

Rapport responsabilité sociétale d'entreprise 2016

Le groupe Hilti :

Création

En 1941 à Schaan, au Liechtenstein

Il s'agit d'une entreprise familiale

Dont les actions sont détenues par Martin Hilti Family Trust

Un savoir-faire :

Leader dans **la conception, la fabrication et la commercialisation de produits**
pour les professionnels de la construction.

Une présence mondiale :

Présent dans plus de 120 pays

Une équipe internationale :

Plus de **24 500 salariés** à travers le monde

Un modèle unique :

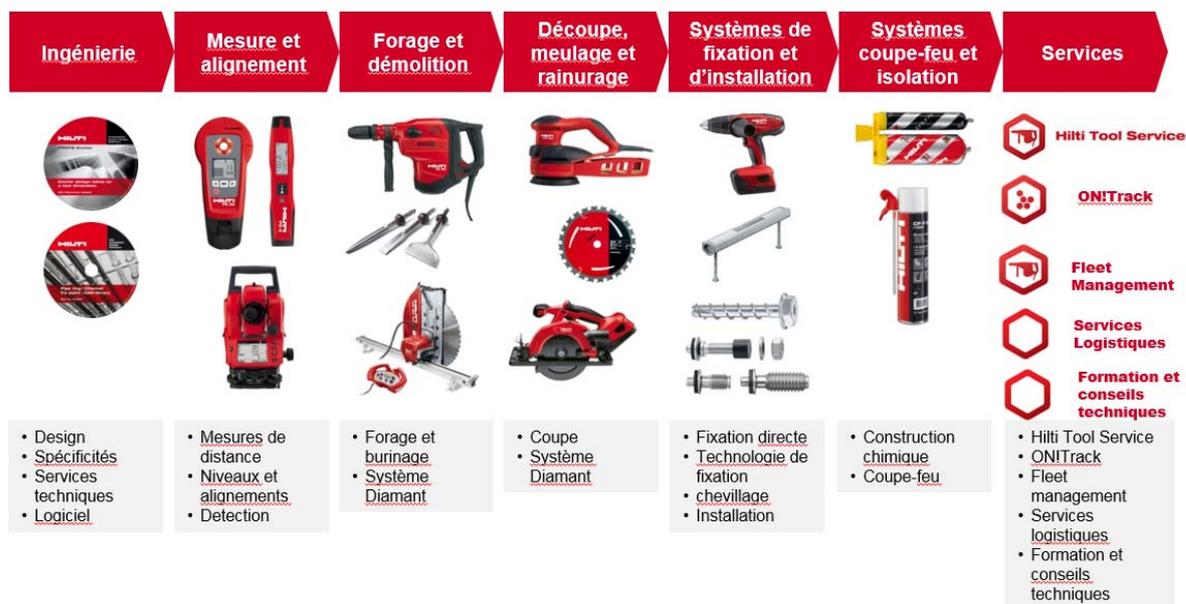
Innovation, Conception, Fabrication, et Vente en direct au client final

Hilti France, est la 3^e filiale au niveau mondial

En 2016

| | |
|------------------------------|----------|
| ➤ Chiffres d'affaires : | 341 M€ |
| ➤ Nombre de collaborateurs : | 1499 |
| ➤ Moyenne d'âge : | 37 ans |
| ➤ Part des femmes : | 26,3% |
| ➤ Nombre de clients : | >100 000 |

Des Produits conçus pour les professionnels de la construction



1- Gouvernance

(source : rapport d'activité du groupe Hilti)

1-1 Politique générale et stratégie RSE

➤ Cadre stratégique de la RSE

Chez Hilti, la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE Corporate responsibility) fait partie intégrante du modèle de l'entreprise. Son succès durable est lié à la responsabilité totale envers les employés, les clients, les partenaires et les fournisseurs, ainsi qu'envers la société et l'environnement.

Cette déclaration remonte au fondateur de l'entreprise, Martin Hilti.

La culture d'entreprise, vécue par les employés à travers le monde, constitue la base de la responsabilité d'entreprise. Les valeurs d'intégrité, de courage, de travail en équipe et d'engagement, associée à un degré élevé d'investissement personnel, définissent l'interaction quotidienne et les actions de plus de 24 500 membres de l'équipe. Le comportement éthique légal et le commerce équitable sont des aspects essentiels dans toutes les activités de Hilti.

Le code de conduite pour les employés et les fournisseurs donne à la société des fondations solides pour ses actions quotidiennes ainsi que pour le maintien des normes essentielles. Au-delà, Hilti se doit de se conformer à la transparence et aux pratiques commerciales sans corruption et de respecter les règles sociales et écologiques en tant que membre du Pacte mondial de l'ONU (global Compact).

La RSE fait partie intégrante du business model de l'entreprise avec les 5 éléments ci-dessous.



Team members

Get employees enthusiastic about Hilti and develop them and their skills



User health and safety

Offer solutions that enhance safety and productivity for the customers



Social responsibility

Make a contribution towards society's sustainable development



Compliance and business ethics

Meet legal and ethical standards



Environment

Proactively manage the impact on the environment

➤ Mise en œuvre

A partir d'une analyse interne et externe, Hilti France a hiérarchisé ses enjeux prioritaires pour ses principales parties prenantes à savoir : les clients, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs, ainsi que l'environnement naturel et sociétal.

La démarche RSE de Hilti France s'appuie sur un plan d'action dont les résultats sont régulièrement mesurés, dans une logique de progrès continu.

1-2 Loyauté des pratiques

Les standards éthiques, reconnus dans tout le groupe, s'appliquent à tous les collaborateurs ainsi qu'aux partenaires et fournisseurs. Ils ne correspondent pas seulement aux règles légales mais sont aussi basés sur une conduite responsable dans tous les processus et le respect des différences culturelles. Ainsi les règles sont décrites d'une part dans un Code de Conduite interne destiné aux collaborateurs, ainsi que dans le Code de Conduite destiné aux fournisseurs.

➤ Les chiffres clés :

- **90% des collaborateurs** ont été formés à l'anti-corrupcion en 2015 dans le cadre du code de conduite Hilti.
- **1 fois / deux ans** : une formation de rappel au code de conduite est déployée auprès de tous les salariés (+ 100% des collaborateurs entrants sont formés au code de conduite)
- **1 fois par an** : le Rapport d'activité du Groupe est envoyé au UN Global Compact

➤ 3 bonnes pratiques :

- **Le Code de conduite salariés**
- **Le Guide du Manager**
- **Le Global Compact**

➤ Le Code de conduite

Le Code de Conduite interne est remis à tous les nouveaux collaborateurs d'Hilti France depuis 2009 quel que soit leur métier. Il a été mis à jour en 2014 et met l'accent sur les 3 points essentiels suivants :

- La lutte contre la discrimination
- La lutte contre la corruption
- Les situations de conflit d'intérêts.

Le code de conduite est disponible pour tout salarié Hilti sur le site intranet de l'entreprise, et le règlement intérieur a été adapté pour le faire respecter.

La hiérarchie, le responsable de l'éthique ainsi qu'une procédure d'alerte qui peut également être anonyme sont à la disposition des collaborateurs pour pouvoir faire face à une situation de violation du Code de Conduite.

Les situations de violation du code de conduite ne sont pas tolérées et l'entreprise agit en conséquence.

➤ Le Guide du Manager

Ce guide indique les valeurs de base demandées aux managers de l'entreprise qui sont : intégrité, courage, travail en équipe, et engagement. Il donne également la stratégie de l'entreprise, et la gestion par processus globaux pour atteindre l'excellence par l'amélioration continue des processus. Il se termine par une synthèse de la responsabilité sociétale de l'entreprise sur les 5 éléments : l'équipe, la santé et la sécurité des collaborateurs, la responsabilité sociétale, la conformité et l'éthique dans les affaires, et l'environnement.

➤ Le Global Compact

En 2006, le groupe Hilti a rejoint le programme Global Compact de l'ONU. Lancé en 2000 par les Nations unies ce programme vise à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir plusieurs principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, et à la lutte contre la corruption. Le Groupe Hilti transmet à l'UN Global Compact son Rapport d'activité annuel sur ses actions d'améliorations menées durant l'année.

1-3 Relations avec les parties prenantes

Hilti France a identifié ses principales parties prenantes et entretient avec elles un dialogue régulier.



➤ **Avec les clients**

Depuis mai 2010, la satisfaction des clients est évaluée tous les 2 mois à l'aide de l'enquête ICOS organisée par la maison mère visant à suivre notamment les 3 indicateurs suivants : CSI (Customer Satisfaction Index), CBI (Customer Bounding Index), NPS (Net Promoter Score). En 2016, 1000 clients d'Hilti-France environ ont été interrogés ainsi que 300 clients de la concurrence en 2 vagues de 150 dans le cadre de cette enquête. Un rapport annuel est fait sur les différents indices permettant de suivre leur évolution d'une année sur l'autre. Hilti France a un indice de satisfaction avoisinant les 80% et un indice NPS très satisfaisant.

➤ **Avec les salariés**

Une enquête d'opinion annuelle est menée auprès de l'ensemble des collaborateurs de Hilti France. Il s'agit de l'enquête Geos. Depuis 2016, cette enquête a évolué afin de mesurer non plus la simple satisfaction des collaborateurs, mais plutôt leur engagement pour l'entreprise Hilti. Cette enquête est anonyme, étendue à tous les collaborateurs Hilti du monde entier, et les résultats sont donnés par équipes d'un nombre minimum de 7 collaborateurs. Des plans d'actions sont alors établis pour corriger les écarts éventuels et obtenir un meilleur engagement l'année suivante. Un suivi est fait au niveau du comité de direction.

➤ **Avec les actionnaires**

Le groupe Hilti est une société Familiale, et les actionnaires d'Hilti-France sont des personnes morales dont Hilti AG est la principale.

Un conseil d'administration et une assemblée générale des actionnaires sont tenus au minimum une fois par an. Des revues stratégiques et d'activité sont également tenues plusieurs fois par an.

➤ **Avec les fournisseurs**

Le groupe Hilti est le principal fournisseur d'Hilti-France : il s'agit de 77 % des achats en valeur qui concerne les produits à distribuer. Les achats de fonctionnement sont supervisés à la fois par un service achat national, mais également international. Tous les gros postes d'achat sont centralisés au niveau international européen (transport, informatique, location voitures.)

➤ **Avec les acteurs du territoire et de la filière bâtiment**

Hilti France fait partie de l'Association Delta qui regroupe 45 sociétés de la Communauté d'agglomération de St Quentin en Yvelines (CASQY) qui sont soumises à l'obligation de dépôt de Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE). Hilti France a développé ainsi des liens avec les autres entreprises locales : Crédit Agricole, Renault, Bouygues, et les acteurs territoriaux locaux, la CASQY et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Versailles (CCI).

Sous le leadership de la CASQY Hilti France participe à l'élaboration du plan de déplacement interentreprises (PDIE) et des aménagements de transport en commun avec le STIF (Ste des transports d'Ile de France) .

Intégrée aux réseaux COAXION (réseau d'association d'entreprises pour accompagner leur évolution, créer des synergies et développer les échanges et la mutualisation) et PLATO (réseau d'accompagnement de chefs d'entreprise), Hilti France est partenaire de la CCI des Yvelines.

Acteur bien connu dans les métiers de la construction et du bâtiment, Hilti France est adhérente de plusieurs syndicats professionnels de la construction afin de suivre l'actualité de la réglementation, des homologations produit. Ce sont :

- Le CISMA (l'organisation de référence des constructeurs de biens d'équipement pour le BTP, la manutention et la sidérurgie) pour toutes les machines électroportatives.
- Le GTFI (Groupement Technique Français contre l'incendie) Le syndicat des professionnels de la protection passive contre l'incendie qui peut avoir besoin de ses produits coupe-feu.
- L'UMPI-FFB (Union des Métiers du Plâtre et de l'Isolation) pour les fixations en second œuvre.
- Le SNED (Syndicat national des entreprises de démolition), Le SNED étant membre de la Fédération Française du Bâtiment et partenaire de plusieurs organisations professionnelles tant au plan national qu'international pour les machines de sciage et découpe au diamant

2- Informations sociales

(Base de données économiques et sociales 2016).

2-1 Emploi : une équipe plus féminine et un package social plus attractif

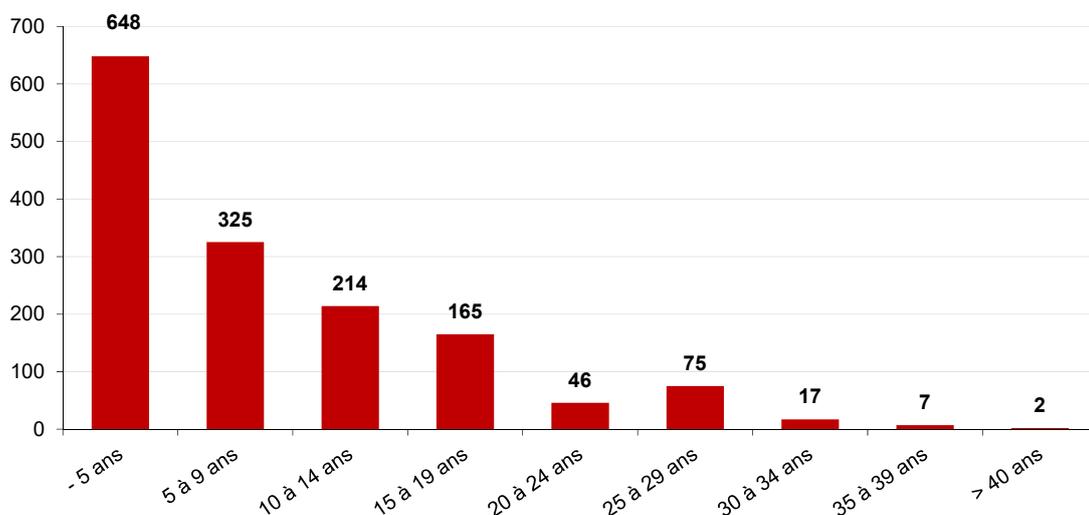
- **Progression des effectifs : +3,5%**
- **Proportion CDI qui reste très élevé : 96 %**
- **Part des femmes dans les effectifs : 26,3%**
- **Jours de congés excédant le cadre légal : jusqu'à +7 jours selon ancienneté**
- **1499 collaborateurs, âge moyen 37 ans, ancienneté moyenne 9 ans et 3 mois**

➤ Répartition des effectifs à fin d'année par genre, âge et zone géographique

| | Année | Cadres | Agents de maîtrise | Employés | Représentants | Total |
|---------------|-------|--------|--------------------|----------|---------------|-------|
| Femmes | 2014 | 110 | 34 | 97 | 89 | 315 |
| Hommes | | 309 | 60 | 234 | 483 | 1057 |
| Femmes | 2015 | 120 | 37 | 95 | 116 | 368 |
| Hommes | | 324 | 70 | 203 | 484 | 1081 |
| Femmes | 2016 | 129 | 39 | 92 | 134 | 394 |
| Hommes | | 345 | 73 | 194 | 493 | 1105 |
| Total | 2014 | 419 | 94 | 331 | 572 | 1416 |
| | 2015 | 444 | 107 | 298 | 600 | 1449 |
| | 2016 | 474 | 112 | 286 | 627 | 1499 |

Les femmes représentent 26,3% de l'effectif 2016. A compétences équivalentes Hilti privilégie l'embauche des femmes, l'objectif est d'arriver à 30 % de femmes à l'horizon 2020.

Répartition de l'effectif au 31/12/2016 par ancienneté



52% de l'effectif est âgé de moins de 35 ans.
43% de l'effectif a moins de 5 ans d'ancienneté.

L'ancienneté est comptée chez Hilti France, mais aussi dans le groupe. Les employés partant à l'international conservent leur ancienneté et bénéficient des avantages locaux où ils travaillent.

Les collaborateurs sont répartis géographiquement comme suit :

- 788 en Ile de France
- 711 sur le reste du territoire français

Les effectifs sur la région parisienne ont été augmentés suite aux projets importants de construction en Île de France comme le projet du « Grand Paris ».

➤ Embauches et départs

96% des embauches sont effectuées en contrat à durée indéterminée. Les embauches représentent 18,8 % de l'effectif et sont réparties comme suit :

| Année | Type de contrat | Cadres | | Agents de maîtrise | | Employés | | Représentants | | Total | |
|------------------------|--------------------|-----------|-----------|--------------------|-----------|-----------|-----------|---------------|------------|------------|------------|
| | | F | H | F | H | F | H | F | H | F | H |
| 2014 | Durée indéterminée | 11 | 19 | 0 | 4 | 10 | 33 | 29 | 90 | 50 | 146 |
| | Durée déterminée | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 3 | 3 | 8 |
| | Total | 13 | 20 | 0 | 4 | 11 | 37 | 29 | 93 | 53 | 154 |
| 2015 | Durée indéterminée | 11 | 21 | 0 | 1 | 17 | 10 | 47 | 90 | 75 | 122 |
| | Durée déterminée | 2 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1 | 6 | 3 |
| | Total | 13 | 22 | 0 | 1 | 21 | 11 | 47 | 91 | 81 | 125 |
| 2016 | Durée indéterminée | 17 | 27 | 6 | 12 | 17 | 25 | 51 | 116 | 91 | 180 |
| | Durée déterminée | 4 | 1 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 7 | 4 |
| | Total | 21 | 28 | 6 | 13 | 20 | 26 | 51 | 117 | 98 | 184 |
| Total société : | | | | | | | | | | 282 | |

Le nombre des embauches de 2016 est en augmentation de 37% en comparaison de l'année 2015. La hausse du volume des embauches est liée à la mise en place d'une nouvelle organisation de Vente engendrant une création importante d'emplois dans la force de vente.

Les nouveaux collaborateurs sont intégrés avec une feuille de route durant 1 an pour qu'ils assimilent rapidement et le mieux possible l'entreprise.

Le Groupe Hilti a la volonté de garder les collaborateurs le plus longtemps possible. Il a mis en place des formations à la culture de l'entreprise « Our culture journey » auxquelles participent tous les collaborateurs tous les 3 à 4 ans. Malgré une population commerciale assez volatile, Hilti France arrive à maintenir son turnover de personnel en dessous des 20% par an.

Les collaborateurs ont la possibilité sur l'intranet de consulter les opportunités de postes disponibles tant dans l'entreprise qu'au niveau international chez Hilti.

Les départs sur l'année 2016, principalement à l'initiative du collaborateur, sont répartis comme suit :

| Motifs de départs | Cadres | Agents de maîtrise | Employés | Représentants | Total |
|-------------------|-----------|--------------------|-----------|---------------|------------|
| Démissions | 38 | 5 | 17 | 78 | 138 |
| Autres causes | 25 | 4 | 20 | 48 | 97 |
| Total | 63 | 9 | 37 | 126 | 235 |

L'année 2016 a été marquée par un renouvellement des chargés d'affaires plus important qu'en 2015.

➤ Rémunérations

La masse salariale brute annuelle s'élève à 64 336 K€.

La rémunération mensuelle moyenne a progressé de +3% en 2016 par rapport à l'année 2015.

En 2016 une réflexion a été menée visant à élargir les avantages donnés aux salariés. Début 2017 a été mis en place l'accès à des bons du CESU (Chèque Emploi Service Universel) permettant d'utiliser des emplois à domicile défiscalisables. L'entreprise étudie pour 2017 la mise en place un PERCO (Plan d'Épargne Retraite Collectif) pour tous les salariés d'Hilti France.

2-2 Organisation du travail : s'adapter à chaque métier

Un Accord relatif à l'organisation du temps de travail a été signé le 29 Juin 2000. Ce dernier prévoit des aménagements du temps de travail spécifiques selon les métiers de l'entreprise.

Ainsi le Service client, le service après-vente et la logistique ont des horaires fixes afin d'assurer le service client. Les autres personnels ont des horaires variables dans une plage déterminée. Les chargés d'affaires ont un statut de VRP à la liberté d'organisation de leur travail qui en découle.

L'entreprise ne ferme jamais afin d'être disponible à tout moment pour ses clients

L'absentéisme s'élève à 6,1% en 2016 (en comparaison avec 5,2 % en 2015) dont 81% dû aux absences maladie

2-3 Relations sociales : dialoguer pour construire un statut social attractif

Les valeurs fondamentales de l'entreprise sont le partage et l'écoute ainsi qu'un dialogue social équilibré essentiel afin de faire progresser l'existant et la satisfaction de nos collaborateurs. En

complément des instances réglementaires, des initiatives se développent localement favorisant les échanges à tous les niveaux de l'entreprise dans un esprit de transparence et de confiance mutuelle.

➤ **Accords collectifs et chiffres clés**

Depuis plusieurs années les Accords ci-dessous ont été signés au sein de Hilti France :

Principaux Accords collectifs :

- Accord relatif à la réduction du temps de travail du 29 juin 2000 et ses avenants ;
- Règlement du plan d'épargne d'entreprise du 3 juin 2008 et avenants ;
- Accord d'intéressement collectif 2016-2018 du 30 juin 2016
- Accord de participation 2015-2017 du 24 juin 2015
- Accord sur la négociation annuelle obligatoire 2017 du 26 janvier 2017
- Accord sur le droit syndical chez HILTI France du 19 janvier 2001 et avenant n°2 du 8 janvier 2016
- Accord sur le droit d'expression directe et collective des salariés du 15 février 2016
- Accord sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail du 26 janvier 2017

Il convient de noter le taux de participation aux élections professionnelles Délégués du personnel et Comité d'entreprise de 2014 (prochaines élections prévues second trimestre 2018) : 46%.

➤ **Les bonnes pratiques :**

Les échanges sociaux s'organisent autour de 5 axes :

- Des enquêtes de satisfaction annuelles auprès de l'ensemble de nos collaborateurs GEOS
- Des réunions d'équipe mensuelles
- Des rencontres régulières entre l'équipe de Direction et les équipes terrain
- Des réunions semestrielles de libre expression des salariés
- Des déjeuners collectifs pour les nouveaux collaborateurs fonction support et stagiaires

2-4 Protection sociale et prévoyance : 100% prise en charge par l'entreprise

Le régime de prévoyance payé à 100% par Hilti France repose sur les principes suivants :

- Un régime permettant à l'assuré, ainsi qu'à son conjoint ou concubin, à ses enfants à charge et à certains membres de sa famille, de bénéficier de la couverture d'une large protection sociale.
- Le remboursement intégral, dans la majorité des cas, des frais engagés pour les soins en complément des prestations de la Sécurité Sociale.
- En cas de décès, le capital versé à tout membre du personnel est fonction du traitement brut annuel, et ce, selon la catégorie socio-professionnelle et le nombre d'enfants à charge.

- Une garantie incapacité de travail

Par ailleurs, en cas d'arrêt de travail, la période de carence est prise en charge par Hilti pour les 3 premiers arrêts de travail de l'année civile avec subrogation de l'employeur.

Enfin la couverture mutuelle a été améliorée pour les non cadres pour être portée au niveau de couverture des cadres et ainsi avoir la même mutuelle pour tous.

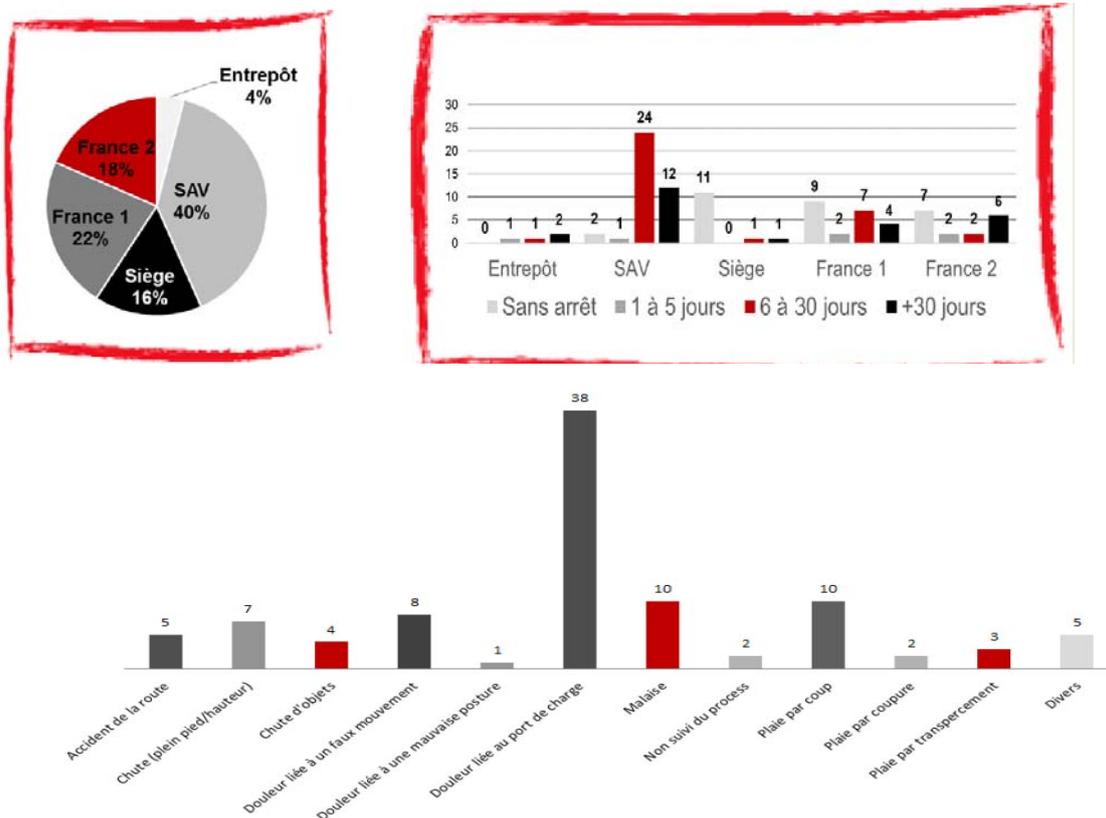
2-5 Santé et sécurité : l'accent mis sur la formation-Sensibilisation

Cette priorité s'illustre par des moyens toujours plus renforcés en 2016 avec l'accent sur la formation managers, la sensibilisation notamment au travers d'audits sécurité et l'amélioration dans la fourniture des EPI (Equipements de Protection Individuels) pour la force de vente en plus de la promotion du port de ceux-ci. De plus, la mise à disposition de moyen de manutention de charge lourdes notamment à l'atelier de réparation et la réimplantation des produits lourds au sein de notre plate-forme logistique permet une baisse progressive des indicateurs sécurité. L'ensemble de ces actions ont permis une baisse de la gravité des accidents mais leur fréquence reste un enjeu majeur de l'entreprise qui sera au cœur des préoccupations en 2017 avec l'attente d'une baisse significative au vu du programme de prévention initié.

➤ Les chiffres clés 2016 :

- Gravité des accidents : - 7% (taux de gravité : 0,81)
- Fréquence des accidents : -2% (taux de fréquence : 26,96)
- Nombre de maladies professionnelles déclarées à la Sécurité Sociale : 1
- Accidents du travail bénin : -23 % (nombre : 233)

Un aperçu rapide de la typologie de nos accidents du travail



- **Les bonnes pratiques : Formation & sensibilisation en amont, actions**
-
- **correctives/préventives en aval**

- **Nombre de personnes formées à la sécurité : +21% vs 2015**
- 320 personnes formées aux SST, gestes et postures, éco-conduite sécurité, habilitation électrique, évacuation, CACES, incendie...
- Dépenses d'amélioration des conditions de travail et de la sécurité : 1,51M€
- Part de l'effectif formé aux premiers secours : 10%

La politique de sécurité s'appuie avant tout sur le principe de prévention et l'effet d'expérience : formations à la conduite sécurisée, aux premiers secours, aux gestes et postures, minutes sécurité en shop-floor SAV et Logistique, analyses et reconstitutions des accidents avec mise en place d'actions correctives, audits sécurité, équipement de port de charge lourdes...

Hilti France encourage un peu plus chaque année, la formation des collaborateurs aux premiers secours ce qui renforce la sensibilisation aux enjeux de la sécurité. La prévention des risques routiers passe par des actions de formations des collaborateurs se déplaçant régulièrement dans leur métier. L'ensemble des acteurs de la sécurité chez Hilti (service HSE) , prenne aujourd'hui beaucoup d'importance et sont sollicités régulièrement dans le cadre du suivi de notre programme de prévention.

Afin de prévenir notamment les risques d'accidents liés au dos, des formations gestes et postures ont été mises en place depuis ces dernières années pour les métiers de logistique et de la force de vente. En 2017, ces formations seront dispensées en priorité pour les métiers de la réparation.

En 2016, la prévention du risque Amiante a été au cœur des préoccupations de la direction du centre de réparation et de nombreuses actions de prévention ont été mises en œuvre pour sécuriser nos processus de réception et de réparation, la protection des collaborateurs et l'optimisation des locaux de réparation. De plus, nous avons communiqué auprès de nos clients sur notre démarche.

➤ **Les actions sécurité globales**

- Dotation annuelle des équipements de protections individuelles pour la force de vente
- La mise en place d'une large gamme de protections auditives
- Prévention des TMS et fatigue visuelle pour le médecin du travail
- Amélioration des véhicules pour la force de vente choisis pour leurs caractéristiques sécuritaires (et écologiques)
- Etude atmosphérique pour prévention exposition amiante au SAV
- Optimisation des locaux et des protections individuelles pour prévention risque amiante au SAV
- Mise en place de moyen de manutention charge lourde à l'atelier de réparation
- Optimisation de l'implantation des produits lourds à l'entrepôt
- Mise en place de moyen de manutention de charges lourdes
- Elaboration du programme de prévention global 2017
- Mise à jour Document Unique avec amélioration de l'évaluation des risques de la force de vente et des points de vente
- Renforcement des Audits sécurité et reconstitutions d'accident du travail pour isoler autant que possible le risque
- Mise à disposition d'équipement de travail adapté aux préconisations de la médecine du travail

Compte tenu du climat social et des relations entretenues avec les instances représentatives en matière de santé et de sécurité, il n'a pas été jugé nécessaire de mettre en place un accord collectif *ad hoc* à ce jour mais l'Entreprise rappelant toutefois son engagement d'être un Employeur de choix et à ce titre a signé début 2017 un accord de Qualité de Vie au Travail qui s'inscrit dans cette dimension dont l'un des engagements forts de l'Entreprise est d'assurer à ses salariés un cadre de travail sûr et sain dans le respect des dispositions légales en vigueur, le suivi des procédures, la prévention des risques sanitaires et professionnels, ainsi que la formation du personnel.

Pour 2017, la prise en compte de la santé et de la sécurité des collaborateurs, prendra tout son sens dans la prise en considération de ces composantes au plus haut niveau hiérarchique et avec le renforcement de l'équipe SSE par l'arrivée d'une coordinatrice SSE.

La sécurité est et demeure un enjeu majeur de l'entreprise et la légitimité du sujet est aujourd'hui au cœur des décisions.

2-6 Formation

➤ La Politique de formation

La formation contribue au développement et au bien-être des collaborateurs, et est indispensable chez Hilti car :

- Hilti privilégie la promotion interne pour les postes managériaux (95% des positions managériales sont pourvues en interne)
- La majorité des nouveaux embauchés sont jeunes diplômés ou en début de carrière (80% des recrues ont moins de 30 ans)
- Hilti a une forte culture d'entreprise (formation sur la culture d'entreprise, enquête de satisfaction annuelle)
- Notre force de vente directe, la haute technicité de nos produits et de nos services, la promesse de notre marque et l'excellence de nos processus nécessitent d'être formé

Au-delà des parcours de formations déclarés, Hilti France accorde une place très importante à la formation continue des collaborateurs, notamment sur le terrain, à travers des formations trimestrielles (lancement de produits ou services), mensuelles (échanges d'expériences / pratique de jeux de rôles en réunion commerciale par le manager), hebdomadaires (réunions commerciales du vendredi après-midi – sur des outils ou des produits à revoir, formations par le manager ou des spécialistes sur ½ journée ou en tournée commune), et de montée en compétence sur le poste de travail (par un collègue ou le chef d'équipe, en doublon...) notamment dans les services support.

Le plan de formation est aligné sur les priorités stratégiques de l'entreprise et concerne en priorité :

- Les formations sur la sécurité avec :
 - les formations légales liées aux métiers des collaborateurs,
 - des formations secouristes du travail proposées à tous les collaborateurs, sur la base du volontariat (avec la possibilité de se former tous les ans), avec un formateur interne
 - des formations Gestes et Postures
 - des formations Qualité Sécurité Environnement pour que nos chargés d'affaires puissent manipuler les outils et produits en toute sécurité et former leurs clients
- La formation des nouveaux collaborateurs pour accélérer leur montée en compétence et les accompagner dans leur prise de poste :
Avec notamment un parcours de 4 semaines reconnu comme période de professionnalisation pour la formation des nouveaux chargés d'affaires et ingénieurs terrain.

En complément, nous avons défini en 2016 un parcours d'intégration complet pour accompagner les nouveaux collaborateurs dans leur première année avec une application digitale pour le suivi de cette intégration. Ce parcours sera mis en place en 2017.

- La formation des managers, pour les soutenir dans leur prise de poste et renforcer leurs compétences managériales, dans le but de les aider à mieux accompagner leurs équipes vers la performance :
 - Un parcours de formation pour les managers (vente / support) sur leur rôle, le coaching et les processus RH de développement
 - Des ateliers de formation sur les relations sociales
 - Des formations interpersonnelles pour les accompagner selon leurs besoins
- La formation des collaborateurs dans leur poste pour optimiser leur efficacité opérationnelle, avec des formations interpersonnelles ou métier selon les besoins.
- Un séminaire à la culture d'entreprise est démultiplié à toutes les équipes tous les 3 ans, pour accompagner le changement en réfléchissant en équipe sur l'implémentation de la stratégie, avec l'aide d'un formateur interne à la culture d'entreprise.

➤ **Les chiffres clés 2016** (formations présentielle uniquement)

- **37% des effectifs formés** en 2016
- 2,4 jours de formation / collaborateur / an
- 25 751 heures rémunérées de formation présentielle
- 81% des actions de formation délivrées en interne

Hilti France participe à la formation des jeunes en accueillant en 2016 : 117 stagiaires et 96 alternants (apprentissage et contrats pro)

➤ **Les bonnes pratiques :**



- Un centre de formation moderne construit en 2011 avec une équipe de formateurs dédiés.
- Des ateliers interactifs pour se développer au sein de l'entreprise et vivre la culture et les valeurs de l'entreprise au quotidien.
- Les managers sont engagés dans la formation des collaborateurs, notamment lors des formations de base des nouveaux et des réunions d'équipes mensuelles et des Tournées Conjointes.
- Les services supports sont aussi impliqués dans la formation de la force de vente sur les processus, les produits et la santé-sécurité.
- Utilisation d'outils de vidéo conférence pour réaliser des webinaires / formations ou information d'1h sur des sujets d'actualité pour une démultiplication rapide et efficace
- Une plateforme d'elearning pour effectuer de l'auto-formation. En 2017, cette plateforme évoluera vers une plateforme digitale d'apprentissage collaborative pour maximiser l'efficacité des formations présentielles (pre-post formation), et partager le savoir et les bonnes pratiques entre collaborateurs, pour apprendre ce dont on a besoin quand on en a besoin.
- Un digital center avec une quinzaine d'applications développées en interne pour faciliter le travail et l'efficacité au quotidien des chargés d'affaires (aide à la technique de vente, aide administrative / gestion des processus, partage de bonnes pratiques...)

➤ Un Organisme de formation reconnu depuis 2015

La formation est au cœur de notre métier, Hilti est enregistré depuis 2015 en tant qu'organisme de formation.

Nous délivrons des formations auprès de nos clients sur nos produits techniques, nos logiciels, et également l'utilisation en toute sécurité de nos produits (formations QSE voir 4-2-2), avec notre équipe d'experts ingénieurs ou spécialistes produits.

2-7 Egalité des chances

➤ Diversité et non-discrimination

- Nombre de femmes dans l'effectif en 2016 : 394 soit 26,3% (en augmentation 25.4% en 2015).
- Nombre de femmes promues en 2016 : 46 (soit 30% des promotions)

Hilti France souhaite développer la part des femmes dans l'entreprise à tous les niveaux. Les managers et collaborateurs sont sensibilisés à ce sujet dès leur entrée dans l'entreprise.

Un accord d'entreprise visant à faciliter la vie et le développement des femmes dans l'entreprise (Accord sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail) précise l'attachement d'Hilti France au principe d'égalité entre les femmes et les hommes, tant pour les employés que pour l'encadrement, s'agissant de la rémunération mais également de l'évolution professionnelle au sein de l'Entreprise.

Plus largement, cet accord vise à augmenter la diversité des profils de collaborateurs et renforcer l'ouverture et la complémentarité dans le travail collaboratif.

Hilti France applique un principe de non-discrimination lors de l'embauche, des augmentations de salaires et des promotions.

Les écarts constatés entre les rémunérations hommes/femmes proviennent essentiellement de :

- l'ancienneté dans le poste ou l'entreprise
- du parcours professionnel
- du niveau de qualification académique
- des écarts liés à la performance individuelle

La volonté affichée est très claire au niveau même du Groupe HILTI de faire une avancée décisive dans ce domaine et de parvenir à avoir 30 % de femmes dans l'Entreprise au titre de la stratégie Champion 2020.

Il en est de même au niveau des nationalités. Hilti-France compte 77 collaborateurs de 27 nationalités différentes dans son personnel avec des expériences internationales diverses qui permet d'avoir une ouverture plus large et d'appréhender les projets et les défis dans de meilleures dispositions et sans à priori.

➤ Inter-générationnel

Un Accord d'entreprise intergénérationnel en faveur de l'emploi des jeunes et des seniors dans l'entreprise a été signé avec les organisations syndicales représentatives en date du 23 Octobre 2013. Celui a cessé au bout de sa durée triennale fin octobre 2016 mais l'Entreprise a partagé avec les Organisations syndicales représentatives de la Société la volonté de reconduire des actions et une nouvelle négociation collective *ad hoc* est actuellement en cours.

Cet accord d'entreprise avait pour objectif de :

- Faciliter l'insertion durable des jeunes dans l'emploi,
- Favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés âgés,
- Assurer la transmission des savoirs et des compétences.

L'âge moyen des collaborateurs en 2016 est de 37 ans. La pyramide des âges reste jeune tout en intégrant 5% d'effectif senior (plus de 55 ans).

Hilti France favorise l'emploi pérenne (96% de moins de 26 ans en CDI, et 98% des seniors en CDI).

Hilti France entend proposer aux partenaires sociaux de continuer au niveau de ses engagements pris en matière d'anticipation de l'évolution professionnelle des seniors, des actions en matière d'amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité ; de la transmission des savoirs et des compétences ou bien de l'aménagement des fins de carrière et de la transition entre activité et retraite.

➤ Handicap

Partant du constat que le taux d'emploi moyen de travailleurs handicapés employés dans l'entreprise est inférieur aux prescriptions légales, HILTI France s'est engagée par accord d'Entreprise à favoriser une meilleure intégration des travailleurs handicapés en définissant les actions prioritaires à mener au sein de l'entreprise en faveur de l'insertion professionnelle des personnes handicapées, ce au travers de :

- plans d'embauche ;
- plans d'intégration et de formation ;
- plans de maintien dans l'emploi.

Parallèlement, Hilti France a conscience que des mesures doivent être prises pour combattre les idées reçues sur les personnes handicapées, qui éprouvent encore trop d'appréhension à faire connaître leur situation.

Hilti France à la volonté d'avancer dans ce domaine et entend mettre en place une politique Handicap pour 2017 avec notamment l'instauration d'une Mission Handicap et d'une communication interna efficace.

➤ Lutte contre les discriminations

Au-delà de l'égalité Homme/Femme, intergénérationnelle et du Handicap, Hilti France est sensible à la lutte contre les discriminations d'où la mise en place du Code de conduite et d'une hotline permettant de signaler les situations potentielles de discriminations.

Dans le cadre de la mise en œuvre du code de conduite, du Global Compact et de la politique anti-corruption, Hilti France veille au respect des dispositions des Conventions de l'OIT et en particulier :

- Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective,
- A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession,
- A l'élimination du travail forcé ou obligatoire,
- A l'abolition effective du travail des enfants.

3- Environnement

Le Groupe Hilti est une entreprise responsable, ayant la volonté de diminuer les impacts environnementaux de ses produits et de ses services.

Etant parmi les grands fabricants mondiaux d'outillages électriques, de fixations haute performance (y inclus les systèmes de protection incendie) et de services intégrés, le Groupe Hilti veut soutenir la conception de bâtiments économes en énergies (normes d'écoconstruction).

A cet effet, il a édité une documentation à destination de ses clients donnant des conseils sur le choix des produits et des services contribuant le mieux à la démarche HQE et à l'atteinte de ses cibles. Les produits Hilti permettent de contribuer dans 6 des 14 cibles de démarche environnementale définies par la démarche HQE.

➤ Politique et système de management

Le système de management des processus d'entreprise en vigueur dans toutes les filiales Hilti répartis dans le monde, dont Hilti-France, incluent les sujets environnementaux.

- **Le groupe Hilti et ses filiales sont certifiés ISO 9001.**
- **Toutes les usines et certaines filiales du groupe sont certifiées ISO 14001.**

Chez Hilti France, les questions environnementales sont traitées au sein du Comité RSE regroupant les correspondants RSE des différents services impactant l'environnement autour du service

Développement Durable de la Direction Juridique dès lors qu'une action globale au niveau de l'entreprise est requise, PDE, bilan BGES, Déchets, Energies, Rapport RSE.

Le Groupe Hilti s'engage en matière d'environnement d'un point de vue écologique mais aussi économique. Il est convaincu qu'une croissance durable n'est possible qu'en intégrant systématiquement la question environnementale dans les actions quotidiennes d'entreprise.

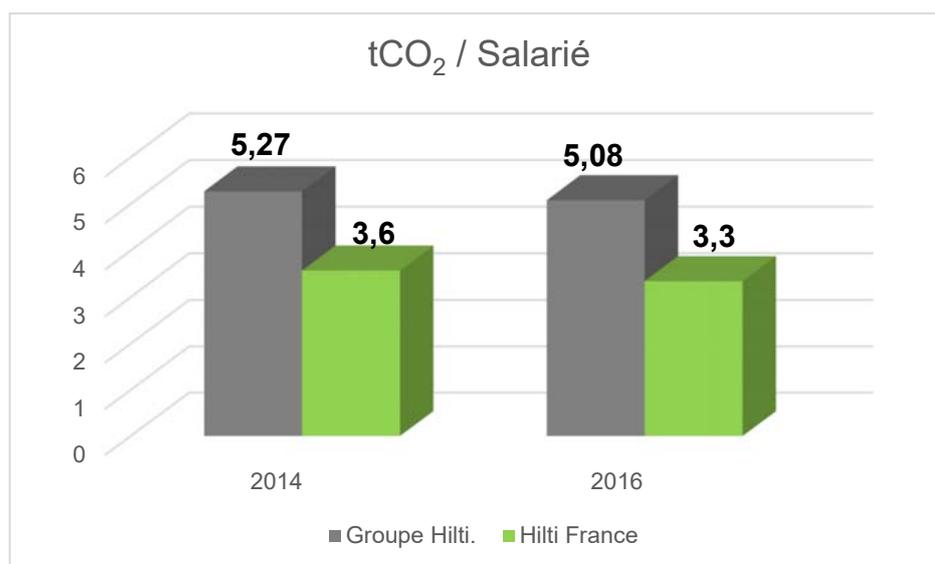
Lors de l'élaboration des processus globaux d'entreprise, des lignes directrices prenant en compte l'écologie ont été établies, et servent de référence pour la sélection minutieuse de matériaux recyclables, y compris l'utilisation de matériaux d'emballage respectueux de l'environnement.

En 2007, le groupe Hilti a signé l'initiative « Caring for Climate » des Nations Unies. Cette initiative est dédiée à l'amélioration de l'environnement et plus particulièrement au problème du changement climatique. Toutes les décisions de l'entreprise sont prises après avoir minutieusement évalué leur impact sur l'environnement.

Le Groupe Hilti et Hilti-France s'engagent à :

- Améliorer leur efficacité énergétique
- Réduire leurs émissions de CO₂

Emissions de CO₂e par salarié (t.CO₂e) Scope 1 et 2



Le scope 3 avec les émissions en amont et en aval de l'activité de l'entreprise, n'est pas intégré dans ces résultats d'émissions, car la collecte de ces informations nécessite de mettre en place une organisation nouvelle demandant un investissement supplémentaire.

Pour Hilti France, dans le périmètre 2, les émissions de gaz à effet de serre proviennent à plus de 85% de la consommation des véhicules de société. Le recrutement de personnel de vente supplémentaire a entraîné une augmentation des kilomètres parcourus par les véhicules commerciaux. L'effet combiné de l'augmentation des commerciaux et de l'optimisation des véhicules (parc de véhicule des commerciaux renouvelé tous les 3 ans) ayant une consommation moyenne en diminution a abouti finalement à une baisse de plus de 8% de t.CO₂e en 2 ans .

Le développement des nouveaux produits intègre la réduction des impacts environnementaux et donc de des émissions de CO₂e.

Pour chaque établissement de l'entreprise un délégué a été désigné pour la prise en charge et le suivi des paramètres environnementaux.

➤ **Prévention des risques environnementaux et de pollution :**

Compte-tenu notamment du stockage et de l'utilisation de certains produits dangereux (cartouches de poudre, résines chimiques, et bombes aérosol) l'entrepôt est une installation classée ICPE soumise à enregistrement. Notre SAV est un site classé ICPE soumis à déclaration.

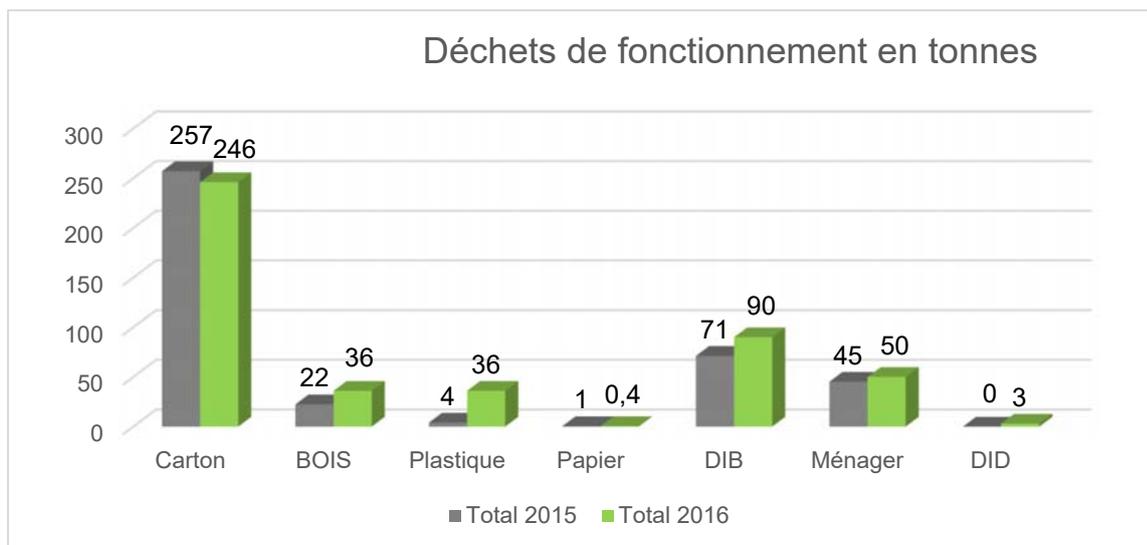
3-1 Formation et information

Le personnel de Hilti-France est en majorité composé de commerciaux qui disposent d'un véhicule de société. A partir de 2013 des formations à l'Eco-conduite ont contribué à réduire la consommation de CO₂e. Ces formations sont dispensées essentiellement aux collaborateurs ayant le plus d'accident ou d'amendes au code de la route. 128 personnes ont été formées à l'ECO Conduite depuis sa mise en place en 2013. Il n'y a pas eu de formation Eco-Conduite en 2016. Un planning a été défini pour 2017.

3-2 Gestion des déchets et pollution

En tant que société commerciale Hilti-France produit des déchets de fonctionnement essentiellement au niveau de :

- L'entrepôt central
- du siège
- et du service après-vente.

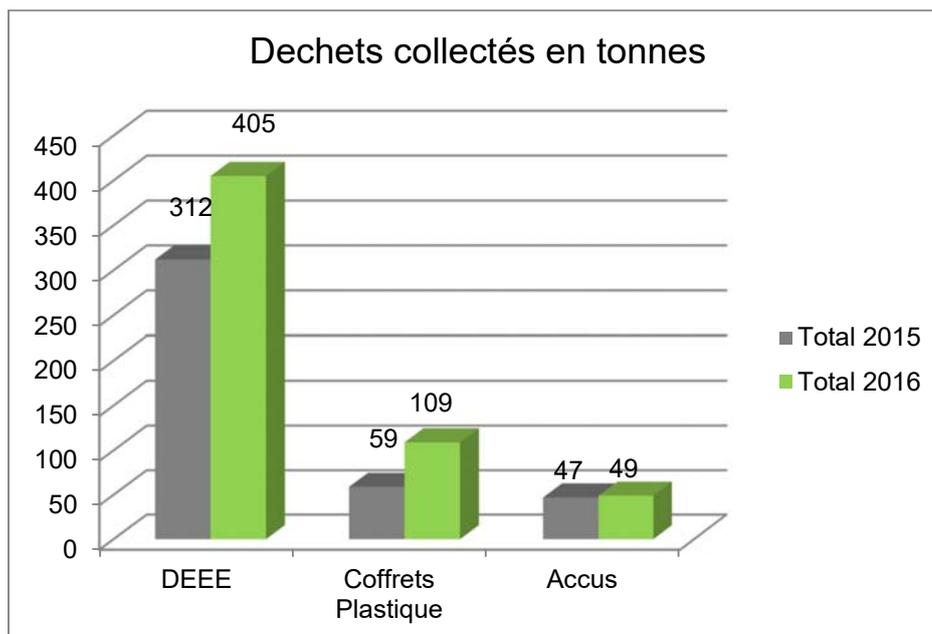


L'ensemble de déchets de fonctionnement ci-dessus exprimé en kg / salarié a augmenté en 2016 du à l'augmentation de tous les type de déchets liés à une activité plus importante. Les déchets de type gravats et DIS n'ont pas été comptés cette fois pour permettre de faire la comparaison avec l'année précédent dans le même périmètre.

| 2015 | 2016 |
|----------------|----------------|
| 276 kg/salarié | 306 kg/salarié |

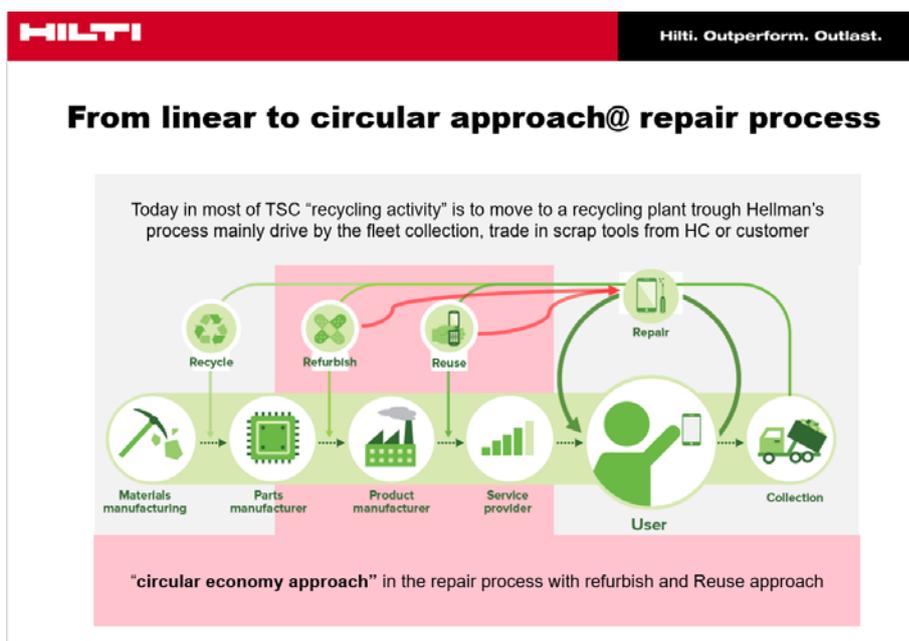
- Les déchets carton ont un peu baissé grâce à la réutilisation des cartons d'emballage.
- Les déchets bois ont augmenté suite au renouvellement d'une partie du mobilier de bureau au siège.
- Le Siège produit essentiellement les déchets ménagers venant du restaurant d'entreprise. Ils ont augmenté suite à l'augmentation du nombre de repas servis. Le chef du restaurant est attentif à jeter le moins possible de nourriture en accommodant les restes. Seulement 900 kg de bio-déchets sont jetés par 1 an alors que l'arrêté du 12/07/2011 fixe le seuil de la collecte collective des bio déchets à 10 tonnes en 2016, restaurant de 340 cvts/j en moyenne.
- Les DIB sont dus à une utilisation accrue de blocs béton par le service Marketing pour les formations des vendeurs et clients.
- Les déchets du service après-vente sont de 2 types :
 - **les déchets courants de fonctionnement** plutôt mixtes, le bois et les cartons
 - **les déchets ramenés ou collectés chez les clients.** Hilti-France a mis en place un système individuel d'enlèvement et de traitement des machines électriques (DEEE) hors d'usage et de leurs coffrets plastiques ainsi que des accus dans ses points de vente. Le client peut ramener ses machines, Hilti-France se charge de les recycler. Toutes ces machines sont regroupées au service après-vente qui les fait recycler par un prestataire européen, d'où le volume important. Les accus et batteries sont également collectés dans les points de vente via un prestataire national qui les recycle.

Déchets provenant de la collecte clients :



Grande évolution des déchets DEEE et des coffrets dus à la connaissance meilleure des clients du service de collecte d'Hilti France. Faible augmentation des déchets d'accus de 4% du à l'utilisation plus importante des machines sans fil par les clients.

Afin de diminuer les déchets DEEE, Hilti a lancé un projet au SAV pour réutiliser des pièces détachées d'occasion en bon état et révisées afin de les utiliser dans la réparation. L'idée est de récupérer des pièces détachées de machines collectées hors d'usage par le prestataire DEEE, et de les renvoyer au centre de réparation après contrôle par le fabricant. Pour le moment l'impact sur les déchets DEEE est très faible, seul 5% des pièces détachées utilisées au SAV proviennent du recyclage.



Compte tenu de l'activité de distribution de Hilti-France, les risques en matière d'environnement sont limités. Les rejets dans l'air sont ceux des chauffages de bâtiments. Les rejets en eau se limitent aux consommations sanitaires et ne bénéficient pas d'action particulière autre que celles visant à diminuer la consommation (mise en place de robinets mitigeurs à détection de mouvement). Ne rejetant rien dans les sols, Hilti-France n'a pas d'action particulière contre le risque de pollution des sols, à part la collecte des eaux des parkings équipées de séparateurs d'huile.

Les rejets des bâtiments, y compris ceux classés, ont un impact non significatif sur l'environnement.

Hilti-France n'utilisant pas de matériel bruyant dans son activité aucune nuisance sonore n'est à craindre ce qui est conforté par le fait que situé dans une zone résidentielle aucune plainte n'a été déposée récemment par le voisinage des bâtiments d'Hilti-France.

3-3 Utilisation durable des ressources

Chez Hilti-France plus de 80% des coûts en énergie correspondent au gazoil utilisé par la flotte de véhicules. Les autres formes d'énergie ; gaz et électricité sont utilisés dans les bâtiments pour le chauffage, l'éclairage et les appareils électriques informatiques principalement.

➤ **Consommation énergétique**

| Energie | 2014 | 2015 | % | 2016 | % |
|------------------|-------------|-------------|----------|-------------|----------|
| Elec en KWh | 3983979 | 3657982 | 92% | 4139773 | 113% |
| Gaz en KWh | 1863139 | 1675460 | 90% | 2262800 | 135% |
| Gasoil en litres | 1749053 | 1785321 | 102% | 1661417 | 93% |

L'augmentation de consommation de gaz est due à un hiver plus rigoureux. Le service maintenance des bâtiments remplace les lampes par des LED pour l'éclairage, ce qui contribue à limiter la consommation d'électricité. L'utilisation d'énergie renouvelable se fait au travers du fournisseur qui fournit une part de son énergie issu d'énergies renouvelables.

La consommation de gasoil est celle du parc automobile. Elle diminue en 2016 grâce au remplacement des véhicule ancien par des plus récent plus économes en carburant.

➤ **Consommation en eau**

| Eau | 2014 | 2015 | 2016 |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| en m ³ | 6 323 | 6131 | 4127 |

L'approvisionnement et l'évacuation de l'eau se fait au travers du réseau collectif. La consommation en eau est principalement issue du Siège avec la cuisine du restaurant d'entreprise et du service après-vente pour le refroidissement de l'unité de soudage. Le SAV a optimisé son unité de soudage ce qui explique sa diminution de consommation d'eau.

➤ **Consommation de matières premières**

Hilti-France en tant que distributeur de produits pour le bâtiment limite son utilisation des matières premières à celle du papier. Les matières premières entrant dans la fabrication des produits Hilti sont approvisionnées par les usines du Groupe Hilti.

Hilti-France a mis en place une politique de réduction des consommations de papier en privilégiant pour ses collaborateurs l'utilisation d'outils informatiques, ordinateurs portables, smartphone, et en remplaçant les imprimantes individuelles sur le bureau par des imprimantes collectives. En 2016 le nombre des imprimantes a diminué pour être réduit à une imprimante collective par étage.

Hilti France encourage la réduction de papier pour ses clients en mettant notamment à disposition sur son site internet www.hilti.fr les documents commerciaux, et la possibilité de passer les commande de produits et de service Fleet et OnTrack par internet. Les factures sont proposées en version électronique. Hilti France a remplacé le catalogue papier par un catalogue informatique disponible sur le site internet.

➤ **Utilisation des sols**

La totalité des terrains utilisée par Hilti-France représente 140 000 m², plus de 60% sont des espaces verts, en particulier pour le siège situé en bordure de la Vallée de Chevreuse, site protégé. L'activité de Hilti-France ne provoque aucune dénaturant particulière des sols

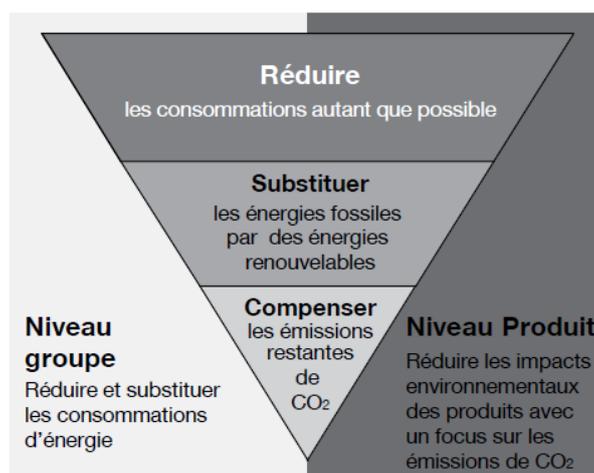
3-4 Changements climatiques et gaz à effets de serre

Le groupe Hilti a développé une stratégie de réduction de ses émissions de CO₂ globale basée sur 2 grandes directions :

- L'une au niveau des bâtiments et usines du groupe
- L'autre au niveau des organisations de vente comme Hilti-France concernant les émissions des voitures des chargés d'affaire.

Le schéma ci-dessous montre les actions internes entreprises au niveau du groupe Hilti et les actions au niveau de la fabrication des produits afin de diminuer leur impact sur l'environnement.

L'éco conception fait partie intégrante de la stratégie d'Hilti. De l'introduction à la sortie du marché nous améliorons l'impact de nos produits sur l'environnement.



Exemple d'actions de réduction d'énergie au siège et dans les usines

Utilisation des énergies renouvelables comme :

- La géothermie
- Le solaire
- La biomasse.

➤ Parc automobile Hilti-France

Depuis 2010 Hilti-France a échangé les modèles C4 de ses chargés d'affaires contre des C3 Picasso plus économes ce qui a permis d'économiser 20 g/km de CO₂ par voiture. Les véhicules sont ainsi passés d'une classe énergétique C à la classe énergétique B. Cela donne une économie annuelle de 346 tonnes CO₂e. Ce modèle de véhicule est constamment amélioré par le constructeur, et sera renouvelé en 2017.

➤ Covoiturage



Dans le cadre du plan de déplacement entreprise (PDE) Hilti-France encourage le covoiturage pour les salariés dans leurs trajets domicile travail. La zone d'activité est ml desservie par les transports en commun et 90% du personnel se déplace au travail en voiture. A l'aide du logiciel de covoiturage WAYZ-UP déployé sur la Communauté d'agglomération de Saint Quentin en Yvelines chez ses voisins ; Technocentre Renault, le Crédit Agricole et Snecma, Hilti-France a commencé en 2014 à développer le nombre de ses co-voitureurs. Le nouveau Site OuiHop propose de nouvelles opportunités de covoiturage en proposant plus de flexibilité aux passagers des transports en commun.

➤ Substances dangereuses / ROHS

Comme tous les fabricants le Groupe Hilti respecte le Règlement REACH (CE) 1907/2006 européen et la directive RoHS-II (2011/65/CE). Aucun produit Hilti ne contient de substances dangereuses interdites.

3-5 Changement climatique et biodiversité

Les changements climatiques n'ont qu'un impact limité sur l'activité de distribution d'Hilti-France. Les conséquences sont les mêmes que celles pour le bâtiment et la construction, donc peu d'impact. Hilti-France est très sensible à son impact sur la biodiversité, mais ayant à faire essentiellement à une activité de distribution son influence sur la biodiversité est très limitée. [PwC1]Hilti France pratique maintenant le fauchage raisonné. C'est un fauchage planifié et rationalisé des parcelle éloignée des bâtiments et de leur « dépendances vertes », visant à préserver, voire restaurer la biodiversité et les cycles de vie des plantes fauchées et des espèces (faune, fonge...) qui en dépendent.

4- Engagements vers les clients

La satisfaction des clients, leur information concernant notamment la santé et la sécurité liée à nos produits et à leur utilisation, et la réactivité à agir suite à leurs remontées est au cœur de la stratégie d'Hilti France et fait partie de son ADN.

4-1 Satisfaction des clients

Chez Hilti toutes les demandes de clients autres que les commandes qui doivent être traitée en interne sont enregistrées en tant qu' avis de satisfaction client. Un dossier est ouvert sur le compte du client dans le système informatique qui permet à tout le personnel concerné de contribuer à répondre rapidement à la demande du client, que ce soit une demande de documentation, un litige, un changement de raison sociale ou une demande conseil..

- Délai de traitement des remontées clients : **environ 1 jour**
- First contact = apporte la solution au premier contact avec le client (objectif 80%) : 77%

➤ **Les bonnes pratiques : écoute régulière et réactivité comme objectifs**

Depuis le 4 Avril 2016, Hilti France a franchi une grande étape vers l'individualisation de l'expérience client.

Il a été mis en place une solution automatisée qui transmet aux clients l'information en temps réel et en toute transparence sur le statut de leur avis de satisfaction.

4-2 Mesures prises en faveur de la santé et la sécurité des clients.

La protection et la prévention des accidents et des maladies sur le lieu de travail a toujours été une de nos préoccupations majeures. C'est pour cette raison que nous concevons des outils qui aident à prévenir les accidents et à protéger la santé des personnes qui les utilisent. En conséquence, les chantiers sont plus sûrs, mais ces outils permettent également de gagner du temps en faisant en sorte d'améliorer la productivité et d'aider au respect des délais de construction.

4-2-1 La conception et la réparation des produits.

Dans notre processus de développement produits, il est stipulé que les ingénieurs de développement travaillent en étroite collaboration avec le service Santé-Sécurité-Environnement (HSE). Plusieurs étapes de consultation obligatoire sont établies dans chaque projet de développement pour assurer que les aspects écoconception tels que l'augmentation de l'efficacité énergétique, une faible empreinte carbone, une meilleure efficacité des matériaux, l'absence de substances indésirables et de nombreux autres facteurs sont pris en considération notamment pour faciliter le recyclage des matériaux et ainsi contribuer à l'économie circulaire. Ce processus d'intégration garantit que des produits éco-efficaces sont mis sur le marché.

Un exemple de cette collaboration est le burineur TE 800-AVR, lancé en 2016, qui permet d'économiser 14% énergie par rapport au modèle qu'il remplace avec une durée de vie longue. L'optimisation des matériaux a comme résultat une conception légère dans une empreinte carbone plus faible. Il incorpore un système AVR de réduction de vibrations et pression d'appui faible qui permet plus de confort et plus de temps d'utilisation en respectant la réglementation

TE 800-AVR a été nommé pour le Prix écoconception à l'Allemagne en 2016

**HSE Product Profile:
TE 800-AVR (01)**

Powerful breaking performance thanks to exceptional impact energy, and its "D-handle" design allows for perfect balance in wall applications and good handling in universal use.



| Criteria | Value |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Global Warming Potential (GWP 100 years) [kg CO ₂ -eq.] | 54,46 kg |
| Energy Efficiency compared to previous product generation | 14% higher efficiency of the new HPD motor vs the old UNI drive |
| Manufacturing Location | Austria |
| Dust reduction with TE DRS-B ¹ | Up to 95% of respirable dust removed |
| Triaxial vibration value for all relevant applications (according to EN 60745-2-6) | 8 m/s ² |
| Noise value (according to EN 60745) | Typical A-weighted sound power level: 98 dB (A) Typical A-weighted emission sound pressure level: 87 dB (A) |
| Recycled content (pre-consumer, post-consumer) | Total recycled content <8% |
| End of life status | Recycling: 61% Energetical: 37.8% Recovery: 98.8% Disposal: 1.2% |
| Health, Safety and Environment feature | TE DRS-B; PR |
| REACH, PAH, RoHS conformity | Yes |

| Material | Production | Use ¹ | End of life | Transport |
|--------------------------------------------------------------------|------------|------------------|-------------|-----------|
| Global Warming Potential (GWP 100 Years) [kg CO ₂ -Eqv] | | | | |
| 82,37 | 17,07 | 0,87 | -53,38 | 7,53 |
| Total CO ₂ : 54,46 kg | | | | |

Issued
August 2015

¹The calculation basis is 1 hour of tool usage.
²The results indicated apply to measurements taken under idealized test conditions. Dust exposure may vary according to the ambient conditions, the size of the room, ventilation, how the tool is handled by the operator, specific applications as well as the condition of the cutting tool used and the approaches used. The dust binding values to be applied at the location where the system is in use depend on local statutory requirements and the type of dust encountered.

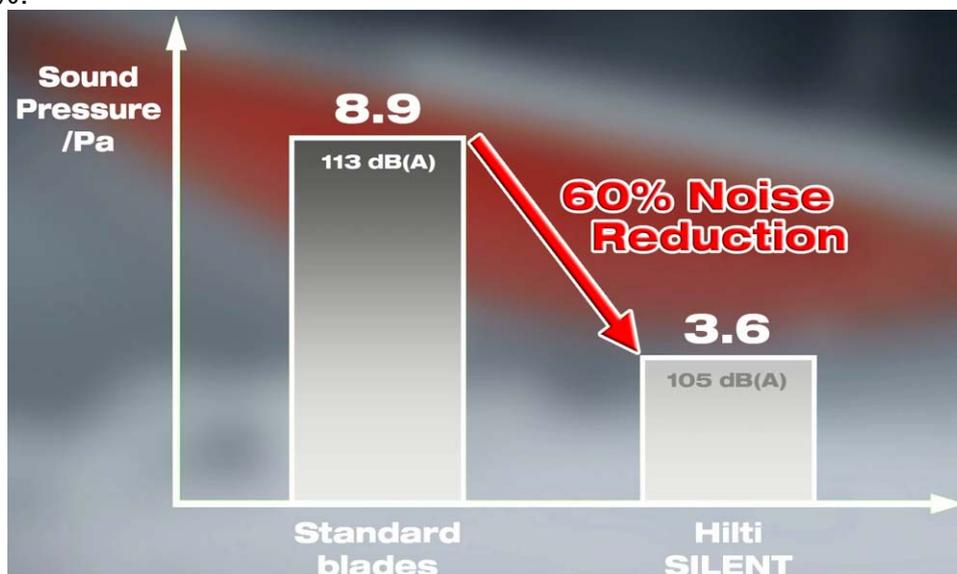
BU
PT&A

Le DD-WMS 100 a été lancé sur le marché par Hilti France en 2016. C'est une unité unique pour l'alimentation en eau de refroidissement, pour la collecte et la filtration des eaux usées des systèmes de forage au diamant. Le recycleur permet de faire le même travail avec 15 litres d'eau que 100 litres précédemment soit une économie d'eau de 85% . Il redéfinit la technique du carottage diamant avec des chantiers plus propres et une véritable autonomie en eau.



Acoustique :

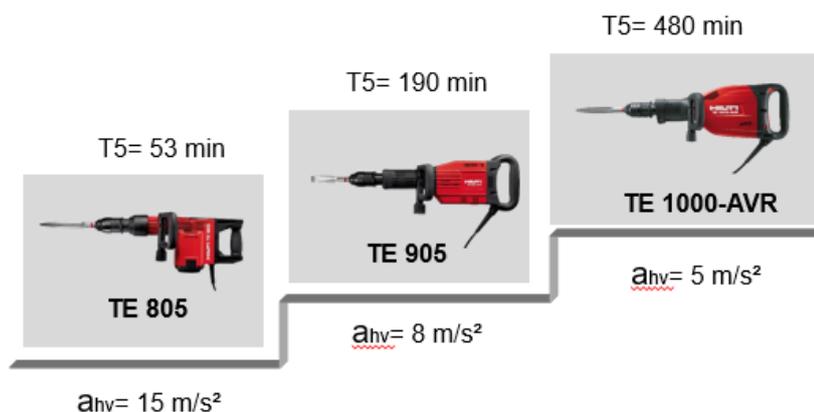
Les nuisances acoustiques occasionnées par un chantier concernent à la fois le personnel de chantier et le voisinage. Toutes les machines Hilti respectent les prescriptions réglementaires (directive 2000/14/CE) sur les émissions sonores des matériels utilisés à l'extérieur. En 2016 Hilti a lancé des disques diamants silencieux qui réduisent le bruit de fonctionnement de plus de 50%.



Vibrations :

Depuis près de 10 ans, le groupe Hilti a développé une technologie qui permet de réduire drastiquement les vibrations de 35% : le système AVR (Active Vibration Réduction). Le système AVR est monté sur les produits suivants : burineurs, perforateurs et perforateurs-burineurs, meuleuses et certaines machines de la gamme bois (scies sabre et scies sauteuses)

L'évolution Hilti: moins de vibration, plus de confort et plus de temps de travail



Poussière :

La quasi-totalité des produits Hilti de perçage, découpage et ponçage peut être associée à un système de récupération des poussières Hilti DRS pour un meilleur confort de l'utilisateur. La mèche creuse est une vraie innovation qui permet de percer un trou sans pratiquement aucune poussière.



[Mèche creuse]

Energie :

Avec le Fleet Management, service de location longue durée, Hilti offre aux clients un parc de machines avec une performance énergétique toujours optimisée. Les machines sont reprises et échangées tous les 3 ou 4 ans ce qui évite au client la gestion des déchets DEEE, ainsi que lui permet d'avoir des machines neuves bénéficiant des dernières innovations.

Déchets :

Hilti développe des produits visant à limiter les déchets sur les chantiers. Hilti propose des solutions de réduction des déchets en poids et en volume notamment avec les chevilles chimiques et les mousses coupe-feu. Ces produits sont proposés en emballage souples réduisant beaucoup le volume des déchets. Certains d'entre eux dès lors que l'emballage est complètement vide peuvent être considérés comme des déchets industriels banaux (DIB).

4-2-2 La formation à l'utilisation en sécurité de l'outillage électroportatif et des produits chimiques :

La formation à la bonne utilisation de nos produits est un point primordial pour notre entreprise. Donc,

- Hilti est devenu Organisme de Formation (numéro de déclaration d'activité 1178825678 en France). Nous proposons des formations dans nos domaines de compétence : Formations HSE, Formations carottage, Formations chevilles mécaniques, chimiques et nucléaires, Formations topographie et Formations Détection.

Les formations QSE

- Les modules existants sont :

Sécurité et santé basique



Meuleuse



Perforateurs-burineurs

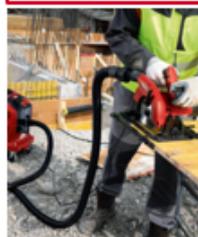


Risques Chimiques



- Les modules en développement sont :

Scies circulaires



Tronçonneuse Thermique



Risques Poussières



Risques Vibrations



En plus, nos chargés d'affaires forment les compagnons lors de quarts d'heure sécurité sur chantier à l'issue desquels Hilti délivre une attestation de formation aux participants. Durant 2016, plus de 700 quarts d'heure sécurité ont été réalisés.

4-2-3 Mise à jour du site internet avec les informations RSE :

Hilti a profité du lancement du nouveau site internet pour y glisser des informations supplémentaires sur la RSE. Dans la rubrique entreprise, le dossier RSE donne les informations sur les actions d'Hilti dans les domaines Social, environnemental et sociétal.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Nous pensons qu'entreprenariat et responsabilité sociétale vont de pair



SANTÉ ET SÉCURITÉ

[Plus d'informations >](#)



CONFORMITÉ ET ÉTHIQUE

[Plus d'informations >](#)



ENVIRONNEMENT

[Plus d'informations >](#)



FONDATION HILTI ET ACTIONS SOCIALES

[Plus d'informations >](#)

À TÉLÉCHARGER

PDF Rapport Responsabilité sociétale d'entreprise 2015 - Annexe au rapport de gestion Hilti France SA [785.8 kB]

5- Informations sociétales

5-1 Impact territorial

Avec 3 sites et 500 collaborateurs situés dans le département des Yvelines, Hilti France est un acteur significatif de la communauté d'agglomération de Versailles-Saint Quentin. Ces 500 familles contribuent au développement économique local (voir chap 5.3). De plus Hilti-France privilégie à qualité égale les entreprises ou sous-traitants locaux pour l'entretien et la maintenance des bâtiments (voir chap 5.2 sous-traitance).

5-2 Politique d'achats responsables

Plus de 75% des achats de Hilti France sont effectués auprès du Groupe

➤ **Les chiffres clés :**

➤ Achats fournisseurs hors groupe avec code de conduite : 90%

➤ **Les bonnes pratiques : le code de conduite des fournisseurs**

Hilti attend de ses fournisseurs qu'ils respectent toutes les lois et réglementations nationales et internationales applicables ainsi que les exigences du Code de Conduite des Fournisseurs listées ci-après :

Obligation anti-corruption

Hilti a signé le PACI (Initiative de Partenariat contre la Corruption) du Forum Économique Mondial et les principes anti-corruption du Pacte Mondial des Nations Unies.

Ce que Hilti attend des fournisseurs :

- Tolérance zéro envers la corruption
- Comportement correct au niveau de la concurrence et la conduite des affaires.

En 2015, 93 % des collaborateurs de Hilti-France ont suivi la formation rappel sur la politique anticorruption d'Hilti.

Responsabilité sociale

Hilti participe activement aux efforts internationaux visant à améliorer les standards éthiques et sociaux de la vie de l'entreprise. En tant que partenaire du Pacte Mondial des Nations Unies, Hilti attend de ses fournisseurs qu'ils adhèrent également aux exigences internationales, y compris la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et les Conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Ce qu'Hilti attend des fournisseurs :

- Assurance de conditions de travail sécuritaires et saines
- Prévention efficace et contrôle des dangers et garantie de la sécurité des produits
- Paiement du salaire minimum légal -au moins- et prestation de l'indemnisation au titre des heures supplémentaires en vertu des lois et réglementations applicables.

Hilti privilégie les fournisseurs locaux comme par exemple une entreprise de Voisin le Bretonneux pour l'entretien des espaces verts, ou l'entreprise Colas, voisine du siège Hilti France choisie pour faire l'extension du parking du siège.

Responsabilité environnementale

Hilti, partenaire de l'initiative des Nations Unies *Caring for Climate*, a introduit la protection de l'environnement et du climat dans ses processus professionnels quotidiens.

Ce qu'Hilti attend des fournisseurs :

- Lutte pour minimiser les déchets et les émissions dans l'air, le sol et l'eau
- Contribution au recyclage et à la réutilisation de matières et produits
- Amélioration continue de l'efficacité énergétique au niveau des processus de production et de la gestion et le transport des biens
- Respect des conditions requises dans la liste de contrôle Chimique de Hilti.

Hilti se réserve le droit d'évaluer ses fournisseurs sur la conformité à ce code de conduite.

➤ **Sous-traitance**

Hilti-France sous-traite les services annexes à son activité de distribution. Les principales activités sous-traitées sont :

- Le transport et la livraison des produits directement chez les clients. Le budget transport représente le premier budget dans les coûts de l'entreprise après celui des salaires.
- La gestion du parc de véhicules de société. Il représente le deuxième budget avec plus de 900 véhicules gérés par des sociétés de location automobiles.
- La restauration. Les collaborateurs bénéficient d'un service de restauration pour les 3 sites de St Quentin en Yvelines.
- La paie. Compte-tenu de la technicité de l'impact du service il est sous-traité.
- La maintenance et l'entretien des bâtiments, parcs et jardins est sous-traité à des entreprises plutôt locales.

Depuis plusieurs années et pour des raisons de sécurité d'approvisionnement de ses clients, Hilti-France a décidé d'avoir un 2^{ème} entrepôt près de Lyon desservant le sud de la France. Cet entrepôt est sous-traité à un prestataire logistique.

5-3 Partenariats avec les écoles

Hilti France travaille en collaboration avec des écoles cibles :

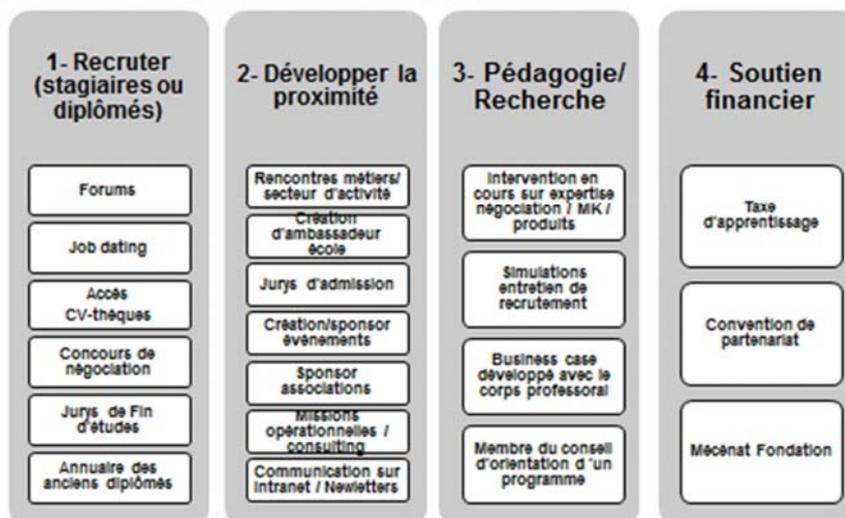
- Une quinzaine d'écoles de commerce et d'ingénieurs en France,
- Certains lycées cibles zone de Versailles-St Quentin en Yvelines notamment pour intégrer au siège, à l'atelier ou à l'entrepôt des collaborateurs de la région.

Le partenariat avec ces écoles est articulé autour de 4 axes comme suit :

- Le recrutement de stagiaires ou d'alternants et de jeunes diplômés. Pour ce faire nous participons à des concours de négociation, et des forums. En 2016 nous avons recruté 117 stagiaires et 96 alternants (apprentissage et contrats pro).
- Le développement de la proximité avec les écoles grâce à la réalisation d'évènements pour promouvoir la marque employeur comme la « Construction Day », le témoignage d'anciens de l'école
- La contribution à la pédagogie lors de simulations d'entretiens de négociation, de business case portant sur une problématique entreprise
- Le soutien financier au travers notamment de la taxe d'apprentissage

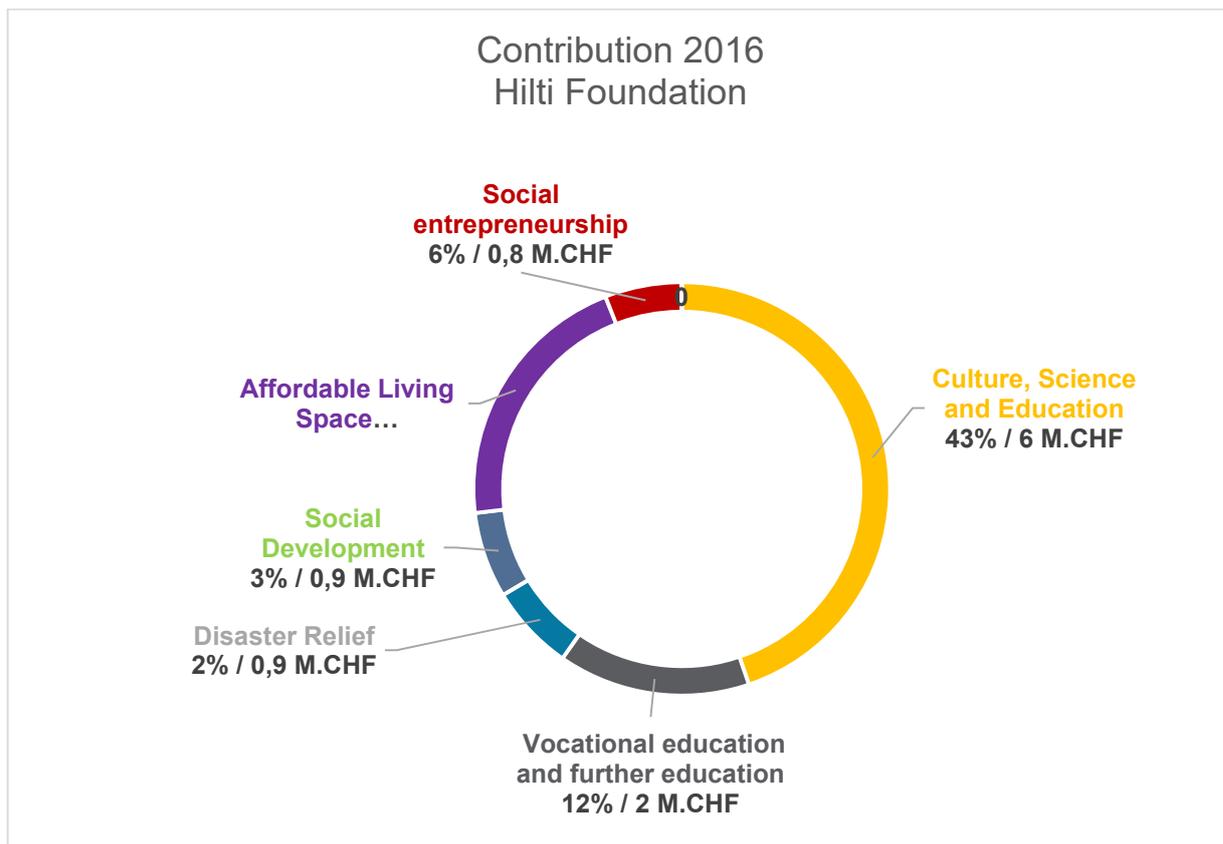


Un partenariat articulé autour de 4 axes.



5-4 Actions de mécénat du groupe Hilti.

- Dépenses de mécénat du groupe Hilti en 2016 : 13.3 M.CHF = 12.2 M.€ soit - 1,5% / 2015



Le mécénat est centralisé au niveau du Groupe Hilti. Hilti France en conséquence n'effectue pas directement en France d'actions de mécénat.

Diverses actions de mécénat sont menées par la fondation du Groupe Hilti dans les domaines suivants :

- Arts Culture et Science
- Amélioration de l'espace de vie
- Formation professionnelle et continue

➤ **Art Culture et Science**

La fondation Hilti soutient l'archéologue sous-marin Franck Goddio dans fouilles sous-marines du port d'Alexandrie. Elle a fait une exposition du 19 Mai au 27 November 2016 au british Museum à Londres avec l'aide de l'Institut Européen de l'Archéologie sous-Marine (IEASM).

Elle soutient également, Superar, Basé à Vienne, cette association offre une formation musicale gratuite et de haute qualité à l'aide de techniques de motivation pour TOUS les enfants depuis 2009. L'énergie positive fournie par la musique, qui transcende également les frontières, ainsi que

l'expérience de la musique ensemble, permettent aux personnes qui participent à Augmenter leurs chances dans la société du futur.

➤ **Amélioration de l'espace de vie**

La fondation Hilti participe à un projet au Brésil visant à favoriser l'accès à un logement abordable pour les personnes défavorisées (« Ashoka's housing for all »). Elle accompagne aussi un projet de centrale solaire en Ethiopie en offrant un support de formation, produits et service après-vente afin de rendre l'entreprise responsable autonome.

➤ **Formation professionnelle et continue**

La fondation Hilti a démarré un projet visant à rendre accessible une éducation de qualité à l'école pour les familles démunies.

La fondation Hilti participe au fonctionnement et au développement de l'école internationale Rheintal qui scolarise 130 étudiants de 24 nationalités différentes ce qui contribue au développement local de la vallée du Rhin.

Chaleureux Remerciements à tous les Correspondants RSE qui ont contribué à la rédaction de ce rapport 2016.

-Emmanuel Blottiau, Chloe Vitiello, et Déborah Hache : Relations Sociales, Santé, Sécurité, Egalité des chances

-Olivier Petit, Antoine Kaiser, Virak Be : Emploi, organisation du travail, Protection sociale

Jean-Christophe Chazal et Grégory Tixié : Données sur l'activité de l'établissement de réparation Après-Vente.

-Angel Cueto-Diez : Mesure pour la santé et sécurité des clients

-Frederic Deminiac, : Données sur l'Energie, les fluides, les fournisseurs

-Stefanie Garcia : Informations Satisfaction clients

-Marion Garreta-Japiot : Formation employés

-Giorgio Gabbrielli, François Guitot : Achats Produits vente

-Sandrine Nourry : Recrutement, et relations Ecole

-Yoann Polin : HSE et déchets Entrepôt

-Francois Durepaire : soutien BEGES.

Jean-Pierre Schweitzer
Responsable Développement Durable.