

Rapport de performance RSE  
RECKINGER-Alfred S.A.  
ANNÉES  
2018-19  
2020-21

A l'heure où nous écrivons ces lignes, le paradigme de la responsabilité des entreprises est en pleine évolution, voire révolution.

Le changement climatique n'est plus une chimère et la fin des énergies non-renouvelables est annoncé. La ligne de fuite, l'enjeu mainstream à l'heure actuelle, est la décarbonation avec pour horizon 2030, puis 2050.

Du côté législatif, le Parlement européen a fait évoluer ses directives vers un cadre plus contraignant, appelant à plus de clarté et de transparence. Dès 2023, l'obligation de reporting RSE/ESG va se généraliser et la taxonomie européenne devrait jouer son rôle de gendarme.

Le COVID, quant à lui, nous a mis le nez sur d'autres réalités. Les entreprises sont devenues, malgré elles, un espace au sein duquel des règles sanitaires sont venues perturber la vie en collectivité. De nouvelles règles non-discutables ont été introduites, perturbant en tout ou en partie les relations interpersonnelles entre les individus, entre les travailleurs, qui ont également découvert le télétravail... Le COVID a aussi montré les limites d'un monde globalisé, et les difficultés d'approvisionnement que la fermeture des frontières entraîne.

Puis, plus récemment, et en 2022, mais nous pouvons en faire mention ici, la guerre en Ukraine a induit une crise énergétique sans précédent, ayant pour conséquence une accélération de la transition énergétique.

Enfin, le gouvernement luxembourgeois, dans son PLAN NATIONAL INTÉGRÉ EN MATIÈRE D'ÉNERGIE ET DE CLIMAT DU LUXEMBOURG POUR LA PÉRIODE 2021-2030 donne des indications très claires quant à ses attentes à l'égard du secteur de la construction.

Tout cela constitue un beau cahier des charges pour un responsable RSE...

Camille Chatte  
Responsable RSE

## Le mot du Directeur

« Depuis novembre 2016, nous sommes labellisés ESR (Entreprise Socialement Responsable). Ce titre nous reconnaît comme une entreprise soucieuse de respecter un équilibre entre nos activités économiques, celles qui nous font vivre et exister en tant qu'entreprise, et l'impact qu'elles ont sur le plan social et sur le plan environnemental.

Qu'est-ce que cela veut dire ? »

C'est ainsi que j'introduisais notre premier rapport RSE (ou extra-financier) en 2018... et je me pose la même question aujourd'hui. C'est très certainement là que se niche la particularité de la RSE. Elle pose des questions à l'entreprise, à celle ou celui qui la dirige et qui, au jour le jour, est amené à prendre des décisions profitables pour son projet. Mais l'intérêt des uns n'est pas toujours synonyme de profit pour tout le monde, pour l'intérêt commun.

*Un paradigme à plusieurs composantes...*

People make Profit  
People depend on the Planet  
Planet enables profit,  
Profit enables progress ...  
but...  
Profit can generate inequities  
Profit can harm the planet...

**Comment les entreprises peuvent-elles limiter leurs impacts négatifs sur la Planet** mais également sur la société (nous, les « People ») dans son ensemble ?

Les réponses qui existent aujourd'hui sont multiples et s'ancrent dans la gestion raisonnée des flux matières, énergies et informations, l'économie circulaire, les circuits courts, les innovations technologiques (R&D), la formation... et la clairvoyance.

Avec quelles conséquences pour RECKINGER-ALFRED S.A. ?

Par-delà l'aspect philosophique lié à la RSE, le paradigme appelle également son lot de contraintes... ou d'opportunités, selon. Les obligations liées à la décarbonation et l'évolution du contexte énergétique sont probablement les éléments qui ont eu l'impact le plus important sur notre modèle d'affaires.

En effet, dans la chaîne de valeurs des installations HVAC, nous occupons un maillon stratégique. Nous sommes le dernier intervenant avant le client final. Nous sommes donc en prise directe avec la manière dont il perçoit et exprime ses besoins et/ou envies. Nous sommes également en position adéquate pour l'informer sur les technologies qui répondent à la fois à leurs attentes et aux prescrits légaux actuels et futurs. En ce sens, nous avons une influence certaine sur les comportements d'achats et donc sur les installations qui, dès aujourd'hui et d'ici 2050, vont équiper le parc immobilier du Luxembourg.

Nous avons créé REMAKE afin de faire face à l'évolution du marché de l'immobilier en proposant un full-service de rénovation centralisé (en ce compris l'isolation des bâtiments) à l'heure où ce segment annonçait un premier boum. Nous avons également renforcé notre département électricité.

Pour faire face à la croissance que nous pressentions, nous avons consolidé notre organisation par l'engagement d'un business developer dont la mission première était de doter notre entreprise d'une structure solide et capable d'absorber une croissance annoncée.

Aussi avons-nous pris ces dernières années comme un challenge à relever. Forts de notre identité profondément ancrée dans le tissu luxembourgeois, nous nous sommes fixés pour objectif de nous positionner comme partenaire privilégié de nos clients et de les accompagner dans la transition énergétique. Non seulement, nous nous positionnons comme partenaire full-service (360°), mais nous avons pour ambition de les conseiller en bon père de famille, de sorte qu'ils puissent aménager « leur » transition vers la décarbonation. C'est ainsi que nous sommes aujourd'hui prêts à écrire les premières pages d'un nouveau chapitre de notre entreprise qui cette année fête ses 111 ans.

Laissez-moi vous souhaiter une bonne lecture de ce document qui, je le souhaite, permettra à tous de prendre la mesure de l'état d'esprit RSE que nous nous efforçons d'insuffler dans notre travail au jour le jour et qui nous guide dans le développement des services que nous proposons à nos clients.

Michel RECKINGER  
Directeur général

## Note liminaire

Notre rapport RSE précédent, le premier, portait sur les années 2017 et antérieures. En tant que premier rapport, il faisait état de nos pratiques dans des domaines ayant trait à des enjeux RSE majeurs et par rapport auxquels nous nous sentions légitimement investis. Nous avons considéré ce rapport « Zéro » comme bilan de départ, nous permettant de nous fixer des objectifs opérationnels pour les années à venir.

Ces objectifs opérationnels, ré-évalués chaque année, ont été consignés dans un plan RSE opérationnel et, par la force des choses ont évolué en fonction de facteurs multiples que nous avons intégrés dans nos modèles décisionnels. Dans ce sens, les rapports RSE doivent s'envisager en complément de ces plans opérationnels.

Si nous avions prévu de réaliser un reporting pour les exercices 2018&19, 2020 a été une année bouleversée à plus d'un titre. Deux faits majeurs ont été :

- Le COVID qui a monopolisé une énergie gigantesque afin de nous adapter aux contingences multiples (télétravail, absences...).
- La croissance de l'entreprise et la vision de notre Directeur qui nous ont engagé dans une réflexion sur comment rendre la structure et l'organisation de l'entreprise plus prompte à affronter les challenges à venir (croissance de la demande, maîtrise de nouvelles technologies en regard des objectifs de décarbonation, renforcement de certains départements...).

2020 ne s'est donc pas avérée propice à réaliser un rapport de performance, même si les objectifs opérationnels liés à certains enjeux, comme la sécurité et la santé, ont évolué sur base des acquis engrangés.

Aujourd'hui, nous avons consolidé notre organisation, renforcé nos équipes, affûté nos process et clarifié nos ambitions dans un marché qui est à la fois caractérisé par une forte croissance du secteur immobilier, la décarbonation qui nous positionne en première ligne parmi les acteurs ayant un rôle prépondérant à jouer, l'innovation technologique qui appelle à de nouvelles compétences et un marché énergétique en totale mutation.

Dans ce contexte, la RSE a joué son rôle de boussole. Nous en avons pris la mesure à chaque fois que nous avons été en situation de devoir nous prononcer sur des décisions stratégiques essentielles. La RSE permet, par exemple, d'envisager une opportunité marketing comme une contribution à l'intérêt général... le résultat est le même, mais la manière dont les services sont proposés, organisés, prestés changent et induisent aussi une nouvelle relation client-fournisseur.

En guise d'exemple, en fin de rapport, nous avons réalisé un dossier spécial sur la manière dont la sécurité et la santé sur chantier ont évolué.

## Considérations générales

Le reporting extra-financier, comme il est dénommé, va connaître, lui aussi, une évolution dès l'année 2023. Pour plus de transparence, plus de clarté, plus d'ambitions.

Les éléments d'information y seront plus complets, et il sera demandé aux entreprises de témoigner notamment de leur due diligence. D'un autre côté, le GRI a préparé un set upgradé d'indicateurs à la fois sur le management mais aussi sur des données quantitativement mesurables et comparables.

D'un autre côté, la taxonomie européenne devrait donner un sérieux coup de balai sur le greenwashing, prétexte à laver l'image et la notoriété de certaines marques qui considèrent la RSE comme une belle opportunité marketing.

Pour des raisons de facilité de lecture et de décodage, nous avons choisi de présenter notre rapport de performance RSE selon la même structure que celle de l'édition précédente.

La grande majorité des éléments qui figurent dans le rapport de 2018 restent valables. Toutefois, il convient à certains endroits de compléter par des éléments contextuels externes et internes. Ces éléments sont explicités dans le présent document dans les chapitres et paragraphes *ad hoc*.

Enfin, toutes les précautions oratoires comprises dans le rapport de 2018 restent valables. Pour rappel, voici ce que nous écrivions en 2018 :

« Le présent document reprend point par point les éléments de réponse donnés par la politique générale RSE de la société RECKINGER S.A..

Il doit de ce fait être considéré comme document photographique de mesures, qualitatives et quantitatives en l'occurrence, qui permettent de consigner à un moment donné, une réalité bien précise qui tient compte.

- Des objectifs définis pour chaque enjeu pertinent assorti d'indicateurs (cfr plan RSE de la période précédente qui fait l'objet de l'évaluation) ;
- Des cadres externes contraignants (législatif, technologique, tendances consommateurs, contexte politique et social, vision de la Direction) ;
- Des moyens mis en œuvre pour réaliser les activités de la société, tant dans ses composantes techniques qu'administratives ;
- Et bien entendu de l'adéquation entre la ou les finalité(s) de la RSE et « l'écosystème » luxembourgeois ;

Ces KPI's doivent enfin permettre d'évaluer la progression de la société vers ses objectifs tant opérationnels que généraux.

De ce qui précède, il devient évident que le document de référence n'est autre que le document de déclaration de politique RSE RECKINGER. Ce document est un document narratif et descriptif, sensé communiquer la vision incarnée par l'entreprise, mais également les moyens qu'elle déploie pour se fixer des objectifs de progression continue, la mentalité qui prévaut, les imprévus... Il n'est pas pensé comme un condensé de chiffres ou de cotations plus ou moins explicités, trop souvent lisibles par les seuls érudits. Un document RSE doit pouvoir être lu et compris par le plus grand nombre. A cela, nous mettons un point d'honneur à ce qu'il soit inspirant, inspirant pour les autres entreprises, inspirant pour de futurs entrepreneurs. Car, nous en sommes convaincus, c'est par l'esprit d'entreprise que le progrès peut encore

L'évaluation périodique devient dès lors une occasion chaque fois renouvelée d'upgrader cette politique tout en mettant en évidence les éventuelles pressions externes ou internes qui se sont exercées sur l'entreprise, à un moment donné, et qui ont motivé l'évolution de la vision de l'entreprise. C'est aussi une occasion en or de la partager et de mobiliser les troupes autour d'objectifs communs et par rapport auxquels ils ont les moyens d'agir directement (le succès de la RSE se mesure aussi par la capacité de chaque employé de savoir comment il peut contribuer à atteindre ces objectifs).

Depuis la formalisation de la politique RSE, le contexte lié à l'écosystème luxembourgeois a connu une évolution majeure. On pourrait la nommer de la sorte. »



## I. Aspects qualitatifs

## 1.1. Stratégie et analyse.

### 1.1.1. La RSE : une volonté morale, une nécessité pour un entrepreneuriat durable

Extrait du rapport précédent

« Faire en sorte que ce que je fais aujourd’hui n’affecte pas ce que je lègue à mes enfants.

Ceci est valable pour la planète et pour l’entreprise.

Dans ma zone géographique, cela se traduit économiquement, socialement et environnementalement par préserver l’emploi, ne pas épuiser les ressources et proposer des installations intelligentes qui sont au service du client (le mix intelligent), de ce qu’il souhaite, de son bien-être, de son confort ».

Réputation – continuité – tradition : c’est le trio sur lequel se fonde la notoriété de la société RECKINGER et sur lequel repose tout le business model de la société.

Au travers de ce fondement se décline déjà une manière de fonctionner qui s’est construite au cours du temps et qui a eu pour vocation de se montrer à la hauteur de la promesse initiale, à savoir la qualité et la haute technicité qu’elle délivre, de solutions adaptées qui sont à la fois novatrices et qui ont fait leurs preuves. On est ici à la frontière entre tradition et modernité.

Sur les aspects plus opérationnels, les principes se traduisent par des propensions marquées à répondre aux défis sociétaux incarnés par les tendances générales.

En des termes de réponses aux attentes du marché qui évoluent :

- Flexibilité <> disponibilité
- Confiance <> solution personnalisée et étudiée et sur mesure

En réponse aux préoccupations et aux grands défis environnementaux :

- Qualité <> savoir-faire, maîtrise de la technicité : par respect de la tradition et pour maintenir sa position sur le marché, mais également pour répondre à l’évolution nécessaire des solutions moins impactantes au niveau environnemental.
- Lutte contre le gaspillage

## A propos de la stratégie

La stratégie RSE-RECKINGER vise avant tout à tisser des liens plus harmonieux entre l'entreprise et son écosystème.

Elle se décline en deux grandes catégories d'actions qui touchent à la mise en place et à l'implémentation de mesures mécaniques et à la prise en compte et au développement d'une composante culturelle.

Ces mesures touchent aussi bien l'intérieur de l'entreprise, en des termes de maîtrise et de gestion de processus et de flux, de culture d'entreprise, que les facteurs exogènes qui ont traits quant à eux à l'environnement politique, juridique, marketing, environnemental, voire même d'opinion publique dans lequel la société RECKINGER s'inscrit. Ils doivent être conçus et lus comme complémentaires à la RSE, voire même pleinement intégrés dedans.

### 1.1.2. Description des principaux impacts, risques et opportunités

⇒ L'influence de facteurs exogènes :

Le Business Model RECKINGER est un modèle qui se caractérise par

- Une clientèle high-end chez qui les considérations environnementales ou d'économie d'énergie n'impactaient pas, jusqu'il y a peu, sur le choix du produit. Ces considérations ne sont pas en lien avec la valeur économique du produit. Néanmoins, le contexte actuel (crise du covid et guerre en Ukraine) a fait évoluer le paradigme. Le taux de conversion de nos offres « vertes » (principalement des pompes à chaleur) nous montre aujourd'hui que les clients finaux sont devenus réceptifs à des arguments environnementaux (recoupés par des arguments économiques).
- Un contexte légal cadencé : les normes (maisons passives, basse énergie, Passeport énergétique etc.) suffisent à définir la gamme des performances imposées aux installations... et aux standards que doivent remplir les installations. Il y a également la thématique mainstream du réchauffement climatique et l'obligation de décarboner d'ici 2050.
- Le choix des produits/installations, qui n'était pas un facteur permettant de réaliser des économies significatives en termes d'impacts sur l'environnement ni sur la consommation en énergie est devenu un levier décisionnel en regard des arguments d'actualité. (isolation des bâtiments, installations à combustibles non-fossiles (pompes à chaleur), valorisation de l'électricité).

- De par son implication dans la vie politique, sociale et civile, Michel RECKINGER, Directeur général, est en prise directe avec les évolutions des réglementations existantes et en cours d'élaboration. De par ses fonctions publiques, il a donc la capacité d'être non seulement au courant en primeur des avancées en la matière, mais également d'exercer un lobbying.

⇒ Menaces/contraintes :

- La généralisation des bâtiments à basse consommation en énergie et son impact sur le métier de chauffagiste. L'offre d'installations de chauffage risque de devenir obsolète.
- L'ubérisation de la profession due à l'assouplissement de l'accès au statut « d'artisan », reste valable, mais moins pesante.
- Menace de dumping social (qui est souvent une réalité).
- Face aux crises actuelles, le développement de nouveaux business models (économie de la fonctionnalité > je vends un service plutôt qu'un produit (exemple : location chaudière bulex)) ne semble pas mettre en péril le métier d'installateur chauffagiste.
- L'évolution vers une rigidité accrue du contexte de consommation (l'internet est le point de départ de tout) semble augmenter le fossé entre les attentes et l'offre de l'entreprise. Cela se remarque particulièrement pour notre BU SAV, la clientèle demande aujourd'hui une disponibilité immédiate et donc une flexibilité totale ;
- Il est à remarquer que nous sommes en train d'assister à l'apparition de menaces pour les entreprises volontairement engagées dans la RSE. En effet, l'exemple du peu de déchetteries génère à la fois des difficultés en matière d'évacuation de déchets, pensons ici aux problèmes de mobilité que cela engendre.

⇒ Opportunités

Tout comme lors du reporting précédent, la situation démographique du GD Luxembourg en tant que telle est une opportunité car d'un point de vue marketing, nous nous situons dans une niche en croissance annuelle constante. Actuellement, le marché de « l'air et de l'eau » est donc non seulement un marché qui se porte bien, mais aussi un marché en expansion.

Ensuite, mentionnons la décarbonisation. Ce qui pour beaucoup sonne comme une obligation, est pour nous une fabuleuse opportunité de développement selon plusieurs axes :

- Les métiers : les systèmes de chauffage de l'avenir fonctionneront avec de l'électricité ou ne ... seront plus légaux, la fin des chaudières au mazout, nous y sommes, celles au gaz, cela ne saura tarder. Nous avons donc pris de miser sur le développement de nos capacités à répondre à la croissance de ce marché.
- Les services : les pompes à chaleur sont actuellement les systèmes les plus avantageux car ils utilisent de l'énergie renouvelable (ou en tout cas, potentiellement renouvelable) et le développement dans le domaine est particulièrement ^prometteur en terme de performances. Nous avons donc pris le pli de systématiquement faire une offre de pompe à chaleur lorsqu'un client demande un remplacement de chaudière. Aussi, comme l'installation de pompes à chaleurs fait l'objet de subsides étatiques, nous proposons un service d'accompagnement d'introduction des demandes.
- L'implantation. Le marché RECKINGER est un marché qui couvre l'ensemble du territoire grand-ducal. Face à l'expansion du marché, notre réponse est la croissance, mais pas à n'importe quel prix. Notre regard RSE nous a appris que la mobilité est un facteur sur lequel nous pouvons avoir un moyen d'action important. Limiter les déplacements est devenu un mot d'ordre pour les années à venir. Notre stratégie consiste dès lors à mailler le territoire avec des implantations RECKINGER de proximité, par l'acquisition de petites structures qui s'engagent à travailler selon les critères de qualité RECKINGER.
- La formation. Cela va de pair avec le développement des métiers. Nos employés doivent être en maîtrise des nouvelles technologies et doivent donc soit être formés, soit pouvoir se former. Là encore, la collaboration étroite entre RECKINGER et le CdC permet de développer des cycles de formation sur mesure en regard des besoins techniques de terrain. (politique de formation et de formation continuée RECKINGER, la RECKINGER Academy).

### 1.1.3. Les labels de la société RECKINGER

Nous avons isolé ce petit paragraphe car il nous semble assez évocateur de la philosophie générale et de la « conscience sociétale » de l'entreprise, en ce sens qu'il traduit les axes privilégiés d'une certaine responsabilité.

- Energie fir d'Zukunft
- Entreprise formatrice
- Trinkwasser Profi
- Superdrückskescht
- Made in Luxemburg
- Passiv Haus Institut
- Le label ESR
- AAA

- Vision ZERO

D'une certaine manière, ces thématiques constituent à elles seules un programme RSE.

## 1.2. Profil de l'organisation

|  | Index GRI4 | Données  |
|--|------------|--|
| Nom de l'organisation                                  | G4-3       | Reckinger Alfred S.A.  |
| Principales marques et principaux produits et services | G4-4       | Gestion Air et Eau :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Chauffage, ventilation, climatisation, distribution de vapeur et d'air comprimée, solaire thermique et photovoltaïque</li> <li>- Installations sanitaires et traitement de l'eau</li> <li>- Electricité et régulation</li> <li>- Froid commercial et industriel</li> <li>- Installations de sprinkler et de système de combat d'incendie</li> </ul> |
| Lieu où se trouve le siège de l'organisation           | G4-5       | 9, Z.A.R.E îlot Ouest – L4384 Ehlerange  |
| Mode de propriété et la forme juridique                | G4-7       | Société Anonyme – Propriété par Personne physique et société de participation financière.  |
| Marchés desservis                                      | G4-8       | Luxembourg, France, Belgique et Allemagne.   |
| Taille de l'organisation :                             | G4-9       |  |
| - nombre total salariés                                |            | 348 ETP au 31.12.2021  |

|   |  |
|---|--|
| - nombre de sites   | 1 seul celui d'Ehlerange   |
| - chiffre d'affaires net                                      | 39844063 € au 31.12.2021   |
| - capital total (en séparant les dettes des capitaux propres) | Capital total : 250.000 €<br>Capitaux propres : 4.201.109 €<br>Dettes LT : 4.319.831 € |

### 1.3. Aspects et périmètres

Pour cet aspect du rapport, nous nous référons à ce que nous avons développé dans le rapport précédent.

Dans un premier temps, l'approche méthodologique que nous avons privilégiée se fonde sur une démarche empirique, par opposition à un audit réalisé sur base d'indicateurs de performances qui fonctionnent comme autant de filtres, parfois éloignés de la réalité de terrain.

Pour ce faire, nous avons procédé à des (a) entretiens qualitatifs et la (b) collecte d'informations RSE et leur consignation sous forme d'indicateurs (KPI).

#### a. Les entretiens qualitatifs

Ceux-ci ont été menés avec

- La Direction, à savoir Michel Reckinger.

En accord avec lequel nous avons par la suite procédé à des entretiens avec des personnes-clefs au sein de l'entreprise et désignés par lui selon principalement le critère de la bonne connaissance de l'entreprise (lié à leur ancienneté dans la maison).

Un repérage des locaux a également été effectué avec focus sur l'affichage et/ou la visibilité de

- L'information et/ou autres communications et rappels sur la culture d'entreprise
- Des informations fonctionnelles – liées à l'exercice du travail (consignes, procédures etc.)

#### b. L'information RSE

Par information RSE, nous entendons la recherche et la récolte de données chiffrées sur les aspects RSE qui se dégagent comme relevant et pertinents pour l'activité et le secteur d'activités de l'entreprise. Ces données sont dès lors consignées sous la forme d'indicateurs (cfr tableau xls pour la partie environnement). Une première ébauche d'indicateurs spécifiques à l'activité a été développée et mise à la disposition de la société RECKINGER.

Le choix des Aspects déterminants s'est fait par rapport au secteur d'activité, au métier, à l'implication que la société a dans le développement du tissu local (économique, social, environnemental, culturel) mais aussi eu égard aux enjeux multiples incarnés et représentés par l'ensemble de ses parties prenantes et qui ont un impact direct ou indirect sur l'entreprise ou son secteur d'activité.

En croisant les informations qualitatives et quantitatives recueillies lors de l'audit réalisé, nous avons retenu les éléments suivants comme pertinents<sup>1</sup>, réalistes, faisables (dans le sens où l'information est ou peut être rendue disponible) et légitimes afin d'apprécier l'implication et la performance RSE de l'entreprise RECKINGER.

Afin de les rendre conformes à la logique GRI, nous les avons structurés sous forme de thèmes significatifs doublés d'indicateurs de performances possibles.

### 1.3.1. Les thèmes RSE

Nous proposons de retenir les thèmes RSE suivants :

#### **A. Economique<sup>2</sup>**

- Retrocession d'un pourcentage du chiffre d'affaires à Médecins sans frontières.
- Mise en place d'infrastructure sociétale en vue d'une réduction des coûts (Eclairage LED)
- Mise en place d'un parc photovoltaïque subventionné.
- Réduction des coûts énergétiques via l'installation de réducteurs de pression d'eau.

---

<sup>1</sup> Les Aspects pertinents sont ceux qui reflètent les impacts substantiels économiques, environnementaux et sociaux de l'organisation, ou influent de manière importante sur les évaluations et décisions des parties prenantes.

<sup>2</sup> Il s'agit des impacts de l'organisation sur les conditions économiques de ses parties prenantes et sur les systèmes économiques aux niveaux local, national et mondial. Elle n'est pas axée sur la situation financière de l'organisation.



## **B. Environnement :**

- Energie - combustibles – chaleur
- Energie – électricité
- Eau
- Utilisation rationnelle des matières: papier
- Déchets
- Mobilité

## **C. Social :**

- Relations employeur/employés
- Santé et sécurité au travail
- Formation et éducation
- Politique de rémunération
- Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux pratiques en matière d'emploi

### 1.3.2. Les KPI's (Key Performance Indicators)

Les indicateurs proposés sont des indicateurs par rapport auxquels la société se sent en légitimité et en crédibilité.

L'élaboration des indicateurs s'inscrit dans le cadre international des lignes directrices GRI (Global Reporting Initiative) pour le reporting développement durable (version G4). *« Les Lignes directrices sont le fruit d'un vaste processus auquel ont participé des centaines de rédacteurs, d'utilisateurs de rapports et d'intermédiaires professionnels à travers le monde. Les G4 offrent donc un cadre approprié au niveau mondial à des fins de normalisation du reporting, favorisant le degré de transparence et de cohérence nécessaire pour rendre les informations utiles et crédibles pour les marchés et la société. Ces Lignes directrices sont conçues pour être universellement applicables à toutes les organisations à travers le monde, quelle que soit leur taille. »*

Le rapport RSE précédent nous a permis d'élaborer set de reporting qui consigne les mesures de KPI's qu'il convient d'effectuer a minima dans la perspective de mesurer l'évolution du comportement RSE de l'entreprise.

La pertinence des KPI's est la clef du succès d'une RSE. En effet, le choix même de là où l'entreprise souhaite performer, souhaite se positionner n'est pas sans rappeler les préceptes des politiques marketing et des USP's, OTS, OTH... Il traduit la volonté d'être présent là où on le souhaite, avec un profil souhaité, une promesse claire et réfléchie, des attentes exprimées, des objectifs à atteindre partagés, bref une démarche qui fait du sens... et ça, ça paie dans la durée.

Les choix opérés par la société RECKINGER tiennent de ce fait de :

- Son historique
- Son / ses secteurs(s) d'activités
- Ses ressources
- Ses perspectives
- Etc.

Un **fichier Excel de suivi des indicateurs** a été développé et mis à la disposition de la société Reckinger. Il s'agit d'un outil d'aide à la décision. Il permet également d'identifier les indicateurs qui peuvent être utilisés dans la communication, tant en interne qu'en externe. Enfin, les indicateurs les plus significatifs sur le plan des coûts peuvent être comparés à ceux de sociétés concurrentes. Une fois déterminés, une stratégie de veille et de collecte des données des concurrents peut être entreprise.

### 1.3.3. Répertoire des aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu

Les aspects pertinents sont ceux qui correspondent aux objectifs opérationnels également consignés dans le plan et le rapport RSE 2017 et le canevas dont question plus haut.

Ces objectifs se structurent autour des mesures suivantes.

#### *Les mesures mécaniques*

Les mesures mécaniques sont des mesures qui agissent directement sur des paramètres et qui ont un effet immédiat et quantitatif sur la performance relative à un indicateur.

Les mesures que nous relevons répondent aux objectifs empiriques suivants :

- Diminuer la consommation en énergie
- Diminuer les émissions de gaz à effet de serre
- Tendre vers une plus grande disponibilité à l'égard des clients
- Maîtriser les coûts liés à la consommation en carburant
- Maîtriser la sécurité des travailleurs

#### *La dimension culturelle*

L'impact de la dimension culturelle est quant à lui qualitatif. Il joue à la fois sur la culture d'entreprise, et celle incarnée par l'entreprise ? Elle orchestre un système de valeurs fondamentales qui conditionnent la RSE.

- Positionner l'entreprise RECKINGER comme acteur incontournable de la vie sociale, économique et environnementale dans son périmètre géographique ;
- Promouvoir la responsabilité de l'ensemble des maillons de la société à l'égard de questions sociétales (auprès des parties prenantes et des clients) ;
- Promouvoir la responsabilité sociétale auprès de ses fournisseurs ;
- Promouvoir la qualité du terroir artisanal luxembourgeois ;
- Veiller à la conformité des activités de la société avec la réglementation ;
- Donner une visibilité à la responsabilité sociétale dans l'espace public.

#### 1.3.4. Pour chacun des aspects pertinents indiquer le périmètre au sein de l'organisation

La question du périmètre est assez particulière.

En des termes géographiques, elle est simple. Le périmètre est celui des chantiers RECKINGER. C'est une composante que nous qualifierons de périmètre technique de réalisation des activités. Il se situe sur le territoire luxembourgeois mais également en France, en Belgique et en Allemagne.

Si on parle de périmètre économique, cela peut se ventiler

- Par business unit (SAV, gros chantiers, ...)
- Par tranches de montants des chantiers (CA)
- Par les marges dégagées
- ...

Si on parle de périmètre environnemental, cela peut se décliner en

- Impact de l'activité directe sur l'écosystème biologique (pollution : GES, déchets matières...)
- Impact sur l'attitude générale envers les comportements environnementaux (je trie je fais attention à l'eau, au papier...)
- Impact sur les comportements des citoyens (notamment des clients RECKINGER) et plus généralement de la société
- Lobby sur les décideurs

A noter que l'influence de la société RECKINGER a tendance à décroître selon la position dans l'énumération.

Sur le plan social, ce dernier comprend

- Le périmètre des employés
- Des clients (retombées indirectes sur la satisfaction-client)
- Des familles des employés
- Des fournisseurs et de leurs familles
- Du tissu social du sud du Luxembourg et environs

Sur le plan sociétal

- Implication directe ou indirecte dans la gestion des grandes questions à l'échelle nationale et locale
- Implication dans des grandes causes humanitaires
- Implication dans le développement de solutions à haute technicité

Mais une autre vision, principalement interne à l'entreprise, des périmètres peut s'imposer à l'heure actuelle, celle de l'appartenance des employés aux « divisions administratives ou techniques » (exécution).

La question de la pertinence d'une analyse aussi poussée se pose mais s'avère à ce stade du cycle de vie de la société, peu probante. L'engagement du Business Developer faisant, cette question devrait pouvoir être abordée dans le rapport qui suivra (2024, exercices 2022&23)

Des cercles concentriques ou une carte de chaleur de ces chantiers permettrait d'avoir une vision très claire, voire même de pousser la logique jusqu'à déterminer le périmètre de rentabilité durable de chaque chantier.

#### 1.3.5. Pour chacun des aspects pertinents, indiquer le périmètre de l'aspect en dehors de l'organisation (G4-21)

La question des relations avec les parties prenantes nous emmène par-delà les frontières du pays. En effet, certains de nos fournisseurs en installations se situent en dehors de ces frontières et sont donc soumis à des législations et ou obligations différentes. Notre finalité est de nous inscrire dans une chaîne de valeur responsable. Nous avons déjà abordé la « chaîne de responsabilité », sur laquelle, en aval, nous pouvons avoir une influence, à savoir sur notre clientèle. En amont, nous avons la possibilité d'inclure des clauses RSE dans nos cahiers des charges. La centralisation des achats est en cours, et la pleine intégration de clauses RSE est prévue pour 2023.

### 1.4. Implication des parties prenantes

Michel Reckinger, est une personnalité impliquée dans le processus décisionnel à l'échelle de sa société et de la société, du fait de sa double casquette de président de l'UEL et de directeur de l'entreprise RECKINGER.

Toutefois, il est à noter que dans les deux cas, les accents sur les parties prenantes sont nuancés, les décideurs politiques et la société civile pour le Président de l'UEL, les salariés, les clients et la société (citoyens et habitants de la région) dans le cas du Directeur d'entreprise.

#### 1.4.1. Parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue

##### 1. L'actionnariat : quasi exclusivement familial

##### 2. Les clients peuvent être catégorisés en

- Clients finaux : les end-users avec un profil high. Clientèle aisée à très aisée, orientée vers la satisfaction d'un besoin de confort, voire de luxe pour ce qui concerne l'aménagement de l'habitation en matière de sanitaire, de well-being ; cette tendance est de moins en moins vérifiée.
- Les clients intermédiaires ou secondaires c-à-d les architectes, bureaux d'études, prescripteurs... qui s'adressent à l'entreprise pour prendre en charge soit l'installation soit également l'aspect étude ;

- N.B. pour chacun de ces clients le USP, l'aspect marketing, se focalise sur la qualité, la technicité et le savoir-faire de pointe.

- 3. Les décideurs institutionnels** : l'entreprise RECKINGER est un acteur important de la vie économique (et sociale) au sein du bassin minier et représente les intérêts d'une profession, d'une branche de l'artisanat luxembourgeois. De par son implication comme Président de la fédération des artisans, puis comme Président de l'UEL, Michel Reckinger représente les intérêts de la profession auprès des acteurs institutionnels comme les ministères (de l'économie, du travail et de l'emploi) ou les instituts de formation (centre de compétences, IFSB).
- 4. La société civile** : en tant qu'acteur au sein d'une activité liée étroitement à des préoccupations écologiques et environnementales, la société RECKINGER est une interface entre les citoyens et les intérêts incarnés par la société civile. Par ailleurs elle l'est également entre les décideurs et cette dernière. Pour soutenir la société civile et notamment les plus démunis, la société Reckinger n'hésite pas à reverser une partie de son chiffre d'affaires à des organismes comme Médecins sans Frontières. Elle se positionne ainsi comme le premier donateur du pays pour cette ONG.
- 5. Le personnel**, cela va de soi.
- 6. Notre planète** : les installations de chauffage et autres, en tant que consommatrices en combustibles fossiles, voient la responsabilité de l'entreprise mise en exergue en ce qu'elle est également un acteur de solutions. La sensibilité de la direction est sur ce point crucial.

#### 1.4.2. Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue

Toutes ces parties prenantes sont susceptibles, selon leurs logiques d'évolution (de la demande, de la législation, des tendances micro ou macro-économiques,...), d'avoir un impact sur l'entreprise et le développement de ses activités.

Une analyse plus fine peut être réalisée, mais pour quelle pertinence ? En effet, la durabilité de l'entreprise est étroitement liée à s'adapter rapidement aux changements externes. Les relations avec les parties prenantes, quelles qu'elles soient, doivent être telles que facilement actionnables en cas de besoin.

### 1.4.3. Approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes

L'implication se fait principalement par le relationnel direct autour de la personne de MR.

Peuvent également être mentionnés :

- La contribution financière et en main d'œuvre de la société RECKINGER à MSF dont le logo est affiché sur nos véhicules en co-branding
- La participation systématique de la société aux diverses manifestations sportives et culturelles
- Le sponsoring
- La publicité
- Les prises de position de MR
- Pour ce qui concerne l'interne, la communication interne articulée et déclinée autour de la finalité RSE incarnée par la charte RSE RECKINGER
- Enfin, face à la menace de difficulté d'approvisionnement qui s'est manifestée lors de la crise du COVID, nous avons souhaité renforcer des partenariats avec certains de nos fournisseurs, nous garantissant des approvisionnements indépendamment de conditions hasardeuses.

## 1.5. Gouvernance

### 1.5.1. Instance supérieure de gouvernance et de ses comités

La Direction est l'organe de gouvernance de référence. MR, Directeur général, est la personne qui incarne la société, son mode d'organisation et son processus décisionnel.

Depuis 2019, des Comités de Direction sont organisés afin de prendre des décisions stratégiques. Il est à l'heure actuelle composé de Michel Reckinger, Camille Chatte, Directeur administratif et financier/responsable RSE et David Sibaud, business developer.

Dans l'hypothèse où des questions opérationnelles doivent être discutées, les Directeurs de départements sont également invités.

Les réunions du Comité de Direction sont organisées mensuellement et font l'objet de « minutes » accessibles sur l'intranet.

Une délégation d'entreprise qui a peu de pouvoir effectif, votée par les employés durant les élections sociales existe et est en charge d'être un interlocuteur direct pour chaque employé. Il se réunit à notre connaissance une fois par an pour la bonne forme et sur demande expresse. Du fait de la culture d'entreprise qui puise ses racines dans un contexte familial et artisanal, le recours à la Délégation d'entreprise est assez rare. Ses relations avec la Direction sont cordiales et collaboratives.

1.5.2. Processus mis en place afin que l'instance supérieure de gouvernance s'assure que les conflits d'intérêts sont évités et gérés. Indiquer si les conflits d'intérêts sont divulgués aux parties prenantes

Depuis l'engagement de notre business developer et l'entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur, les conflits d'intérêts sont pris en charge par lui.

En tant que représentant de la Direction générale, de l'entreprise RECKINGER-ALFRED et du nom RECKINGER, il se doit de faire preuve des mêmes qualités humaines et relationnelles que Michel Reckinger qui de par ses fonctions à l'UEL et la fédération des artisans incarne une personne in fluente sur l'échiquier politique te social du Grand-Duché.

De manière générale, les quelques rares conflits d'intérêts que nous avons rencontrés étaient du ressort interpersonnel et des réunions de médiation entre plaignant, sa hiérarchie directe et la Direction (incarnée dans ce cas par David Sibaud) ont été réglé à l'amiable et des solutions aménagées.

En cas de non-résolution il est prévu que MR tranche.

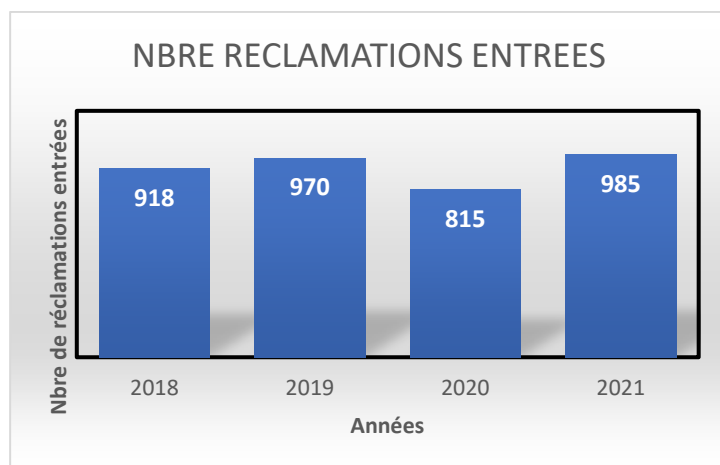
Pour ce qui concerne le volet commercial, les règles usuelles en matière de commerce sont appliquées, idem en cas de procédures d'appels d'offres.

Enfin, il arrive que la Délégation du personnel soit saisie d'une question qui se règle en général à l'occasion d'une réunion de médiation.



### 1.5.3. Nature et nombre total de réclamations majeures dont l'instance supérieure de gouvernance a été informée et le(s) mécanisme(s) utilisé(s) pour les traiter et les résoudre

L'engagement d'un/juriste a depuis 2017 permis de gérer les contentieux et/ou réclamations de manière professionnelle et raisonnée. Il ressort de la lecture du graphique que malgré la croissance de l'entreprise entre 2018 et 2021 (l'effectif croit de près de 30%) et du CA, le nombre de réclamations reste stable, indiquant une tendance à la baisse et laissant transparaître une plus grande satisfaction de nos clients.



### 1.5.4. Politiques de rémunération en vigueur

La politique de rémunération est en cours de rationalisation. L'objectif final étant bien évidemment de lier diplômes ou qualifications à des postes spécifiques et avec des échelles de rémunération harmonisées.

Dans ce sens la collaboration avec le Centre de Compétences a permis de monter des formations CEC auxquelles nous inscrivons régulièrement des employés ou stagiaires désireux d'accroître leurs compétences.

Une politique de rémunération transparente et équitable est le ciment du sentiment d'équité (qui est une de nos valeurs de base) peut être facilement contrôlé dans une société aux effectifs réduits puis devient de plus en plus compliqué à gérer au fil de l'expansion de l'entreprise. Il reste cependant facilement solutionnable via la mise en place d'une politique RH appuyée sur des résultats avec la mise en place d'objectifs, quantifiables, réalisables et moyennant la mise à disposition des outils pour y parvenir.

Dans cet esprit, une prime d'incitation à la productivité et à la rentabilité a été introduite au sein de chacune de nos unités opérationnelles. Si nous sommes conscients qu'une telle politique peut générer des « envieux », elle est aussi un bon moyen pour sensibiliser la hiérarchie aux éléments qui influent sur la productivité et la rentabilité, en ce compris des composantes RSE, que ce soit en des termes de logistique, d'organisation ou de climat de travail.

## 1.6. Ethique

### 1.6.1. Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement, tels que les codes de conduite et codes d'éthique

Le code éthique est implicite et très intimement lié à la mentalité de la famille RECKINGER et à la manière dont ils ont dirigé l'entreprise depuis sa création. Il peut se formuler de la sorte : **se comporter à hauteur de l'image et de la notoriété de la famille RECKINGER.**

Ce code éthique autrefois synthétisé dans l'affiche « les 10 commandements RECKINGER » a fait place à un règlement d'ordre intérieur en bonne et due forme et couvre tous les aspects légaux essentiels au bon fonctionnement d'une entreprise.

En matière de code de conduite, nous touchons également au domaine du travailleur désigné qui s'occupe des comportements liés à la santé et la sécurité au travail.

Le « focus » de ce rapport en traite, nous vous renvoyons donc à la section qui lui est consacrée.

En outre, notre charte RSE définit nos valeurs de bases.

1.6.2. Mécanismes internes et externes pour obtenir des conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi et les questions liées à l'intégrité de l'organisation, tels que les services d'aide et assistance

En cas de litige juridique, notre juriste est en charge d'explorer les pistes légales.

Pour ce qui concerne les services d'aide et assistance qui sont plus du ressort psychologique, ils ne sont pas officialisés. Là encore, il y a moyen de chercher des conseils et de l'aide auprès de personnes spécifiques dont « on sait » qu'elles vont pouvoir porter leur contribution.

A ce titre, nous avons noué des contacts étroits avec la STM en vue de développer un projet général sur le bien-être au travail. Ce projet est en cours mais balbutie comme suite à la maladie de longue durée du médecin qui devait travailler avec nous.

En externe, l'éthique passe à nouveau par la notoriété du nom RECKINGER et la réputation d'intégrité qui l'accompagne.. A ce jour, il ne nous est pas encore revenu que l'éthique du nom ou de l'entreprise RECKINGER ait été mise à mal.

Enfin, rappelons une fois encore que la Délégation du personnel peut, quand cela se justifie, être interpellée pour des questions internes.

1.6.3. Mécanismes internes et externes utilisés pour faire part des réclamations relatives à des comportements non respectueux de l'éthique et de la loi et à des questions d'intégrité de l'organisation, tels que la remontée à la hiérarchie, et les mécanismes ou lignes téléphoniques de dénonciation (G4-58)

La ligne téléphonique de chez RECKINGER abouti à la réception. C'est la réception qui est dès lors en première ligne en cas de réclamations de tout ordre. La réceptionniste oriente les demandes vers la personne qu'elle juge la plus appropriée pour la traiter.

En outre, il y a, selon les cas, moyen de contacter directement une personne responsable du dossier, pour autant que cette dernière ait donné son numéro. Ainsi les contacts entreprise - partie-prenante peuvent s'établir à souhait, a priori.

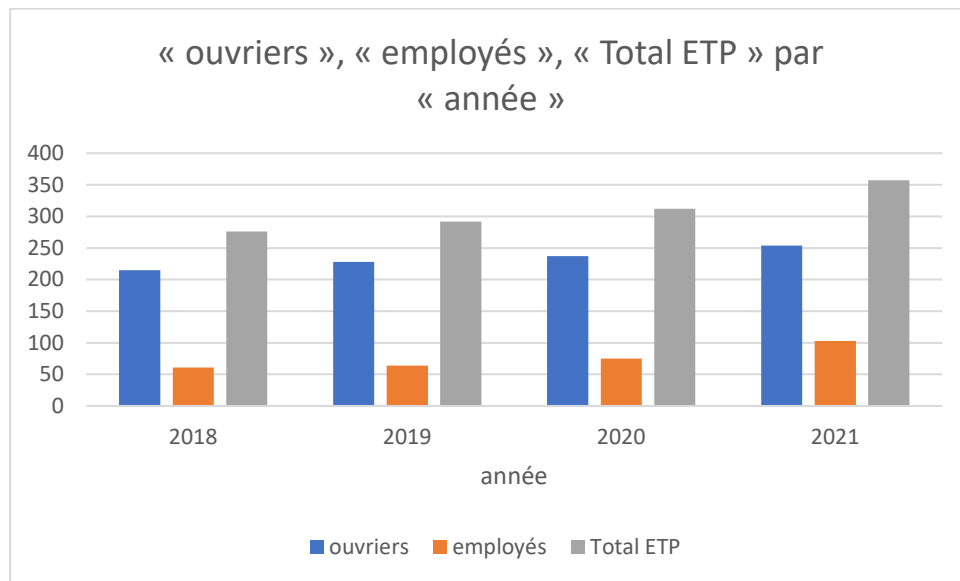
Mais cela nécessite une délimitation claire des territoires et des marges de manœuvre de chacun. Cela n'est possible que dans le cadre d'un organigramme auquel sont liées des jobs descriptions précises. Ce travail a été accompli.

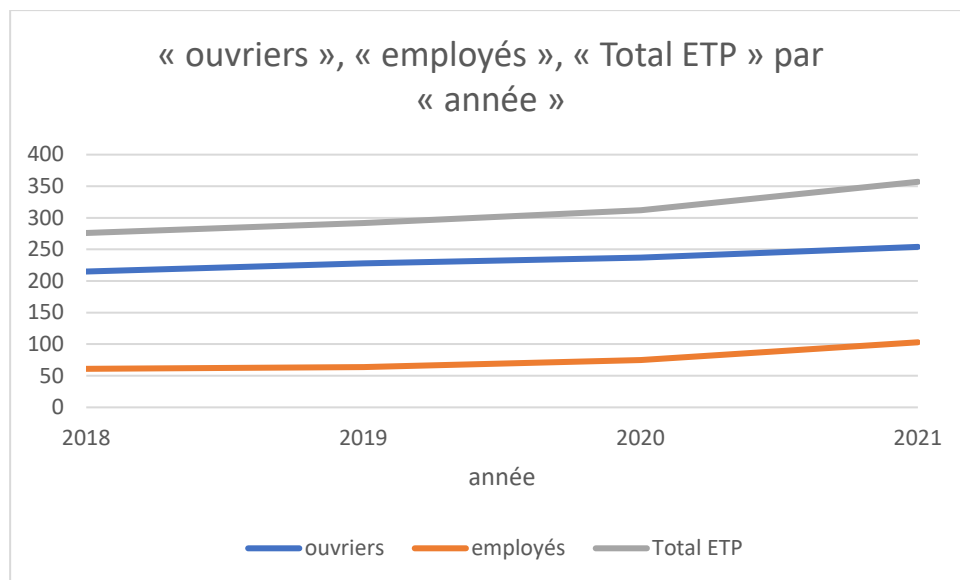
Notre politique de transparence et de prise de responsabilité permet de ce fait à tout plaignant de s'adresser directement à l'interlocuteur mis en cause qui dès lors a la possibilité de s'expliquer.

## II. Aspects quantitatifs

## 2.1 Aspects Humains

### 2.1.1. Effectifs



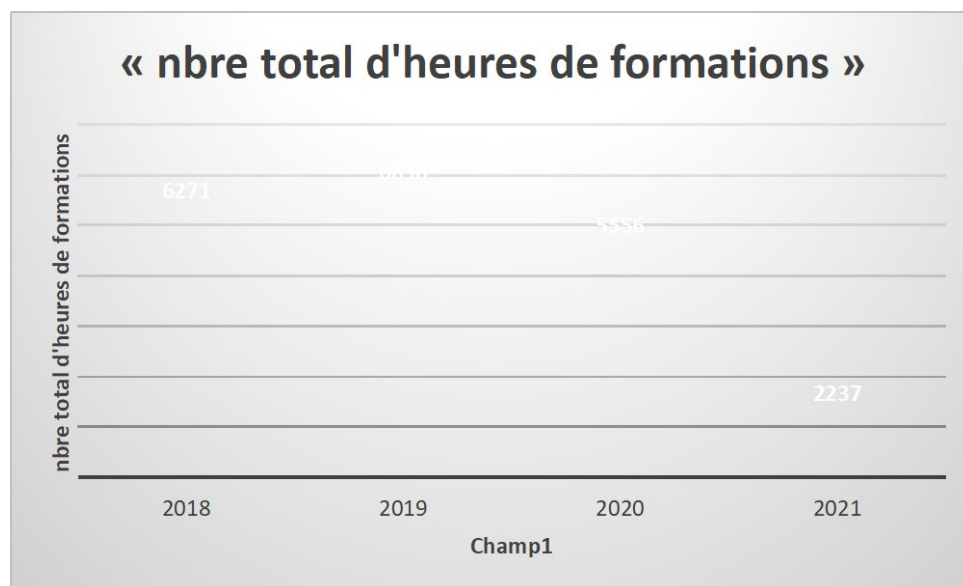


La croissance de l'effectif total traduit

- La croissance de la demande
- La volonté stratégique de ne plus recourir à l'interim

A remarquer, avec l'engagement du Directeur de développement, l'inflexion de la courbe traduit un accroissement conséquent de l'encadrement administratif qui croît sensiblement dans la même proportion que le personnel de chantiers.

### 2.1.2. Formations



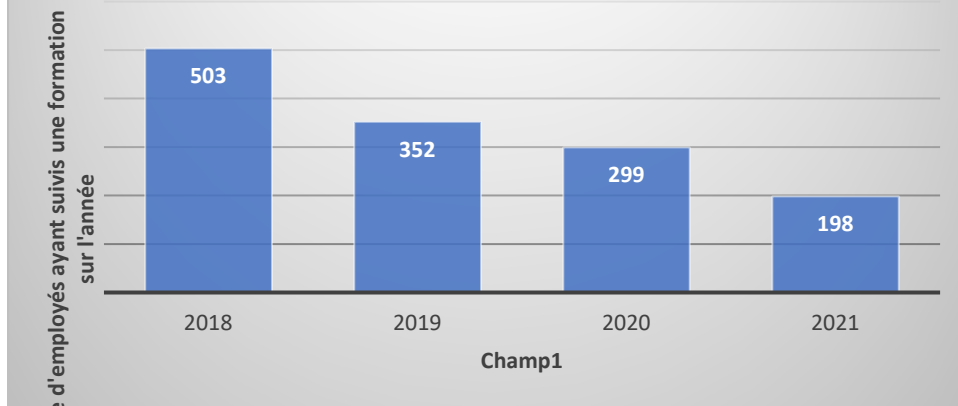
Les différentes évolutions technologiques appellent tantôt de nouvelles compétences, tantôt des mises à niveau.

Ainsi, nous collaborons avec nos fournisseurs qui forment nos employés à l'installation et à l'utilisation de leur nouvelles infrastructures lorsque cela s'avère nécessaire.

D'un autre côté, la RECKINGER Academy propose des formations qualifiantes qui sont organisées en collaboration avec des instituts, le Centre de Compétences et l'IFSB.

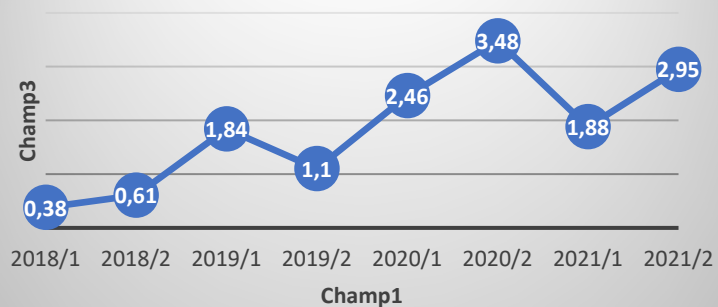


## « nbre d'employés ayant suivis une formation sur l'année »

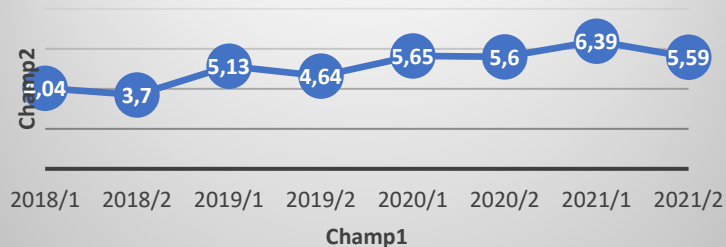


### 2.1.3. Absentéisme

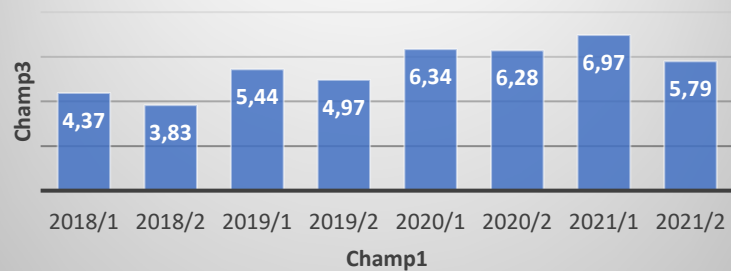
#### « taux absetéisme femmes »



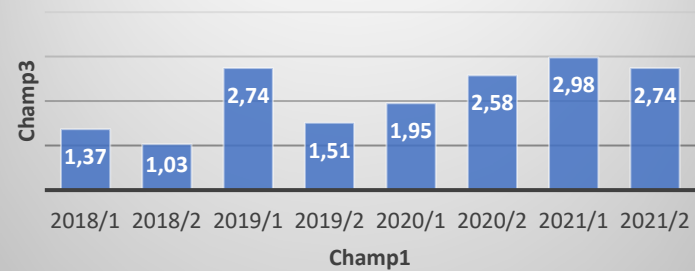
#### « taux d'absentéisme hommes »



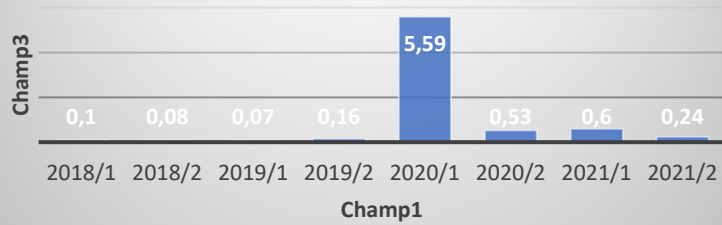
#### « taux absentéisme travailleurs manuels »



#### « taux absentéisme travailleurs intellectuels »



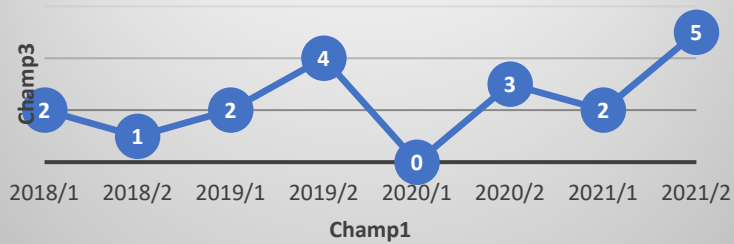
### « absences maternité & raisons familiales »



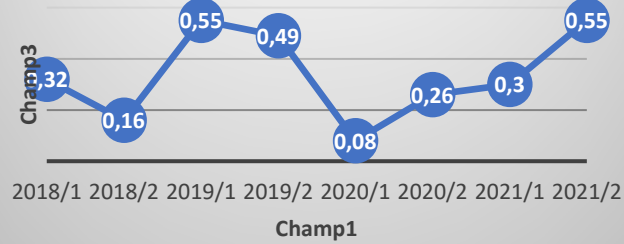
### « nbre total d'absences liées à un accident »

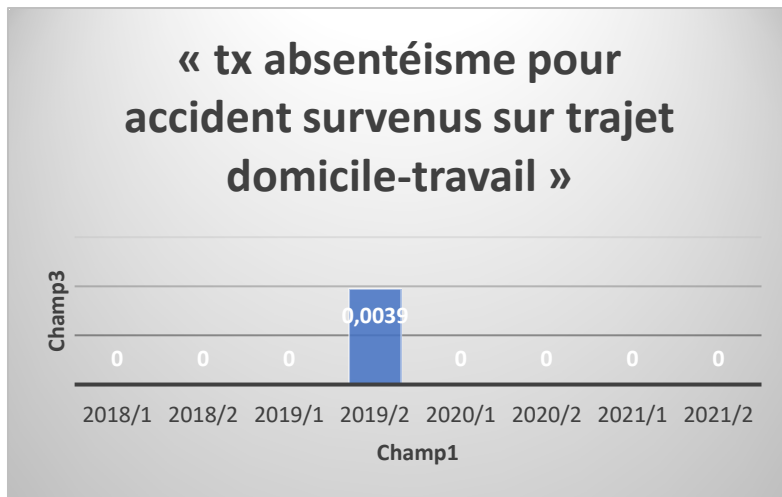


### « nbre d'absences de plus de 21 jours liées à un accident sur le lieu de travail »



### « tx d'absentéisme pour accident survenu sur le lieu de travail »



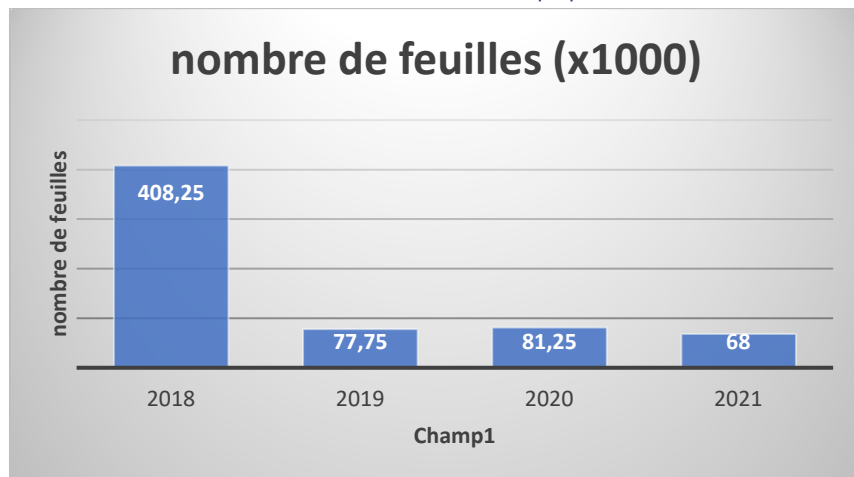


Ce que nous enseignent les graphiques n'est rien d'autre que ce qui est attendu :

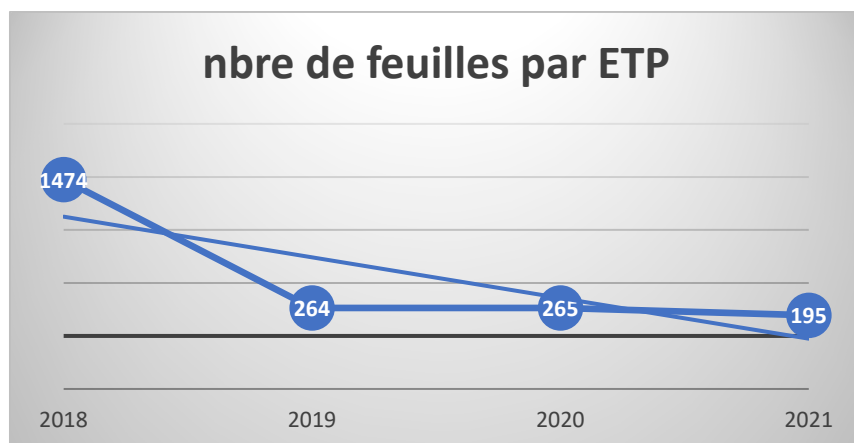
- Pics des absences premier semestre 2020 lié au lockdown
- Diminution des accidents de travail durant la même période
- On constate également le quasi doublement du taux d'absences des travailleurs intellectuels depuis second semestre 2020

## 2.2. Aspects environnementaux.

### 2.2.1. Consommation de papiers



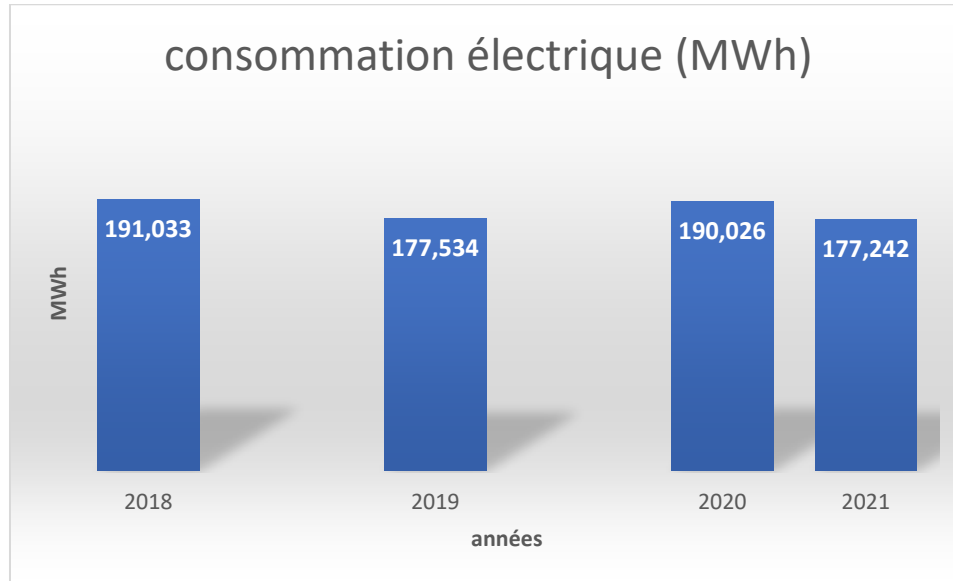
Chose remarquable, dès la publication du rapport 2018, on peut constater une chute drastique de la consommation de papier. Les actions entreprises : articles dans le magazine interne, affiches au-dessus des photocopieuses/imprimantes.



A noter que depuis le dernier rapport, nous sommes passés exclusivement à du papier FSC de grammage 80g.

## 2.2.2. Énergies

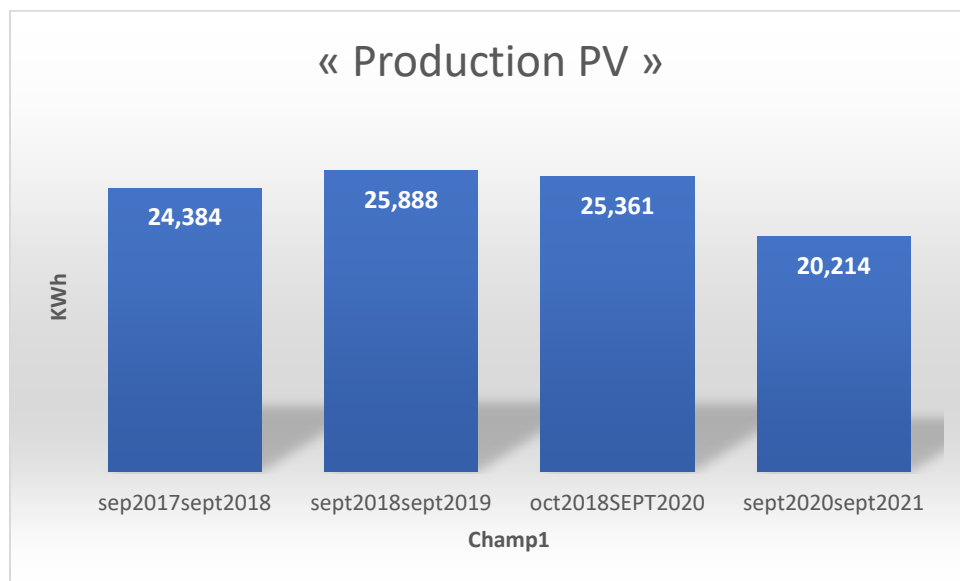
### Électricité



Nous consommons exclusivement de l'électricité verte.

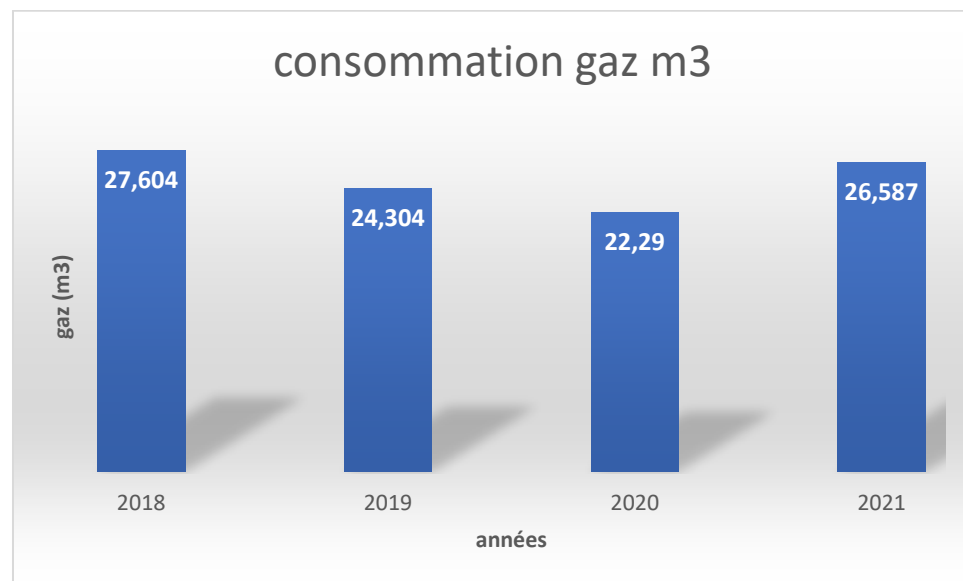
Il est à noter que notre consommation électrique est assez stable, malgré une légère augmentation en 2020.

Production d'électricité



L'énergie produite par notre parc photovoltaïque est rachetée par Enovos.

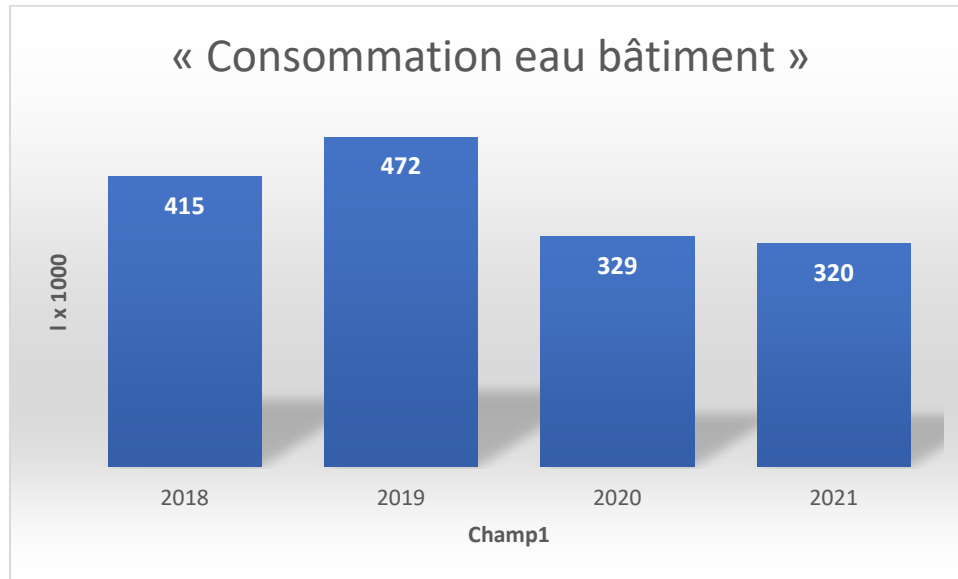
## Gaz



L'augmentation de la consommation de gaz provient du fait que des aménagements effectués pour créer des espaces de travail avec des containers ont été raccordés à la chaudière à gaz existante afin de les chauffer.

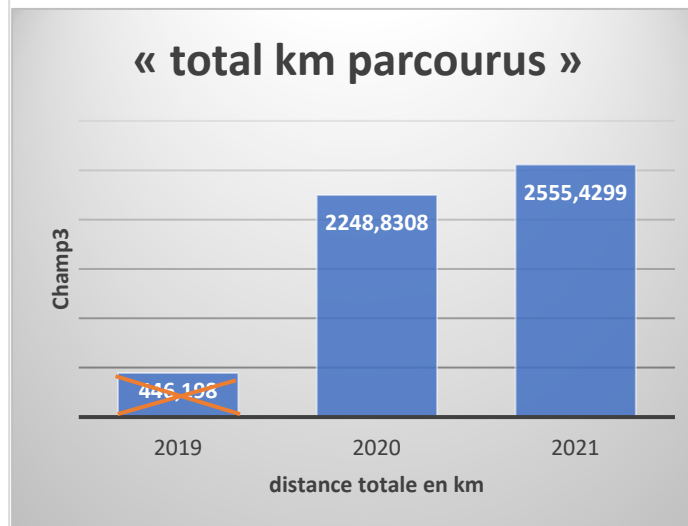
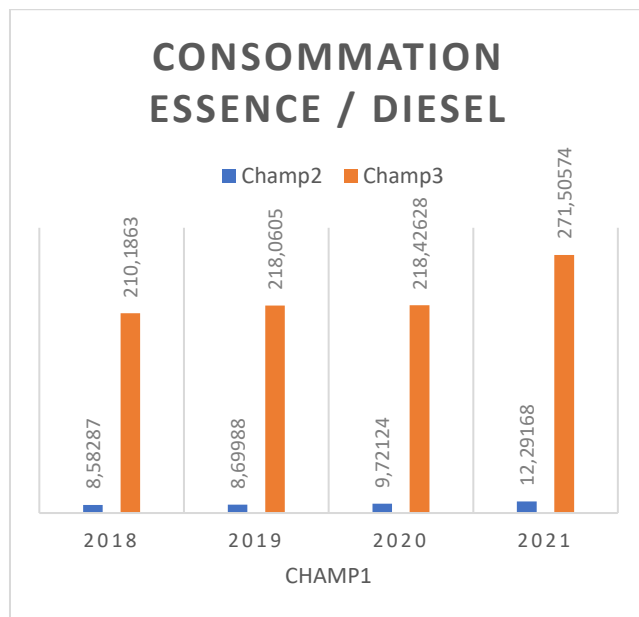


### 2.2.3. Eau

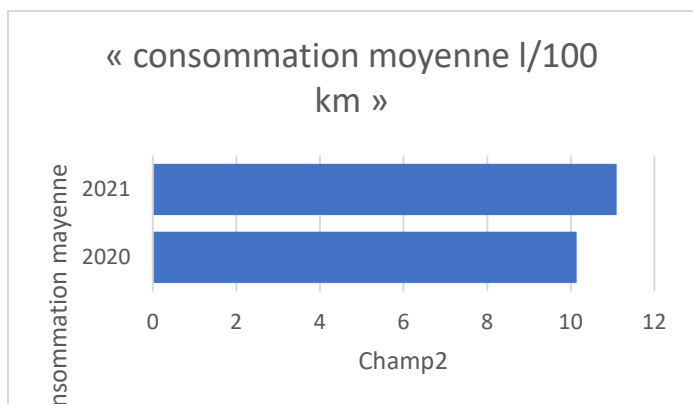


La diminution de la consommation en eau de 2020 est à mettre en relation avec le COVID, et probablement le télétravail.

## 2.2.4. Véhicules



N.B. : Les informations sur les kilomètres parcourus en 2018 & 2019 sont en cours de récupération, notre responsable fleet étant en congé de maladie depuis plus de deux mois, nous n'avons pu retourner plus de 36 mois en arrière. De ce fait, les données 2019 correspondent à la consommation de carburant pour la période du 31 octobre au 31 décembre, et sont donc provisoirement exclues.



Le choix des derniers investissements en terme de véhicule s'est orientée vers une rationalisation dans les voitures proposées. L'évolution de la législation, des tendances de marché, de la pression environnementale ... vont nécessairement conditionner notre politique d'achat dans les deux prochaines années, une reconversion est donc envisagée.

L'augmentation de la consommation peut être liée à plusieurs facteurs

- Nombre de chantiers
- distance des chantiers
- état de la circulation
- consommation du véhicule
- type de conduite

Mesures internes possible et envisageables :

- renforcement de la promotion du covoiturage
- poursuite de la « voiture volante »

Parmi les autres pistes possibles

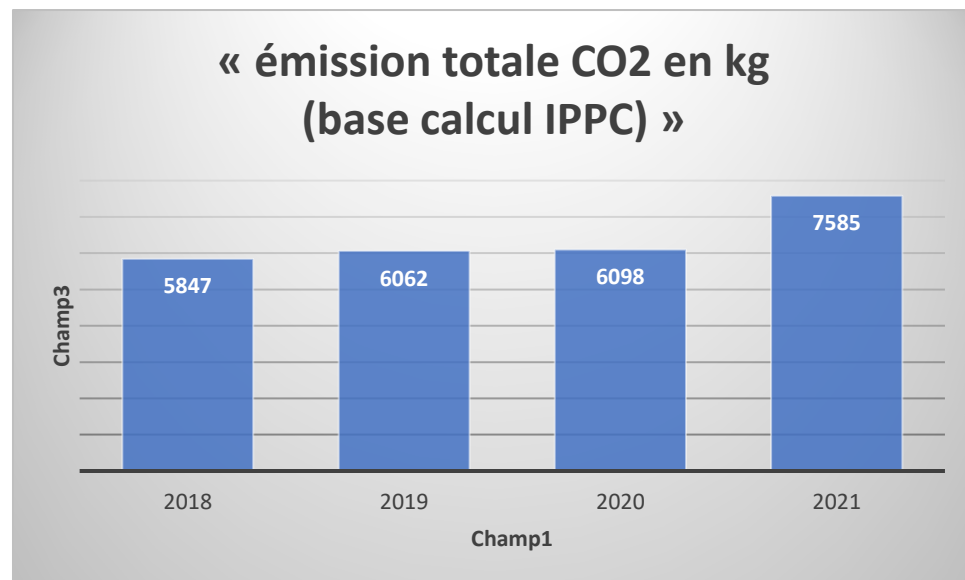
- apprentissage à la conduite écologique
- optimisation des aspects logistiques d'approvisionnement des chantiers en matériel et en outillage
- fleet électrique ?

#### 2.2.5. Emissions globales de CO2 pour les déplacements professionnel

Base de calcul IPPC

Coefficient Diesel : 0,0268

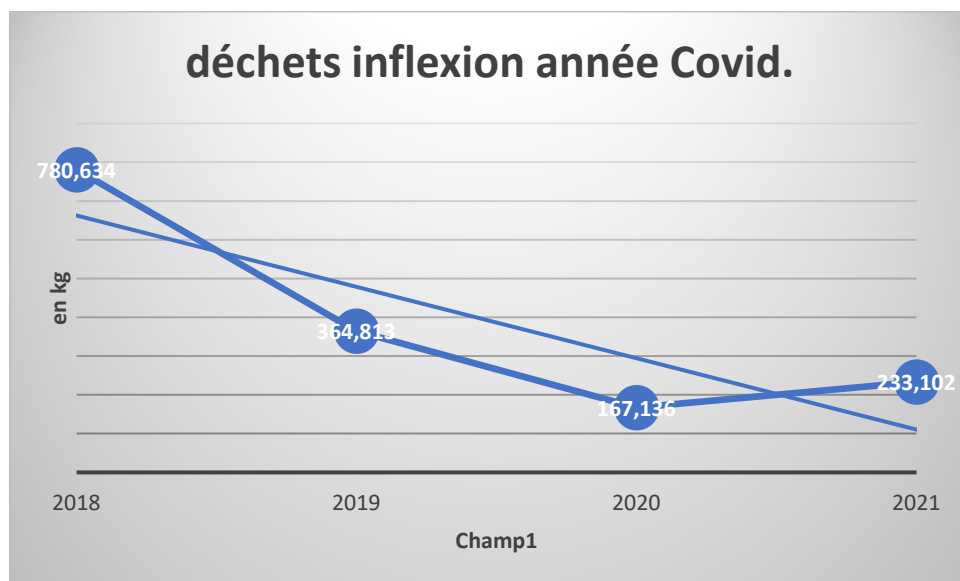
Coefficient essence : 0,0251



L'augmentation des rejets de CO2 va de pair avec l'augmentation de la consommation de carburant.

### 2.2.6. Traitement des déchets

Pour la récupération des déchets que nous triions, nous travaillons avec Lamesch, Ecotec, Laficara.



Les données 2018 semblent improbables, une analyse détaillée a été réalisée et une erreur probablement identifiée dans le comptage d'un tonnage auprès d'un de nos fournisseurs. De ce fait, même en écartant la mesure pour 2018, nous pouvons remarquer une diminution de nos quantités de déchets.

Dossier sécurité-santé au travail

## Introduction

Depuis novembre 2016, la société RECKINGER S.A. est labellisée ESR. En parallèle, nous avons développé une politique RSE qui donne lieu chaque année à un plan RSE qui est ensuite évalué à intervalles réguliers selon la grille GRI qui sert de base pour le reporting.

La sécurité et la santé sur le lieu de travail sont un parmi les thèmes repris par le GRI. De la sorte, notre plan d'action, et a fortiori la politique sécurité/santé ainsi que le système de management sont étroitement imbriqués dans notre politique RSE.

Cette approche a été développée par Jérôme Mancini, qui a également pris en compte le plan de communication interne dans lequel la sécurité figurait, et figure toujours d'ailleurs, comme thème prioritaire.

Nous touchons là une question de statut de la sécurité/santé au sein même de notre organisation. Celle-ci se veut systémique, globale, et repose sur de grands thèmes qui traverse les fonctions et organes de la société. Ainsi, si nous prenons le thème de la formation, il se concentre au niveau des RH. La mission du TD en la matière consiste à capter les besoins et les faire remonter, le planning et les aspects logistiques étant du ressort des ressources humaines.

Afin de cerner l'esprit sécurité que nous nous efforçons de répandre au sein de l'entreprise, nous vous proposons ci-dessous un rapide tour d'horizon sous forme de bilan de ce que nous avons réalisé jusqu'à présent et qui est le fondement même de notre plan d'action qui se situe dans sa continuité.

## Bilan RSE, aspect santé/sécurité au travail

La sécurité et la santé au travail est définie par la loi du 17 juin 1994 telle que modifiée par la loi du 6 mars 1998 concernant la sécurité et la santé des salariés au travail.

La législation luxembourgeoise donne à l'employeur l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de la sécurité et de la santé de ses salariés. Ces activités comprennent les activités d'information et de formation, de prévention des risques professionnels ainsi que la mise en place d'une organisation sécuritaire.

L'employeur peut se faire assister par un salarié formé en la matière, à savoir le travailleur désigné.

- A. L'entreprise RECKINGER S.A., en réponse à la loi en vigueur, s'est dotée d'un travailleur désigné qui a notamment pour mission de s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels de l'entreprise.

Le travailleur désigné actuellement en poste se nomme Jérôme MANCINI. Il a suivi avec succès la formation qualifiante de travailleur désigné délivrée par la Chambre des métiers. Son entrée en fonction date de mai 2017

Sa mission se fonde sur les prescrits légaux en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg.

- B. Lors de son entrée en fonction, l'objectif du travailleur désigné (TD) a été de développer et de gérer le dispositif de sécurité des travailleurs de RECKINGER S.A.

Sur base des méthodes acquises lors de sa formation, il a réalisé un audit interne en vue de photographier l'existant et de déterminer objectifs et plan d'actions.

Une des particularités de l'entreprise réside dans la nature différente des risques professionnels encourus par deux catégories de travailleurs. Les employés administratifs (55/263 > 2017) sont principalement concernés par des risques que l'on peut qualifier de risques liés à du travail de bureau. Les risques professionnels encourus par les 208/263 « ouvriers » sont des risques assimilables à ceux du secteur de la construction, donc plus liés à des contingences physiques et matérielles ainsi qu'à la bonne utilisation du matériel (outils et machines).

Une attention toute particulière est portée aux déplacements professionnels qui sont couverts par la société dès le moment où le chauffeur est un employé de la société et le véhicule un véhicule de société.

### *Résumé*

Le management de la santé et de la sécurité en quelques points

- De manière générale, le périmètre du management couvre



- Les locaux du siège social
- Les chantiers sur les quatre entités nationales, terrains d'activités de la société
- Les déplacements professionnels
- Chaque chantier fait l'objet d'un PPSS qui contient en lui tous les aspects sécuritaires propres à chaque chantier.
- La responsabilité santé/sécurité sur chantier, plusieurs cas de figures peuvent se présenter :
  - RECKINGER S.A. est le maître d'œuvre (clef en main, SAV, rénovation)

RECKINGER S.A. est responsable de la sécurité sur le terrain du chantier. Elle doit tout mettre en œuvre pour prévenir, éviter, remédier à des accidents professionnels. Pour de plus amples informations sur le système mis en place, cfr...

Le PPSS est alors préparé et signé par la société RECKINGER.

Actuellement, le PPSS est préparé par le chargé d'affaires et/ou le Directeur technique en cas de gros chantiers. La règle est que le travailleur désigné en poste soit pleinement impliqué dans le processus avec un contreseing obligatoire.

- RECKINGER S.A. est sous-traitant.

Le maître de l'ouvrage est alors le promoteur voire l'entrepreneur qui sous-traite la partie Air et Eau à RECKINGER S.A.

Le maître d'ouvrage, en tant que responsable du Gros Œuvre, est responsable de la sécurité collective sur l'ensemble du chantier, en ce compris la sécurité liée aux déplacements sur chantier. Il assume dès lors pleinement la responsabilité du dispositif sécuritaire et c'est lui qui se charge du PPSS auquel chaque sous-traitant se plie.

- RECKINGER S.A. sous-traite

Dans ce cas, la société RECKINGER est responsable du chantier. Afin de respecter ses standards de qualité et de sécurité, elle veille à faire figurer dans les cahiers des charges à destination des sous-traitants des clauses précises concernant les normes et mesures de sécurité attendues.

La société sous-traitante soumet alors son PPSS à RECKINGER S.A. qui valide... ou non.

- Le dispositif sécuritaire. Il découle de l'audit interne réalisé et se structure autour des missions de formation, d'information, de prévention et de remédiation.

Il repose sur

- La base : une formation de tout le personnel sur les enjeux de la santé/sécurité au travail
- Un règlement interne : les consignes à respecter

- Une objectivation des conditions : lors des visites de chantier, toutes les observations concernant le périmètre de travail, les conditions de travail, les comportements des travailleurs et l'état du matériel et des outils (ainsi que leur utilisation) sont consignés dans des fiches prévues à cet effet
- Une communication interpersonnelle de proximité qui met en scène le TD et le/les travailleurs. Le TD est disponible pour répondre aux objets de sollicitation à la demande de chaque membre de personnel. Les avis, recommandations, conseils et directives sont données directement et de vive voix par le travailleur délégué, ou la personne qui assume hiérarchiquement la responsabilité sécurité en cas d'absence physique du travailleur désigné, au membre du personnel
- Une base documentaire accessible à l'ensemble de la société regroupant
  - Les analyses de risques
  - Les notices d'utilisation des outils/machines
- une communication/information plus générale et impersonnelle, que nous qualifions de médiatique (par media, nous entendons tout support réalisé à des fins sécuritaires tels que : media web, print, audio-visuel) : elle concerne toutes informations dites « fonctionnelles » à savoir toute information qui permet au travailleur d'accomplir ses tâches de la façon attendue par la société et ses prescrits (notamment en termes de sécurité (informations sur les EPI, les analyses de risques, sur les notices techniques des outils et machines... ))

Ce dispositif est en construction depuis l'entrée en fonction du travailleur désigné actuel. Il est le résultat

- Des prescrits réglementaires
- D'une analyse de besoins
- Du développement d'un plan de communication et des outils *ad hoc*
- De la diffusion des informations et la mise en œuvre des actions spécifiques

Les outils qui ont été développés

- Un module de formation de base pour tous les travailleurs
- Une série de fiches-clips explicatives des EPI (security pass)
- Un poster « consignes sécurité » accompagné d'un dépliant
- Des posters « je commande » + fiches
- Des outils spécifiques permettant au travailleur désigné de mener à bien sa mission d'évaluation d'application des mesures sur chantier
  - Check listes diverses (contrôle matériel/outils, formations,

- Analyses de risques
- Inventaire de toutes les notices d'utilisation de tous les outils/machines
- Une rubrique intranet « sécurité »
- Une fiche d'analyse des accidents

#### Les actions qui ont été menées

- Développement de procédures spécifiques « sécurité »
- Visites de chantiers
- Une séance de sensibilisation et d'information de la ligne hiérarchique technique au partage de responsabilité en cascade et du rôle des responsables de chantiers en la matière (un complément d'information est en préparation)
- Des contrôles de véhicules
- Des vérifications de matériel
- Un plan de formation en matière de sécurité et santé (notamment des cours de premiers secours généralisés)
- Des articles « sécurité » parus dans le RECKINGER 'Mag, dont un concours
- Des campagnes internes ont lieu à rythme de 2 ou 3 / an. Sujet déjà abordés : consignes de sécurité

#### Hazard identification, risk assessment and incident identification

Les métiers techniques de la société RECKINGER recouvrent les risques habituels liés au secteur de la construction. Ils tiennent essentiellement

- À la manipulation des outils qui engagent des risques d'accident
- À la posture des travailleurs
- Au respect de règles et consignes internes
- Au respect de la signalétique et notamment du bon port des EPI en situation
- À la formation requise (compétences apprises) pour manier certains outils/machines
- ... et à l'état général du travailleur

Bref, pour travailler en toute sécurité, chaque travailleur doit

- Savoir (objectif cognitif) : comment travailler correctement (postures, utilisation outils, machines...)
- Savoir-faire (objectif psychomoteur) : utilisé correctement les ressources

- **Savoir-être (objectif affectif) : se comporter en accord avec les valeurs et principes de la société (intégrer la préoccupation santé/sécurité) dans l'exercice de son travail.**

Ces deux précautions étant prises, nous soulignons que le choix du TD a été motivé par la culture RECKINGER en vigueur parmi les membres du personnel. Jérôme Mancini a un parcours professionnel de travailleur sur chantier, bien connu et apprécié de la plupart de tous ses collègues. Il en tire également une connaissance extensive des conditions de travail sur chantier assurant par là-même l'ancrage pragmatique nécessaire au développement du dispositif sécuritaire.

Pour ce qui concerne les machines et outils, la phase analyse de risques a été précédée d'un inventaire exhaustif, avec une attention toute particulière portée aux installations pour lesquelles une formation est requise (conduite de certaines machines, échafaudages...).

Les analyses de risques sont toutes consultables via l'intranet (accessibles depuis les smartphones, bornes interactives dans les locaux, ordinateurs de bureau, ordinateurs personnels via mot de passe).

Enfin, le dernier point d'attention concerne la dimension spatiale du chantier, à savoir les sources physiques de danger potentiel comme la présence ou non de garde-fous, de barrières, de protections diverses, de trous etc.

#### A propos du contrôle sécurité en cascade :

Le dispositif sécuritaire repose sur une « délégation » de la responsabilité sécurité encadrée et canalisée. Le principe est simple : lorsque le travailleur-désigné n'est pas présent sur chantier, il appartient au supérieur hiérarchique des travailleurs de faire respecter les règles et consignes (en ce compris les mesures correctrices suggérées par le travailleur-désigné à la suite de l'analyse d'un accident).

#### A propos de la déclaration d'accident :

Chaque accident fait l'objet d'une analyse détaillée et imagée (dès que possible), et suivie de mesures correctrices visant à éviter l'occurrence du risque ou de la minimiser. Cette analyse est consignée au sein d'une fiche d'analyse de l'accident qui comporte également des recommandations correctrices.

Pour ce qui concerne la déclaration d'accident à proprement parler, la procédure prévoit que ce soit le département RH qui en prenne la responsabilité.

#### Les travailleurs couverts par le système de management de la santé/sécurité

KPI > Nombre total de travailleurs : 348 pour 2021

## Les accidents professionnels

### Données rassemblées pour

- Les membres du personnel
- Le personnel intérimaire
- Les stagiaires

### KPI'

- a. Nombre et taux d'accidents de travail mortels
- b. Nombre et taux d'accidents non-mortels
- c. Nombre total et taux d'accidents de travail
- d. Les principaux types d'accidents de travaux
- e. Le nombre total d'heures prestées par les ouvriers

Voir *ibid*

## Les maladies professionnelles

### Données à rassembler pour

- Les membres du personnel
- Le personnel intérimaire
- Les stagiaires

### KPI's >

- a. Nombre de décès liés à une maladie professionnelle
- b. Nombre de cas de maladies professionnelles
- c. Les principales maladies professionnelles

Voir *ibid*

A la lecture de ce qui précède, vous pourrez distinguer que notre démarche coïncide parfaitement avec les 7 règles Vision Zero.

- Faire preuve de leadership et d'exemplarité en matière de sécurité et de santé au travail

La responsabilité sécurité/santé repose sur les épaules du TD qui s'appuie lui-même sur l'ensemble de la ligne hiérarchique. Ainsi, par exemple, sur chantier, le responsable de chantier endosse le rôle au quotidien en rappelant les consignes, même, et surtout, en cas de non-présence du TD sur les lieux. L'exemplarité se retrouve dans nos codes de comportements internes. Un souci d'éducation permanente est bien présent dans nos démarches. Un rappel par-ci par-là, à chaque fois que l'occasion se présente, un quizz dans le journal d'entreprise, l'incitation permanente à la pratique du sport (l'exemple est donné par l'entreprise qui organise des équipes pour participer à des courses à pieds populaires (Postlaf, ING, sponsoring d'événements sportifs et culturels...)

- Analyser de manière systématique tous les risques et dangers
- Mettre en place un programme d'amélioration continue doté d'objectifs mesurables
- Veiller à une organisation systémique des aspects touchant à la sécurité et à la santé au travail en insistant sur la clarté des consignes
- Utiliser exclusivement une technologie garante de sécurité et de santé

Nous faisons pour le mieux, mais les risques ne peuvent être tous écartés. Dans ces cas, une attention toute particulière est portée aux mesures d'évitement des risques, comme par exemple des rappels lors de constats de risques imminents (trous non-rebouchés) ou prévisibles (apposer des garde-corps en cas de travail en hauteur, harnais de sécurité, vérification du diplôme adéquat requis pour le maniement de telle ou telle machine ou outil spéciaux.

- Veiller à la qualification et au développement des compétences des salariés

Cfr formation comme axe stratégique prioritaire absolue pour la société et notre politique de RSE (et qui est également un des fers de lance de la Fédération des Artisans)

- Investir dans la participation active et la responsabilisation des salariés

Des actions sont développées. Notre projet est de renforcer cet aspect, profitant de fait de l'implémentation du nouvel organigramme de la société, organigramme au sein duquel la ligne hiérarchique fait fonction de véritable colonne vertébrale.

#### [Plan d'action 2019](#)

##### Campagnes internes

- Zero Alcool (en cours)
- Propreté et arrimage des véhicules (mai 2019)
- Vaccination contre la grippe (novembre 2019)

## Formations

>> L'ensemble des membres du personnel bénéficiera d'un plan de formation (en collaboration avec les RH).

>> Les formations actuellement prévues auront été suivies par tous, notamment celles dédiées aux premiers secours (actuellement nous respectons bien évidemment les prescrits légaux en la matière (10 % du personnel), mais nous souhaiterions passer à un pourcentage supérieur, de sorte à augmenter notre réactivité sur chantier en cas de survenance d'un problème.

>> continuer notre collaboration avec le Centre de Compétences pour développer et proposer de nouvelles formations, notamment en matière de sécurité sur chantier.

## Implication et responsabilisation du personnel

>> Des quizz sécurité sur l'intranet sont prévus à échéances régulières à partir de ce mois de juin. Chaque lundi une nouvelle question sera posée à laquelle le personnel pourra répondre. Nous sommes actuellement en train de réfléchir à un système de gratification en cas de réponse juste

## Intégration de la logique sécuritaire dans la ligne hiérarchique

Nous envisageons de développer une sorte de rituel qui mettrait chaque jour, en début de poste, la sécurité à l'ordre du jour. Une sorte de mise en condition, de mise en route d'un automatisme permet d'imprimer une certaine tonalité, humeur au temps de travail. Durant ce temps, le chef de chantier en profitera au moins une fois par mois pour faire un exposé thématique relatif à un « sujet sécurité ».

Des réunions périodiques sont à l'agenda avec les chefs de chantier pour

- Discuter les incidents survenus et passer en revue les constats d'accident (ainsi que les analyses et mesures qui ont été déduites)
- Améliorer les procédures en matière de sécurité avec focus sur la transparence et la clarté des informations et de leurs transmissions
- Responsabiliser tous les intervenants
- Entendre le feedback du terrain

Outre ces points, le TD entend poursuivre son travail quotidien de visites de chantiers, d'analyses de risques, avec une veille permanente relative à l'apparition de nouveaux risques, de rédaction de rapports d'accidents et de suivi de dossiers, la vérification de l'état des machines et outils, tout en n'oubliant pas de porter en permanence un regard critique et interrogateur sur ses pratiques.

## Plan d'action 2020

- 2020 est l'année du début de la Covid qui a perturbé l'agenda prévisionnel (cfr. Plan sécurité 2020)

- L'accent prévu >
  - Formations
  - La sécurité sur chantier, responsabilisation du rôle de chef de chantier = travail en équipe, une responsabilité de proximité
  - Gestion de la communication opérationnelle de crise Covid
- Analyse des besoins des travailleurs sur chantier = formalisation de ces besoins (box de rangement)
- Le cheminement de l'information opérationnelle sécurité au sein des BU >>> le plus court chemin, le moins d'intermédiaires (le plus direct)
- Structuration des procédures sécurité sur chantier (catégorisation des procédures selon une grille empirique et pratique)
- RSR 5 min xls >>> outils de monitoring du respect des consignes de sécurité de base, vers une logique de gestion sécurité par chantier
- Suivi des recommandations sécurité par rapport à des problèmes récurrents
- Règlement d'ordre intérieur
- Elaboration de la disclosure santé-sécurité du rapport RSE (matrice de matérialité + sélection des KPI's)
- Campagne interne > posters Covid

#### Plan d'action 2021

- Suivi gestion communication opérationnelle de crise Covid (tests, covidcheck etc.
- Élaboration de la partie Sécurité/Santé du livret d'accueil
- Campagne interne :
  - Le racisme : mails, clip FB
  - L'alcoolisme au travail : volonté de campagne, mais début collaboration avec STM pour un accompagnement plus large (bien-être au travail ?)
- Proposition projet Académie RECKINGER
- Mise en conformité des échafaudages
- Workshop procédures sécurité en vue d'intégration dans le RSR



## Plan d'action 2022-23 : Deux Objectifs, une finalité

### Considérations générales

- Mettre la société RECKINGER en conformité totale avec les prescrits légaux en matière de santé – sécurité (adapter la formulation)
  - Analyses de risque
  - Analyse de risque pour chaque contrat d'entretien
  - Demande d'accès aux chantiers pour le personnel en turnover
  - Nouveau modèle de PPSS
  - Plan d'évacuation > un pdf
  - Formation sécurité pour les ouvriers (centres de compétences & Jérôme > un PPT avec un petit examen)
  - Projet PPT formation / info de base >>> Université RECKINGER
- Mettre au point un dispositif sécurité tel que la sécurité sur chantier est quadrillée et sous contrôle
  - Bonne transmission de l'info
  - Travailler dans un climat rassurant
  - Problème middle management > compréhension et restitution de l'info : des circuits, des formats, des messages >>> mécanismes correcteurs : un exemple si constat de non-respect sécurité >>> rapport et prime négative
    - Première étape explication et utilisation des analyses de risque >> minimiser
    - Les chargés d'affaires sont responsables du contenu des rapports et la prime négative peut être soumise à conditions (ex, six rapports négatifs >>> prime négative
  - Vers un PPSS en bonne et due forme
  - Les analyses de risque croisées avec les prescrits du PPSS permettent de prévoir et planifier dans le temps toutes les mesures à déployer.

Pour développer des comportements qui ont du sens, systématiques et bien ancrés. (Slogan, réflexe sécurité)

## Plan d'action axe par axe

*La référence sécurité RECKINGER RSR, tremplin vers le zéro accident*

- Le guide sécurité fournira une partie informative qui sera illustrée par des exemples de mises en situation
  - Explication EPI/EPC
  - Explication PGSS/PPSS
- A l'issue de l'apprentissage de ce guide, le personnel chantier sera en mesure de développer des comportements « sécuritaires » sur chantier
- Afin de vérifier si les connaissances ont été acquises, une évaluation devrait pouvoir être réalisée
- Une suggestion serait d'intégrer cette évaluation dans l'évaluation globale de fin d'année qui donne ou non accès à la prime de fin d'année
- Une pondération de la cotation devrait permettre de stimuler à la fois l'apprentissage du contenu du guide et la motivation à respecter les consignes
- À temps, qualitatif & rentable

*Suite... parmi les sujets à aborder en WorkShop*

- Redéfinition d'un système de classification des informations liées à la sécurité (PPSS, PGSS, rapports de visites...) par chantier : rassembler toutes les infos sécurité par chantier dans un seul dossier sur le U
- À imaginer, infos sur les formations incluses dans ce dossier
- Listing des infos sortantes de la part du TD
- Procédures sécurité...
- Avertissements
- Nouveautés (matériel, consignes,)
- Équipements
- ...

- Constitution de procédures : Qui transmet Quoi, A Qui, Quand, Pourquoi)
- MESSAGE : la responsabilité ? C'est quoi ? Et la responsabilité en matière de sécurité, c'est qui, c'est quoi, pourquoi et comment ?
- Initier des réunions en plénière où les chargés d'affaires rassemblent les chefs de chantier pour les sensibiliser à leurs responsabilités

#### *Challenger les connaissances*

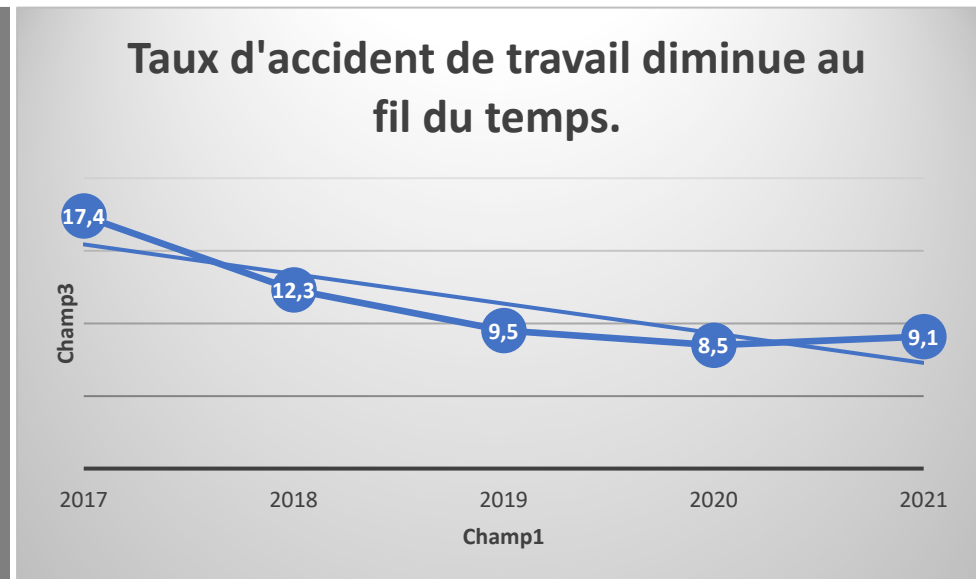
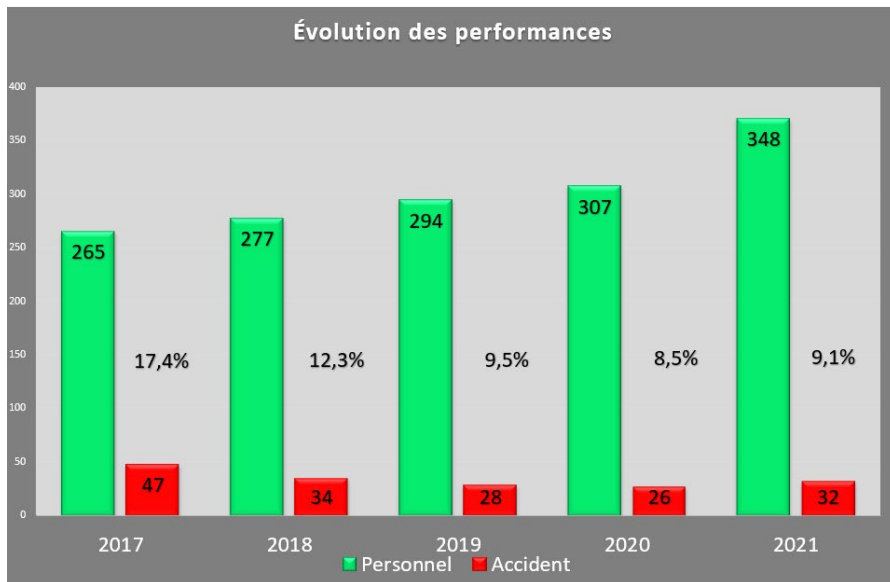
- C'est un moyen de vérifier si les messages préventifs sont
  - Envoyés
  - Perçus
  - Entendus
  - Compris
- C'est entretenir une spirale positive, encourager la curiosité et la prise d'autonomie.

#### *Sécurité sur site*

- Principalement s'assurer que les paramètres matériels liés à la sécurité soient
  - Pertinents
  - En état de fonctionner
  - Conformes aux réglementations
  - Détection CO
  - Plans d'évacuation
  - Simulation feu (test alarme, pose d'un panneau de rencontre)
  - Extincteur (attacher correctement les extincteur, panneau de signalisation, remplacement des extincteurs périmés)

#### *Les campagnes internes*

- A des rythmes réguliers, les campagnes internes servent à mettre le focus sur des thèmes particulièrement relevant, parfois possiblement liés à la sécurité
- Thématiques prévues à ce jour pour 2022
  - Échafaudages
  - Évacuation en cas d'incendie
  - Alcool
- Vidéos ?



## Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Le mot du Directeur .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Note liminaire.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Considérations générales .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>I. Aspects qualitatifs.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>1.1. Stratégie et analyse.....</b>  | <b>10</b> |
| 1.1.1. La RSE : une volonté morale, une nécessité pour un entrepreneariat durable .....  | 10        |
| 1.1.2. Description des principaux impacts, risques et opportunités.....  | 11        |
| 1.1.3. Les labels de la société RECKINGER.....   | 13        |
| <b>1.2. Profil de l'organisation .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>1.3. Aspects et périmètres.....</b>   | <b>15</b> |
| 1.3.1. Les thèmes RSE.....   | 16        |
| 1.3.2. Les KPI's (Key Performance Indicators).....   | 17        |
| 1.3.3. Répertoire tous les aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu.....   | 18        |
| 1.3.4. Pour chacun des aspects pertinents indiquer le périmètre au sein de l'organisation .....  | 19        |
| 1.3.5. Pour chacun des aspects pertinents, indiquer le périmètre de l'aspect en dehors de l'organisation (G4-21) .....   | 21        |
| <b>1.4. Implication des parties prenantes .....</b>  | <b>21</b> |
| 1.4.1. Parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue .....   | 21        |
| 1.4.2. Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue.....   | 22        |
| 1.4.3. Approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes .....   | 23        |
| <b>1.5. Gouvernance.....</b>   | <b>23</b> |
| 1.5.1. Instance supérieure de gouvernance et de ses comités .....  | 23        |
| 1.5.2. Processus mis en place afin que l'instance supérieure de gouvernance s'assure que les conflits d'intérêts sont évités et gérés. Indiquer si les conflits d'intérêts sont divulgués aux parties prenantes..... | 24        |
| 1.5.3. Nature et nombre total de réclamations majeures dont l'instance supérieure de gouvernance a été informée et le(s) mécanisme(s) utilisé(s) pour les traiter et les résoudre .....                              | 25        |
| 1.5.4. Politiques de rémunération en vigueur.....  | 25        |
| <b>1.6. Ethique .....</b>  | <b>26</b> |
| 1.6.1. Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement, tels que les codes de conduite et codes d'éthique .....  | 26        |

|   |           |
|---|-----------|
| 1.6.2. Mécanismes internes et externes pour obtenir des conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi et les questions liées à l'intégrité de l'organisation, tels que les services d'aide et assistance.....  | 27        |
| 1.6.3. Mécanismes internes et externes utilisés pour faire part des réclamations relatives à des comportements non respectueux de l'éthique et de la loi et à des questions d'intégrité de l'organisation, tels que la remontée à la hiérarchie, et les mécanismes ou lignes téléphoniques de dénonciation (G4-58)..... | 27        |
| <b>II. Aspects quantitatifs.....</b>  | <b>29</b> |
| <b>2.1 Aspects Humains.....</b>   | <b>30</b> |
| 2.1.1. Effectifs.....   | 30        |
| 2.1.2. Formations.....  | 32        |
| 2.1.3. Absentéisme.....   | 34        |
| <b>2.2. Aspects environnementaux.....</b>   | <b>36</b> |
| 2.2.1. Consommation de papiers.....   | 37        |
| 2.2.2. Énergies.....  | 38        |
| 2.2.3. Eau.....   | 41        |
| 2.2.4. Véhicules.....   | 42        |
| 2.2.5. Emissions globales de CO2 pour les déplacements professionnel.....   | 44        |
| 2.2.6. Traitement des déchets.....  | 45        |
| <b>Dossier sécurité-santé au travail.....</b>   | <b>46</b> |
| Introduction.....   | 47        |
| Bilan RSE, aspect santé/sécurité au travail.....  | 48        |
| Hazard identification, risk assessment and incident identification.....   | 51        |
| A propos du contrôle sécurité en cascade :.....   | 52        |
| A propos de la déclaration d'accident :.....  | 52        |
| Les travailleurs couverts par le système de management de la santé/sécurité.....  | 52        |
| Les accidents professionnels.....   | 53        |
| Les maladies professionnelles.....  | 53        |
| <b>Plan d'action 2019.....</b>  | <b>54</b> |
| Campagnes internes.....   | 54        |
| Formations.....   | 55        |
| Implication et responsabilisation du personnel.....   | 55        |

|  |           |
|--|-----------|
| Intégration de la logique sécuritaire dans la ligne hiérarchique ..... | 55        |
| <b>Plan d'action 2020 .....</b>  | <b>55</b> |
| <b>Plan d'action 2021 .....</b>  | <b>56</b> |
| <b>Plan d'action 2022-23 : Deux Objectifs, une finalité .....</b>      | <b>57</b> |
| Considérations générales .....   | 57        |
| Plan d'action axe par axe.....   | 58        |