avons notamment utilisés afin de déployer la maintenance connectée auprès de nos techniciens. Ainsi, ils interagissent mieux avec leurs clients et agissent de manière optimale, dès lors que les paramètres de fonctionnement des installations énergétiques viennent à dériver.

**Comment permettre le transfert de connaissances et de savoir-faire ? A travers le lancement de la plateforme 'Vos Tutos' en octobre 2018.**

Accessible à l'ensemble des collaborateurs, cette solution permet le partage de savoir et le transfert de compétences aux travers de tutoriels vidéos. Ainsi, chacun peut transmettre ses connaissances en réalisant des vidéos simplement avec son smartphone et aussi en recevoir en visionnant celles disponibles sur la plateforme.

**135** tutos créés sur la même période,

**2 445** utilisateurs de la plateforme,

**5 802** lectures de speachs,

**3** nouveaux speachs créés / mois

**1 020** nouveaux utilisateurs en 2019.

**PLUS DE 28  
WEBINAIRES RÉALISÉS  
EN 2018 ET 2019 AVEC  
1 298 INSCRITS AU  
DIRECT ET 2 588 VUES  
EN REDIFFUSION...**

**YOHAN CHAUPRADE,**  
RESPONSABLE DE SITE, a tiré partie des connaissances acquises après avoir suivi un webinaire. Il nous raconte son expérience.

"Grâce à ma participation au webinaire sur la maintenance connectée, j'ai pu proposer une offre de maintenance adaptée aux besoins de mon client Hermès, dont je suis responsable du site à Notron (24).

Je vais continuer à suivre ces évolutions de près afin de proposer des solutions adaptées aux sites de mes clients."



# indicateurs.

Au sein d'Hervé Thermique et de ses filiales, la formation continue est encouragée. Elle est un véritable outil qui accompagne le développement de nos intra-entrepreneurs dans le dialogue, l'échange et le partage des savoirs.

**+ 1 600** salariés formés

**+ de 75 %** des collaborateurs formés.

**40 000** heures de formation

**1,9** millions d'euros investis.



# partenariat formation et insertion professionnelle.

Dans le cadre d'un partenariat avec l'association Pass'sport Pour l'Emploi, Pôle Emploi Paris Brancion et l'association Job Odyssee 2.0, ACTEM'Otel et Hervé Thermique se sont lancés dans la formation de techniciens de maintenance multitechniques hôtelière.

**ERIC MICHEAU,**  
**DIRECTEUR COMMERCIAL,** nous raconte la genèse de ce projet ou quand le partage de valeurs permet de belles rencontres...

A la genèse de ce projet, une rencontre entre le chef-cuisinier Thierry Marx et Emmanuel Hervé, désireux plus encore de développer notre activité axée autour du service et plus particulièrement, de la conciergerie dans le monde hôtelier.

La difficulté d'ACTEM'Otel étant sur le recrutement de techniciens qualifiés à cet environnement si particulier, c'est tout naturellement qu'ils se sont rapprochés, notamment au travers de l'association Pass'sport Pour l'Emploi (association de formation et réinsertion de Thierry Marx) et co-construit une formation axée sur le savoir-être qui a démarré début juin pour une durée de

trois mois, en vue du recrutement de quinze techniciens multitechniques hôteliers.

Et c'est aussi naturellement qu'Emmanuel Hervé a été invité par Thierry Marx à la dernière cérémonie de remise des diplômes de Cuisine Mode d'Emploi (même principe que notre formation mais sur les métiers de la restauration). Ce fut l'occasion d'échanger avec Brigitte Macron venue soutenir les actions de Thierry Marx, très sensible à la réinsertion de jeunes en difficultés. Elle a ainsi pu entendre la motivation et l'implication du Groupe Hervé autour des valeurs comportementales que nous mettons en avant au travers de nos méthodes de management.



**Chez Hervé Thermique, l'opportunité de monter en compétences afin de se perfectionner dans un domaine ou bien, de devenir davantage polyvalent est régulièrement offerte aux collaborateurs.**

En raison du besoin grandissant d'avoir des experts en «froid» au sein de l'entreprise et en vue de répondre aux problématiques des clients, une formation dans ce domaine a été proposée aux collaborateurs. Ainsi, à la suite d'un sondage interne, sur 470 intra-entrepreneurs s'étant exprimés, 80 % d'entre eux ont émis la volonté de se former dans ce domaine. C'est pourquoi, un plan de formation adapté en fonction des besoins de chaque Territoire a ensuite été établi.

**STÉPHANE BIERMANN,**

**MANAGER D'ACTIVITÉ, nous présente ce projet qui nous tient à cœur : une formation orientée technique et savoir-être qui s'inscrit dans une démarche d'insertion professionnelle.**

Animés par la volonté d'aider des jeunes en difficulté à se réinsérer tout en stimulant le recrutement dans notre activité axée autour du service et plus particulièrement dans la conciergerie dans le monde hôtelier, nous avons réfléchi ensemble à des modules de formations spécifiques.

Cette offre de formation répond à deux objectifs principaux :

**1.** Permettre à Hervé Thermique de sélectionner et former ses futurs techniciens de maintenance hôtelière.

S'agissant de personnes en réinsertion, l'entreprise a ciblé son recrutement sur des profils atypiques, en priorisant des critères de savoir-être tels que la motivation, la curiosité, ou encore le sens du service des candidats. Cela a permis d'intégrer à l'entreprise des profils différents, vers lesquels elle ne se serait pas tournée auparavant.

**2.** Cette offre de formation reflète également une volonté d'accompagnement sociétal. En effet, cette démarche permet à des personnes en difficultés issues de toutes origines, de retrouver le chemin de l'emploi pour s'insérer professionnellement, dans un secteur d'activité qu'elles n'auraient pas privilégié au préalable.

Le programme a été construit autour de deux axes :

- un enseignement théorique et pratique sur la maintenance multitechnique hôtelière.
- un programme sportif, dans l'objectif de mettre en avant le potentiel de chacun, révéler un certain savoir-être et l'estime de soi mais aussi créer une dynamique de groupe.

Pour cette session pilote, sur les 200 personnes présentées par Pôle Emploi, nous avons sélectionné quinze candidats pour suivre cette formation.



### FRÉDÉRIC DESPIERRES,

TECHNICIEN DE MAINTENANCE MULTITECHNIQUE  
HÔTELIER est issu du recrutement Pass'sport. Il a  
fait partie de la première sélection juin/août 2019.  
Aujourd'hui, il est embauché comme adjoint de  
Jean-Christophe Roland, manager d'activité à Paris.  
Il nous explique son parcours et sa formation.

"Lorsque j'ai été recruté chez Hervé Thermique j'étais au chômage depuis huit mois. Je me sentais dans une voie de garage compte tenu des réponses négatives que je recevais dans mes démarches de recherche d'emploi. J'étais très inquiet pour mon avenir.

D'une voie de garage, je me suis retrouvé sur une rampe de lancement. J'ai retrouvé de la motivation et des perspectives.

J'aime le milieu de l'hôtellerie. Je le connais bien car j'ai été réceptionniste. Le côté maintenance est intéressant. Je le pratiquais de manière domestique, et c'est dynamisant de développer un nouveau savoir-faire.

Je suis plutôt de nature à vouloir réparer qu'à jeter, et cela tombe bien car c'est dans la philosophie d'Hervé Thermique et de ce métier.

Je ne pensais pas pouvoir apprendre un nouveau métier à mon âge et élargir mes perspectives d'évolution et de vie.

Cela me permet de me donner un horizon et de me projeter car je prépare tout doucement ma retraite et j'envisage de redonner auprès d'associations. Je souhaite aider des gens âgés qui ont des problèmes de maintenance. C'est enthousiasmant de donner en retour, c'est comme ça que je conçois la vie.

De plus, le management est original et audacieux et c'est exaltant de faire partie d'une entreprise comme ça. Cela donne un sens : j'ai des perspectives quand je me lève le matin".



# évolutions en interne.

**Les évolutions au sein du Groupe permettent aux intra-entrepreneurs de changer de poste et de s'épanouir dans leur mission. L'entreprise a à cœur de faire évoluer ses salariés, les demandes d'évolution sont traitées et discutées en réunion.**

En 2019 : 87 souhaits d'évolution ont été saisis dans l'application dédiée, puis traités en réunion. 60 % des demandes ont été validées.

Les motifs des demandes sont à 54 % liés à des changements de fonction, 28 % à des mutations géographique, 3 % à des transferts de société et 15 % à des changements de structure.

**VALÉRIE PELTIER,**  
TESTEUSE QA, nous raconte comment après dix ans en tant qu'assistante de gestion, elle a changé de mission.

"Ma curiosité et mon intérêt pour les outils informatiques m'ont permis - malgré quelques difficultés de santé - de changer de poste et d'évoluer au sein de la société.

Assistante pendant dix ans au Pôle Numérique, je suis maintenant testeuse QA (assurance qualité). Investie dans l'équipe "études informatiques" pour réaliser des tests sur les nouvelles applications développées, j'ai participé en parallèle à des groupes de travail sur l'assurance qualité. Puis j'ai saisi une opportunité, j'ai suivi une formation et aujourd'hui je suis pleinement impliquée dans ces projets et développements informatiques en matière de QA."

**PERRINE LE GALL, ASSISTANTE DE GESTION,** nous explique le traitement des demandes d'évolutions et des mutations au sein du Groupe.

Les animatrices management ont identifié, dans leur territoire, la manière dont sont abordées et traitées les demandes d'évolutions et les mutations. Ce point est fait sur les demandes sur une période d'un an.

Cette représentation graphique donne un rapide aperçu des motifs des demandes les plus récurrentes et du pourcentage de celles-ci qui sont évoquées en réunion avant qu'une décision soit prise.

**VALENTIN MARY HUET DE BAROCHEZ,**  
TECHNICIEN DE MAINTENANCE a débuté comme apprenti. Aujourd'hui, il est toujours en quête de savoir et d'évolution. Il explique son parcours.

"J'ai commencé en août 2009, alors âgé de 17 ans comme apprenti technicien de maintenance. J'ai suivi mon apprentissage pendant 3 ans et j'ai obtenu mon bac pro. J'ai complété mon apprentissage par une formation complémentaire en technicien du froid commercial.

Puis j'ai été embauché chez Hervé Thermique en CDI en 2014, comme technicien de maintenance.

Je suis régulièrement des formations selon les besoins. Je me suis bien intégré et j'apprécie beaucoup l'autonomie, les valeurs de confiance entre managers et collaborateurs et les possibilités d'évolution."

**ELODIE FERNANDES TEIXERA,**  
TECHNICIENNE DE MAINTENANCE a occupé différentes fonctions. Elle nous raconte son évolution au sein d'Hervé Thermique.

"J'ai commencé en 2015 comme intérimaire à mi-temps pour effectuer des prélèvements d'eau dans les piscines.

Puis, j'ai eu un entretien pour un poste de logisticienne et j'ai travaillé en intérimaire l'après-midi à l'agence d'Ennery. Je m'occupais de la téléphonie, des véhicules et des réceptions de colis.

Ensuite, je suis devenue logisticienne à plein temps. On m'a proposé alors un poste de technicienne malgré mon handicap (arthrodèse cheville). J'ai beaucoup apprécié car celui-ci a été pris en considération et a été respecté. On m'a fourni un véhicule adapté. Je fais de la maintenance multi-technique sur les magasins C&A. Il y a beaucoup de solidarité et d'entraide.

J'ai de la reconnaissance pour mon manager qui m'a fait confiance."



## ACCORD HANDICAP

**Le bien-être et son impact sociétal : handicap, insertion, apprentissage, formation, intégration.**

Nos actions quotidiennes visent à assurer une ouverture d'esprit parmi nos intra-entrepreneurs et à favoriser l'absence de discrimination. A ce titre, Hervé Thermique poursuit son engagement avec l'accord Handicap triennal (2018-2020) et encourage les actions de sensibilisation ainsi que celles de maintien dans l'emploi, aussi bien à l'interne qu'auprès d'associations partenaires.

Nous analysons les actions menées chaque année et partageons les pratiques afin de maintenir un dialogue constructif sur ces thématiques. Dans le cadre de la démarche handicap, certains postes sont plus facilement accessibles tels que celui de technicien bureau d'études ou bien encore d'assistant de gestion.

**SYLVIE PIRES,**

**RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES** nous présente les actions de sensibilisation menées par le Groupe.

"Particulièrement encouragées par la DIRECCTE, nos actions de sensibilisation touchent tous les handicaps (visibles et non visibles) et visent à informer nos collaborateurs et les associations que nous soutenons. Nos campagnes et notre mobilisation nous permettent de participer activement à des forums de recrutement et d'encadrer de façon adaptée nos collaborateurs présentant un handicap. Le handicap fait partie de nos réflexions en matière de recrutement et nous permet de dépasser nos a priori en matière d'intégration et de maintien de l'emploi".

### **Collaborer avec des partenaires pour mieux sensibiliser nos équipes :**

Nos intra-entrepreneurs ont beaucoup apprécié nos actions de sensibilisation menées sur le Territoire Centre avec le cabinet "Explore et Sens", avec l'association "Valentin Haüy" à Joué-Lès-Tours sur le handicap visuel et avec "Goods To know" sur le handicap auditif.





### ANNE-ISABELLE FUZEAU,

COORDINATRICE COMPÉTENCES ET FORMATION s'est impliquée dans l'intégration au sein de son équipe de Johanne Chevreuil, une personne en situation de handicap. Elle témoigne de cette expérience enrichissante.

"L'équipe formation du Groupe a eu la chance d'accueillir à l'occasion d'un stage d'adaptation à la vie de l'entreprise Johanne, une jeune femme autiste diplômée d'un DUT de gestion des entreprises et des administrations (GEA).

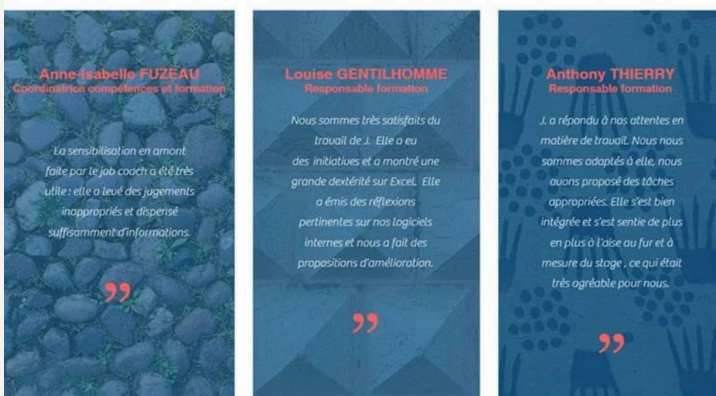
Afin de préparer son intégration à l'équipe, une sensibilisation préalable avait été organisée en compagnie de sa coach. Cela a permis à chacun d'appréhender au mieux la manière de communiquer et de travailler à ses côtés.

La clé de la réussite de cette expérience pour Johanne, mais aussi pour l'équipe fut simplement d'exprimer les choses clairement, de préciser les tâches à réaliser, et traiter les sujets les uns après les autres. Johanne a également su être force de propositions pour mener à bien ses missions, en nous transmettant ses compétences et connaissances d'Excel.

C'est pourquoi, l'équipe et plus largement l'ensemble des services généraux ont été ravis d'accueillir Johanne. Nous apprenons chacun de la différence de l'autre, d'où l'importance de s'intéresser à chacun de nos interlocuteurs, sans exception.

En effet, l'autisme n'était pas du tout un frein au fait que Johanne fournisse un travail de qualité. L'essentiel était simplement de rester simple et naturel lors de nos échanges avec elle. Cela fut une belle expérience de vie et

#### Témoignages des trois salariés de l'entreprise HERVÉ THERMIQUE (Joué-les-Tours)



### PAULINE LEBOSSÉ

MANAGER DE TERRITOIRE, nous raconte comme l'équipe d'Hervé Thermique est arrivée à la 3<sup>ème</sup> place aux olympiades de l'emploi à Tours

Présente aux Olympiades de l'emploi organisées par Avenir Handicap (GEIQ TH d'Indre-et-Loire), l'équipe Hervé Thermique s'est glissée à la troisième place du podium après avoir participé aux épreuves de sarbacane, vélo handisport, match de handball en fauteuil roulant ou encore course à l'aveugle !

C'était une belle opportunité de s'ouvrir à l'insertion de travailleurs en situation de handicap dans le monde de l'entreprise et de renforcer notre partenariat avec le GEIQTH.



**ANDREA DOMINGUES,**

**RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES** nous raconte sa participation au forum Handi'Minutes pour l'emploi et la formation organisée par la ville de Tours en novembre 2019.

"Ce forum nous a permis de rencontrer des profils de candidats intéressants. Nous avons procédé à une trentaine d'entretiens exploratoires. Les interactions ont été constructives. Après avoir examiné nos besoins nous avons pu proposer quatre offres d'emplois et des propositions de stage.

Nous reconduisons cette initiative en 2020 pour la prochaine édition de ce forum."



**ARNAUD SILHOUETTE,**

**MANAGER D'ACTIVITÉ** a embauché Khalid Rhabri en tant que technicien et ce, malgré un handicap de surdité. Arnaud nous décrit les adaptations apportées afin d'intégrer pleinement Khalid dans l'équipe.

"Cela fait trois ans maintenant que nous avons recruté Khalid Rhabri qui présente un handicap de surdité. Il est plombier chauffagiste sur des chantiers type installation climatisation-ventilation-chauffage. Il travaille en binôme avec ses collègues. Une interprète issue d'une association de langue des signes intervient à l'occasion de nos réunions intra-entrepreneurs et des formations. Il se sent bien au sein de sa fonction et au sein de l'entreprise."



## actions de sensibilisation.

### **Le groupe Hervé s'engage avec plusieurs entreprises pour l'inclusion des personnes handicapées.**

A l'initiative du gouvernement et du salon du handicap, une centaine d'entreprises françaises dont le Groupe Hervé ont signé un manifeste visant à assurer une meilleure inclusion des personnes en situation de handicap dans les entreprises.

Le Groupe Hervé et ces entreprises s'engagent ainsi sur la base de dix mesures visant à faciliter l'accès de ces publics dans les entreprises.

Parmi les engagements pris :

- la mise en œuvre régulière d'actions internes de sensibilisation pour lutter contre les stéréotypes et les discriminations à l'égard des personnes handicapées,
- la mobilisation de tout nouveau collaborateur autour des enjeux du handicap
- l'optimisation de l'accès aux outils d'entreprise, notamment numériques à ces publics.

# sécurité au travail.

Afin de réduire significativement le taux d'accidents au travail, le réseau santé, sécurité et environnement (SSE) se mobilise activement et avec conviction, en proposant des formations et actions de sensibilisation, au quotidien, ainsi que lors des réunions mensuelles.

Les résultats s'améliorent d'année en année en affichant des taux de gravité et de fréquence en diminution. 1 232 personnes ont été formées et 1 984 formations ont été proposées.

## Taux de fréquence (TF1)

Moyenne BTP : 35,5 %

Groupe Hervé : 29,49 %

## Taux de gravité

Moyenne BTP : 2,5 %

Groupe Hervé 1,06 %

### Ce qui permet de prévenir les accidents du travail et les éviter ?

Les animateurs SSE traitent des situations dangereuses avant la survenue d'un accident du travail.

### Ce qui fait la différence ?

L'organisation de l'entreprise !

Les communications mensuelles faites par les animateurs activité et les responsables SSE au sein des différentes structures.

### Un exemple : démonstration de chalumeau hydrogène sur le site de Niort

Cette solution offre propreté, efficacité et sécurité.

Nous avons testé le chalumeau à hydrogène en réalisant plusieurs essais de brasage et soudo-brasage. Nos équipes ont apprécié son utilisation qui offre une meilleure sécurité, un coût d'utilisation moindre, une meilleure diffusion de la flamme pour le brasage surtout pour les brasures en corniche dans un angle de mur.

Sans fumée et léger, il permet également une meilleure maniabilité.



**JEAN-MICHEL AUDOIN,**  
RESPONSABLE SSE, nous explique la mise en place de diagnostics  
et repérage amiante avant le commencement de travaux.

"Grâce à nos plateformes de dialogues et d'échanges de pratiques, nous ne manquons pas d'aborder des sujets importants comme celui de l'amiante et de rappeler les procédures à respecter.

Ainsi l'ensemble de nos intra-entrepreneurs reste sensibilisé sur la responsabilité qui incombe aux parties prenantes que ce soit pour le diagnostic ou le réparation amiante avant travaux."



# diverses actions de sensibilisation.

**BERNARD DEL-VALLE,**

**CONDUCTEUR DE TRAVAUX,** nous relate la journée dédiée à des exercices de sauvetage au sein de notre agence de Brignais :

"Nous avons organisé une journée de formation de «sauveteurs secoursite du travail» (SST) pour sensibiliser nos intra-entrepreneurs au sauvetage et au secours d'autres personnes au travail. Les formateurs bien équipés disposaient d'un matériel pédagogique qui nous a permis de nous initier aux diverses techniques et gestes utilisés."



**ISABELLE BIANCO,**

**RESPONSABLE PAIE** témoigne de plusieurs actions menées au sein du Groupe Alvazzi en SUISSE.

"Plusieurs représentants du Groupe Alvazzi ont participé au 6<sup>ème</sup> congrès de la SUVA sur le thème "sécurité et santé au travail à l'ère de l'hyperconnexion : l'alliance entre l'humain et le digital".

Deplus, une journée de sensibilisation sur la sécurité routière et prévention des risques a été proposée à l'ensemble des conducteurs du Groupe Alvazzi à Genève par l'assureur Allianz.

L'ensemble des personnes susceptible de conduire un véhicule dont la flotte compte 44 véhicules a participé à cette journée afin de les aider à renforcer vigilance et concentration au volant. Les conducteurs ont pu prendre conscience de l'importance du comportement à respecter depuis le moment où l'on monte dans son véhicule, jusqu'au moment où on le quitte."



# mise en place de la RGPD et charte éthique.

La société a établi sa politique de protection des données par laquelle la société, en sa qualité de responsable des traitements, prend des engagements forts vis-à-vis de la protection des Données à Caractère Personnel.

Le respect de la vie privée et de la protection des Données à Caractère Personnel constitue un facteur de confiance, valeur à laquelle elle tient particulièrement, en s'attachant au respect des libertés et droits fondamentaux.

Aussi, aux travers de différentes actions, Hervé Thermique a cartographié, communiqué et informé sur les engagements et mesures pratiques prises afin de veiller au respect des Données à Caractère Personnel lorsqu'elle sont collectées dans le cadre de l'utilisation de ses services et notamment des services accessibles sur son site internet et ses applications mobile. Dans ce contexte, Hervé Thermique, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des Données à Caractère Personnel et a donc informé ses utilisateurs sur l'usage, la durée de conservation et le droit d'accès à celles-ci.

La Société met également en œuvre les procédures internes adéquates afin de sensibiliser ses employés et assurer le respect de ces règles au sein de son organisation.

La direction assure donc que l'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services accessibles respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des données (Règlement UE2016/679) désigné par « RGPD ».



## initiatives des collaborateurs.

**Sensibles à la protection de la biodiversité pour notre entreprise et son environnement, nous nous mobilisons autour de projets à long terme, tout en respectant les diversités et spécificités locales de nos agences.**

**À l'agence d'Ennery**, au cœur du parc du Vexin, nous avons aménagé une gestion paysagère spécifique pour le maintien de la "Sauterelle Dacticelle Bariolée".

**À l'agence de Bordeaux**, nous entretenons un verger d'essences anciennes.

**Dans les agences d'Aix-en-Provence, de Chartres, de Tours et d'Ennery**, nous avons installé de nombreux ruchers, coordonnés par "un club des apiculteurs" qui fédèrent les initiatives locales de nos intra-entrepreneurs.

### **L'entretien écologique des espaces verts de notre agence d'Orléans se poursuit !**

Les quatre béliers d'Ouessant continuent à entretenir les espaces verts de l'agence d'Orléans depuis 2017. Cette pratique encourage la biodiversité et une meilleure repousse de l'herbe, tout en favorisant l'épanouissement des fleurs et le développement d'insectes butineurs. Nos collaborateurs se réjouissent de leur présence.



### **THIERRY VINCENOT, COORDINATEUR DES CONTRATS NATIONAUX nous raconte comment est née l'idée d'installer des ruches au sein de notre agence d'Aix-En-Provence.**

"Les bonnes idées partent toujours d'une discussion avec ses collègues lors d'une pause-café. Avec l'approbation et l'acceptation de tous, nous avons été plus loin dans notre démarche. Tout le monde a apporté son enthousiasme et sa motivation.

Nous avons aménagé un endroit pour recevoir deux ruches d'abeilles noires (60 000 à 100 000 abeilles en pleine saison), puis travaillé la terre pour créer des massifs fleuris. Durant cet été, de nombreux collègues ont participé à l'ouverture des ruches. Ils trouvent cela surprenant et fascinant.

Au-delà de la biodiversité de cet écosystème apporté sur notre agence, ce projet a fédéré l'équipe et créé une ambiance conviviale."

# bien-être des collaborateurs.

À l'agence de Saint-Etienne, pour améliorer l'environnement de travail et le bien-être des salariés, nous avons mis en place une collaboration avec une crèche inter-entreprises. Cela permet à chacun de déposer ses enfants à des horaires variables, étendus et à proximité de son lieu de travail.

L'entreprise finance ainsi un ou plusieurs berceaux. Ces derniers sont mis à disposition du personnel qui en fait la demande.

À l'agence de Chartres, sur l'initiative des intra-entrepreneurs, une salle de sport a été aménagée avec du matériel de musculation et d'endurance.

Dans les agences de Tours, de Nantes et d'Orléans, des séances de Shiatsu sont proposées à nos intra-entrepreneurs afin d'assurer leur bien-être. Compte tenu de la satisfaction du projet mis en place en 2018, nous avons renouvelé la proposition. Les retours sont positifs et la démarche est très appréciée.

**CÉDRIC CHATAGNON,**

**CHEF DE PROJET nous explique comment ce dispositif impacte positivement sa vie personnelle.**

La crèche est idéalement située, à proximité de l'agence et sur le trajet domicile-travail de mon épouse. Les horaires d'accueil nous conviennent. Le coût est le même que dans une crèche conventionnelle, calculé en fonction des revenus (quotient familial). Il a été convenu que la place me soit accordée jusqu'à la rentrée de mon enfant dans le cursus scolaire.

**La Parisienne, une course à pied 100 % féminine en soutien à la recherche contre le cancer du sein.**

Pour cette expérience unique, sportive et humaine, les collaboratrices d'Hervé Thermique ont renouvelé leur participation. Un parcours "carte postale" de sept kilomètres au cœur de Paris, dont les bénéfices ont été reversés à la fondation pour la recherche médicale contre le cancer du sein.

**Le sport pour favoriser l'esprit d'équipe. Le groupe propose un tournoi de golf en interne :**

Deux ans après la première coupe à Evian organisée par Hervé Thermique France, le tour de la Suisse est venu d'organiser le tournoi à Vuissens, près d'Yverdon-les-Bains, dans le canton de Vaud.

Tout le monde était au rendez-vous durant le week-end du 25 mai 2018 : la France, la Belgique, le Maroc et la Suisse. Les participants ont joué ce tournoi dans une ambiance chaleureuse, dans un jeu de scramble, meilleures balles de chaque équipe jusqu'au trou.

Nous nous réjouissons d'ores et déjà de nous retrouver dans deux ans pour la prochaine compétition organisée par le Maroc.





# transparence et confiance.

Nos 200 accords-cadres négociés avec nos fournisseurs intègrent un article sur la responsabilité sociétale de l'entreprise comprenant des engagements sur des économies de ressources, tels que l'emploi de palettes en bois labélisées FSC ou en plastique recyclé, consignées, ou encore en encourageant le fournisseur à proposer des matériels économes en énergie et à énergie grise réduite.

Nous demandons à nos fournisseurs de s'engager à communiquer de façon transparente à Hervé Thermique les caractéristiques de ses produits et services (composition, usage, performance, performance énergétique, durée de vie, pays d'origine, risques, maintenance, stockage, impacts sociaux et environnementaux, impacts sur la santé, etc.) pour l'aider à faire des choix éclairés.

## INTEGRER NOS FOURNISSEURS ET NOS CLIENTS DANS NOS VALEURS

**Hervé Thermique a mis en place un partenariat avec le Groupe Technidis, distributeur de fourniture industrielle. Nous leur avons donné la parole pour expliciter notre relation de confiance.**

**JACQUES DE SONIS,**  
DIRECTEUR GROUPE TECHNIDIS

"Il est des partenariats qui se cantonnent à la relation donnant-donnant, une relation certes réciproque mais circulaire, donc fermée sur elle-même, sans perspective.

Telle n'est pas la nature du partenariat qui lie Technidis à Hervé Thermique depuis de longues années. Le secret de cette longévité tient sans doute au fait que nos deux entreprises ne se limitent pas à un simple échange commercial mais à une aspiration commune vers l'amélioration continue au service de nos clients, de nos collaborateurs et de la société.

Cette aspiration nous inspire mutuellement et nous fait grandir. Technidis Docks Maritimes est une entreprise familiale au service de la performance industrielle de 10 000 clients du Grand-Ouest depuis plus de cent ans à travers sept agences de proximité. Nous accompagnons ainsi Hervé Thermique au quotidien dans la vente, la location d'outillages et la recherche de solutions techniques

de productivité. Hervé Thermique nous inspire dans son engagement déterminé en terme de RSE.

Nous trouvons une entreprise qui ne se contente pas de « revendiquer » mais qui assume de manière pragmatique ses décisions en matière de développement durable en choisissant des partenaires de proximité qui s'engagent eux aussi sur ce chemin de respect de notre environnement. Nous sommes également très inspirés par le modèle social ambitieux d'Hervé Thermique qui fait de ses collaborateurs des « intra-entrepreneurs » leur permettant à chacun de s'épanouir et ensemble d'aller toujours plus loin. Technidis partage cette conviction que la vision qui pourra satisfaire toujours mieux nos clients doit naître de la stimulation de l'intelligence collective dans un cadre bienveillant et enthousiaste.

Je tiens à remercier très sincèrement l'ensemble des collaborateurs d' Hervé Thermique pour ce partenariat qui nous inspire."



**MARCO SERRALHA,**  
RESPONSABLE DE SITE, nous présente cette  
expérience collaborative.

"Nous nous sommes associés avec nos fournisseurs afin de participer au congrès de la FNCCR et ainsi présenter nos dernières solutions et produits.

Virta (supervision et opérateur de bornes de recharges pour véhicules électriques), Alfen (fabricant de bornes de recharges pour véhicules électriques) et Hubeject (itinérance sur la mobilité électrique) étaient présents avec nous sur le stand pour exposer aux visiteurs notre offre globale concernant le marché des bornes de recharges pour véhicules électriques. Ce fut enrichissant et cela nous a permis de proposer une offre globale pertinente qui a su attirer l'attention."

**LAURENT SECCHIONI,**  
RESPONSABLE DE SITE, a échangé avec son  
client dans un esprit de partenariat et de  
transparence. Il nous partage la richesse de cette  
discussion.

"Accueillis par notre client Vacancier, nous étions nombreux en provenance des agences de Nice, d'Avignon et d'Aix-en-Provence à nous réunir à l'occasion d'un séminaire consacré à l'actualité de nos activités. Ces discussions nous ont permis d'identifier des compétences transversales et d'interconnecter nos structures.

Nous avons pu agrandir notre champ d'expertise et le présenter directement à notre client."

#### Accompagner nos clients dans leurs propres démarches environnementales.

**CHRISTOPHE TYMANICK, DU SERVICE INGÉNIERIE LVMH RECHERCHE,** nous explique les raisons qui l'ont poussé à nous choisir et son ressenti sur nos prestations :

"Le Groupe LVMH est engagé dans une démarche sociétale et environnementale depuis plusieurs années et intègre cet aspect dans les différents investissements. La volonté du Groupe est de minimiser l'impact environnemental de ses activités. Dès le début du projet et malgré les coûts supplémentaires conséquents, nous avons choisi la solution innovante proposée par Hervé Thermique. La maîtrise et la bonne compréhension du projet ont été des critères importants dans le cadre de l'appel d'offre et la sélection d'Hervé Thermique. Une fois le marché attribué, l'accompagnement et le savoir-faire d'Hervé Thermique sont restés à la hauteur de nos attentes."

**JEAN-BAPTISTE SOURCIER,**  
DIRECTEUR TECHNIQUE ET SÉCURITÉ au  
Radisson Blu Hôtel à Toulouse, a une relation  
de confiance avec nous. Il nous l'expose.

"Les travaux d'amélioration et de remplacement sur la production de chauffage et d'eau chaude sanitaire ont permis de réaliser des économies de gaz d'environ 70g MWh en un an. Compte tenu de ces résultats, nous sommes en phase avec ce qui avait été annoncé. Cela est de bon augure pour les prochains investissements."

**Grâce à notre organisation décentralisée et transversale, une synergie est possible entre nos équipes**

Nous avons de nombreux projets en collaboration entre agences, sociétés et même pays au service de différents clients tels que le marché de Rungis, Håagen Dasz, Henri Boucher, etc. C'est la force de notre groupe. Notre fonctionnement en mode projet s'adapte au besoin du client ou nous pouvons nous appuyer sur la mutualisation des moyens humains au sein des différentes entités du Groupe.

# une entreprise et des collaborateurs solidaires.

## UN PREMIER PAS DANS LE MONDE PROFESSIONNEL

**Nous accompagnons le programme Académie des Passions à aider les jeunes renforcer leur confiance en eux par une meilleure connaissance de leurs talents.**

Le programme Académie des Passions de l'association "J'ai un Rêve" créée par Muriel Hermine, ancienne championne olympique de natation synchronisée, accueille des jeunes pour les accompagner dans une réflexion sur leur projet professionnel via les neurosciences, le sport et le coaching mental. Après avoir œuvré en région parisienne, la première pierre symbolique d'un nouveau site basé en touraine vient d'être posée.

## SOUTENIR LES JEUNES TALENTS

**Nous sommes partenaire-mécène du festival 1<sup>er</sup> plan d'Angers**

Le festival 1<sup>er</sup> plan d'Angers donne l'opportunité à de jeunes cinéastes, scénaristes et interprètes de présenter leur travail devant un jury de professionnels. Les prix décernés favorisent la sortie de leur premier film ou leurs prochaines réalisations. Il s'agit pour Hervé Thermique d'encourager l'entrepreneuriat, valeur première de sa philosophie.



## ACCOMPAGNER UN PREMIER PROJET D'ENTREPRISE

**Soutenons une classe de 3<sup>ème</sup> d'un collège du Val-de-l'Indre sur un projet de "mini-entreprise"**

Cette classe de collège a choisi d'intégrer la DP3 (classe professionnelle). À cette occasion, elle a créé une mini-entreprise "Tetasac". Celle-ci s'inscrit dans le dispositif "entreprendre pour apprendre" qui regroupe entreprises et enseignants. Les dix-huit élèves membres de cette initiative sont répartis dans plusieurs services en fonction de leurs compétences (direction, finance, technique, marketing, commerce...) après avoir postulé en envoyant une lettre de motivation et un curriculum vitae.

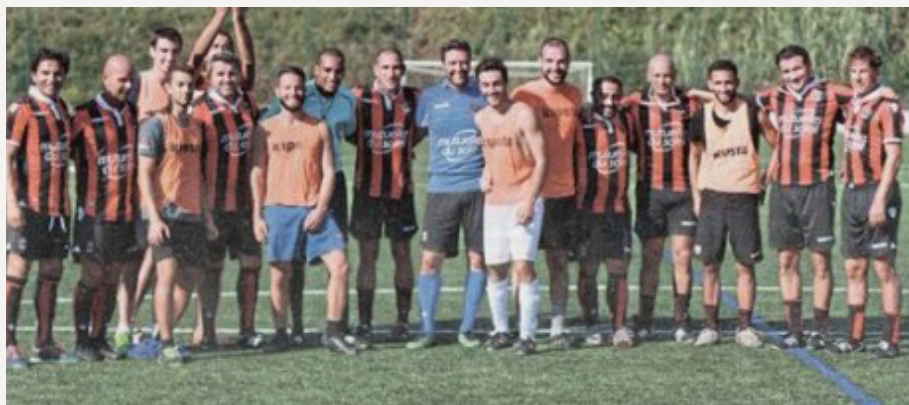
Tetasac a présenté ses activités et ses projets à l'occasion de son assemblée générale.

**Solidaires, nous le sommes. Nous sponsorisons le 1<sup>er</sup> tournoi de football caritatif des services hospitaliers de France :**

**NATHALIE LENOBLE,**  
**ASSISTANTE DE GESTION** souhaitait  
**s'impliquer et rendre hommage aux**  
**victimes des attentats et au personnel**  
**hospitalier. Elle nous présente le projet.**

"Ce tournoi avait pour but de rendre hommage aux victimes des attentats en France et également, de mettre à l'honneur le personnel hospitalier sur l'ensemble du territoire.

Une partie des fonds a été reversée à l'association "Le chemin des rêves" dont le but est d'organiser des journées récréatives et des manifestations sportives pour des personnes en situation de handicap et pour leur famille. Le tournoi a été organisé au stade Badkin Hairabedian de Nice et pour l'équipe vainqueur, un match de gala s'est déroulé contre les anciens Aiglons de l'OGC Nice."



### **REBONDIR POUR S'INSÉRER DANS LA VIE**

**Nous sommes partenaires de la fondation Edith Cresson et nous l'accompagnons dans son projet E2C.**

Les Écoles de la 2<sup>ème</sup> Chance (E2C) permettent à des jeunes entre 16 et 25 ans d'élaborer un projet de formation et d'insertion sociale et professionnelle. Cette seconde chance, ce droit à l'erreur, est une valeur portée par Hervé Thermique, partenaire de la fondation Edith Cresson. Cette dernière accompagne le parcours des stagiaires dans toutes les actions, de nature culturelle et sociale, nécessaires au plein succès de la formation dispensée par les écoles.

### **LUTTER CONTRE L'EXCLUSION**

#### **OLIVIER KERHAULT**

**RESPONSABLE LOGISTIQUE** nous présente la collecte de jouets mise en place dans notre agence de Joué-Lès-Tours.

"Le comité d'entreprise et le réseau ETBE de l'agence de Joué-Lès-Tours ont organisé une collecte de jouets au profit de l'association Emmaüs pour contribuer à la lutte contre l'exclusion. Les collaborateurs ont ainsi fait preuve de solidarité et ont donné de nombreux jouets, jeux de société et peluches. C'était également l'occasion de sensibiliser les enfants au partage et faire du tri."

# solidarité.

## ÉLAN DE SOLIDARITÉ ET D'ENTRAIDE

Historiquement initiée en 2016 par notre agence de Lille, une démarche de dons de RTT avait permis à un collègue de l'agence de Bourges d'accompagner sa petite fille dans le suivi d'un traitement lourd en milieu hospitalier. Depuis, cet élan de solidarité s'est développé et d'autres intra-entrepreneurs des agences de Tours, d'Orléans et d'Île-de-France ont pu bénéficier de la générosité et de l'empathie de leurs collègues.



### **SANDRA RENAULT,**

**ASSITANTE DE GESTION** nous raconte l'élan de solidarité qui est né à l'arrivée d'un nouveau collègue à l'agence de Canéjean

"Nous avons accueilli un nouveau salarié à l'agence début novembre arrivant directement de La Réunion. La situation étant très compliquée au niveau des logements sur Bordeaux, il a éprouvé de très grandes difficultés à trouver une location rapidement. Après une mobilisation de tous les intra-entrepreneurs suite à des mails et des appels pour trouver des contacts et/ou des solutions, notre nouvel embauché vient de trouver un logement pour lui et sa famille."

# conclusion.

En améliorant nos prestations de service par la mise en œuvre d'offres globales nous mettons en synergie et en perspective plusieurs métiers du Groupe Hervé, comme les Certificats d'Economie d'Energie, les Contrats de Performance Energétique, la prise en charge « HQE® et HQE®-Exploitation », le chantier propre, le Bilan Carbone®, la compensation carbone volontaire, etc.

Nous mettons à disposition toute cette expertise au service de nos clients afin de les accompagner vers la qualité environnementale.

### **PATRICK BERRUET,**

**DIRECTEUR TERRITOIRE HERVÉ THERMIQUE,**  
**à l'origine de la démarche HQE**

"Cette intégration de l'image matérielle et comportementale de notre Groupe s'inscrit ainsi dans une démarche de développement durable pour les hommes et la planète".





**HERVÉ THERMIQUE**

Siège social : 14, rue Denis Papin  
37300 Joué-Lès-Tours

---

T. +33 (0)2 47 68 36 00  
[contact@herve-thermique.com](mailto:contact@herve-thermique.com)

---

[www.herve-thermique.com](http://www.herve-thermique.com)