



Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2017

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 **26 000 salariés** à travers le monde
pour chiffre d'affaire de 5.1 M CHF en 2017

Un modèle unique :

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

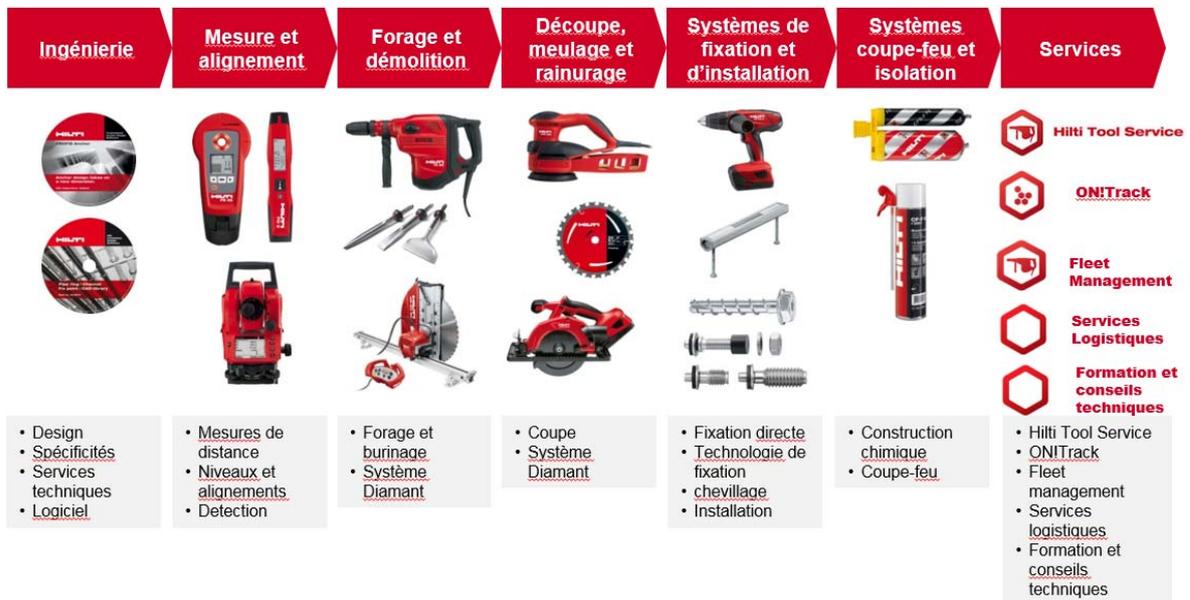
Hilti France, est la 3^e filiale au niveau mondial

En 2017

➤ Chiffres d'affaires :	358 M €
➤ Nombre de collaborateurs :	1569
➤ Moyenne d'âge :	35,9 ans
➤ Part des femmes :	27.7 %
➤ Nombre de clients :	>100 000



Des Produits conçus pour les professionnels de la construction



1- Gouvernance

(source : Company Report 2016 du groupe Hilti)

1-1 Politique générale et stratégie RSE

➤ Politique générale

Hilti développe et fabrique des produits, systèmes, logiciels et services qui disposent d'une technologie de pointe et fournissent au bâtiment et aux secteurs de l'énergie une forte valeur ajoutée. Hilti est synonyme d'innovation, de qualité et de relations directes avec les clients.

Près des deux tiers des plus de 26 000 employés de Hilti dans le monde travaillent directement pour les clients dans les organisations de vente Hilti et les services techniques. Ils génèrent plus de 230 000 contacts quotidiens avec les clients, créant ainsi la base pour un développement continu de nouvelles solutions. Pour cette raison, Hilti investit plus de 5% de son chiffre d'affaire annuel dans la recherche et le développement.

Le siège du Groupe Hilti est situé à Schaan, Principauté du Liechtenstein, où la société a été fondée en 1941 par les frères Eugen et Martin Hilti. Toutes les actions de la société sont détenues par le Trust Martin Hilti Family, un état qui assure la continuité à long terme et le développement continu de l'entreprise.



La stratégie du Groupe vise la création de valeur durable à travers le leadership et la différenciation sur le marché. L'objectif global est de créer des clients enthousiastes sur une base quotidienne et de construire un avenir meilleur sur le long terme.

Par conséquent, Hilti lie son succès financier à une responsabilité globale envers la société et l'environnement. Un sens mutuel d'ouverture, d'honnêteté et de tolérance s'applique aux membres de l'équipe, aux partenaires et fournisseurs de la même façon.

Guidée par la conviction que la croissance entrepreneuriale génère également une croissance personnelle, Hilti poursuit une culture d'entreprise employés axée sur la performance.

Les valeurs d'intégrité, de courage, de travail d'équipe et d'engagement forment un socle solide et sont également soutenus par tous les employés du monde entier.

CHAMPION 2020



➤ Stratégie RSE

Chez Hilti, la responsabilité sociétale d'entreprise fait partie intégrante du modèle économique. Le succès de l'entreprise durable est lié à la responsabilité fondamentale envers les employés, les clients, les partenaires et les fournisseurs, ainsi qu'à la Société et à 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 d'équipe et d'engagement, associés à un haut degré d'engagement, définissent l'interaction quotidienne et les actes de plus de 26 000 membres de l'équipe. Le comportement éthique légal et le commerce équitable sont des aspects essentiels toutes les activités Hilti.

Le code de conduite pour les employés et les fournisseurs donne à l'entreprise une base écrite pour ses actions quotidiennes quant au maintien des normes essentielles. Au-delà de cela, Hilti est obligé de respecter la transparence et les pratiques commerciales sans corruption et pour respecter les normes sociales et écologiques en tant que membre du Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact).

Dans le cadre de cette démarche le Groupe Hilti a mis en place une brochure sur ses activités en matière de Responsabilité Sociétale (Corporate responsibility). En tant que filiale du Groupe, Hilti France se doit de respecter ces engagements dans son activité quotidienne.



➤ 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 fournisseurs.

➤ Les chiffres clés :

- **92% des collaborateurs** ont eu un rappel à l'anti-corruption fin 2017 début 2018 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 à l'organisme Global Compact des Nations Unies (<https://www.unglobalcompact.org>).

➤ 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 2017 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 permet aux managers de consulter, échanger, partager, gérer avec leurs équipes. Il indique les démarches à suivre sur le logiciel de gestion RH pour le temps de travail des collaborateurs : présences, congés, délégation de fonction.

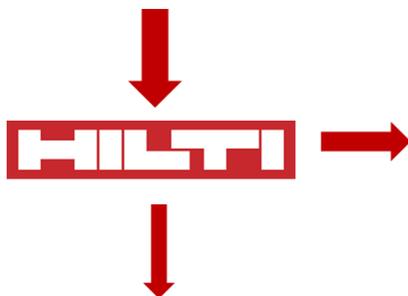
➤ Le Global Compact

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.

Clients : plus de 100 000
Chiffre d'affaire : 358 M€



Sommes conservées :
Réserves / report à nouveau : 30,9 M€

Employés : 1569
Masse salariale : 110,53 M€

Actionnaires :
Pas de versement 100% autofinancement

Fournisseurs Produits :
➤ Maison mère Hilti A.G. : 183,3 M€
Autres Fournisseurs : 0,78 M€
Fournisseurs fonctionnement : 56,7 M€

Etat et Collectivités locales :
Impôts autres que sociétés : 7,2 M€
Impôts sociétés : 1,8 M€

Associations:
Projets Humanitaire Groupe : 13,1 M€



➤ **Avec les clients**

Depuis 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).

1000 clients d'Hilti-France environ sont interrogés chaque année 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.

Pour 2017, Hilti France a un indice de satisfaction avoisinant les 80% (CSI 76, CBI 79) et un indice NPS de 36, ce qui est très satisfaisant.

Par ailleurs pour chaque demande client autre qu'une commande, Hilti enregistre un avis de satisfaction dans le système informatique interne SAP dans lequel sont enregistrés toutes les actions et les documents nécessaires au suivi et à la résolution du cas. Une fois résolu le dossier est clos et archivé. Les indicateurs de suivi des avis satisfactions indiquent entre autres un délai moyen de résolution de 1 jour environ.

Le service client, basé au siège social près de Paris, a un temps moyen d'attente au téléphone quasi nul ; temps de décrocher moyen < 20 secondes.

➤ **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. 86% des collaborateurs y ont répondu en 2017. 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, étendu à tous les collaborateurs Hilti du monde entier, et les résultats sont donnés par équipes d'un nombre minimum de 6 collaborateurs. Des plans d'actions sont alors établis pour corriger les écarts éventuels et obtenir un meilleur engagement l'année suivante. Un suivi régulier 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 76 % 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 2017).

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

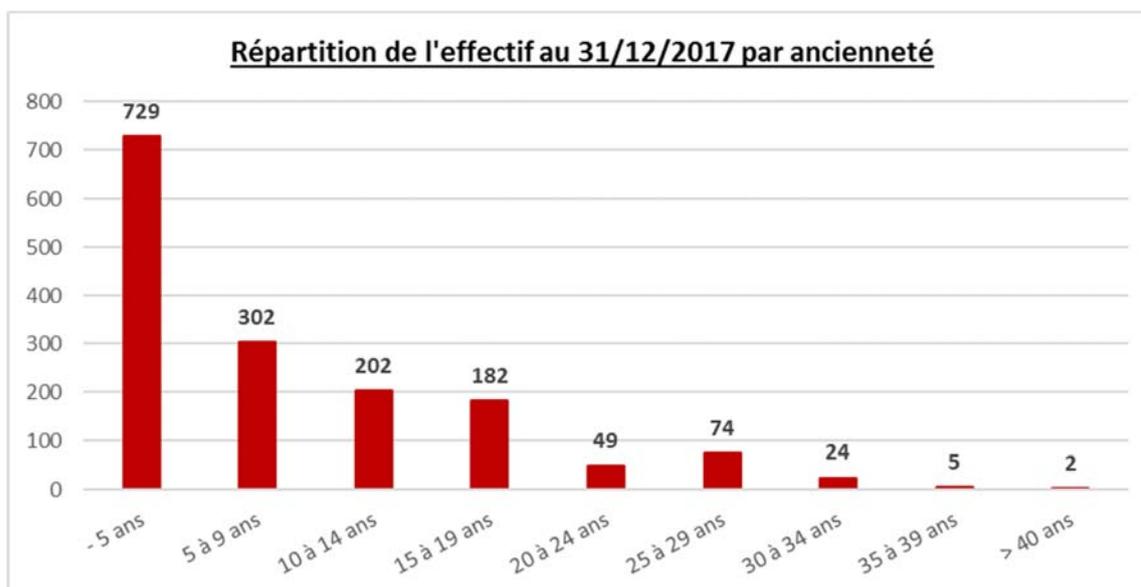
- **Progression des effectifs : +4.7%**
- **Proportion CDI qui reste très élevé : 99 %**
- **Part des femmes dans les effectifs : 27,7%**
- **Jours de congés excédant le cadre légal : jusqu'à +7 jours selon ancienneté**
- **1569 collaborateurs, âge moyen 35.9 ans, ancienneté moyenne 8 ans**

➤ **Répartition des effectifs par genre, âge et zone géographique au 31 décembre**

	Année	Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Représentants	Total
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
Femmes	2017	162	46	84	142	434
Hommes		372	70	195	498	1135
Total	2015	444	107	298	600	1449
	2016	474	112	286	627	1499
	2017	534	116	279	640	1569



Les femmes représentent 27,7% de l'effectif 2017. A compétences équivalentes Hilti privilégie l'embauche des femmes, l'objectif étant d'arriver à 30% de femmes à l'horizon 2020.



54% de l'effectif est âgé de moins de 35 ans.
47% de l'effectif a moins de 5 ans d'ancienneté.

Les employés partant à l'international conservent leur ancienneté et ils bénéficient des avantages des pays où ils travaillent.

Les collaborateurs sont répartis géographiquement comme suit :

- 777 en Ile de France
- 792 sur le reste du territoire français

➤ **Embauches et départs**

95 % des embauches sont effectuées en contrat à durée indéterminée. Les embauches représentent 19,5% de l'effectif et sont réparties comme suit :

1.2.1.1. Nombre d'embauches

Année	Type de contrat	Cadre		Agents de maîtrise		Employés		Représentants		Total	
		F	H	F	H	F	H	F	H	F	H
2015	CDI	11	21	-	1	17	10	47	90	75	122
	CDD	2	1	-	-	4	1	-	1	6	3
	Total	13	22	-	1	21	11	47	91	81	125
2016	CDI	17	27	6	12	17	25	51	116	91	180
	CDD	4	1	-	1	3	1	-	1	7	4
	Total	21	28	6	13	20	26	51	117	98	184
2017	CDI	33	33	13	16	21	32	50	95	117	176
	CDD	1	-	-	-	2	6	1	3	4	9
	Total	34	33	13	16	23	38	51	98	121	185
Total Société:										306	



Le nombre d'embauches en 2017 est en augmentation de 8.5% par rapport à 2016. La hausse du volume des embauches est liée à la mise en place de la nouvelle organisation et à la création importante d'emplois.

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 / Hilti Way » 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.

1.2.1.2. Nombre de départs :

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

Cause des départs	Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Représentants	Total
Démissions	33	5	11	85	134
Licenciements	2	1	9	17	29
Départs au cours de la période d'essai	6	2	7	15	30
Fin de contrats à durée déterminée	2		7	3	12
Décès		1		3	4
Rupture conventionnelles	9	1	4	4	18
Retraites	2	1	0	2	5
Ensemble des départs	54	11	38	129	232

➤ **Rémunérations**

La masse salariale brute annuelle s'élève à 68 321K€.

La rémunération mensuelle moyenne a progressé de +5.2% en 2017 par rapport à l'année 2016.

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 a également mis en place en 2017 un PERCO (Plan d'Épargne Retraite Collectif) pour tous les salariés d'Hilti France. Il perdure sur 2018 avec la signature d'un accord NAO (négociation annuelle obligatoire).

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 3,7% en 2017 (en comparaison avec 4,1 % en 2016) dont 82,1% 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 règlementaires, 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 QVT du 26 janvier 2017
- Accord sur la mise en place du PERCO du 19 juillet 2017
- Accord sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) et Intergénérationnel signé le 20 octobre 2017
- Accord sur la négociation annuelle obligatoire 2018 signé le 30 janvier 2018

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.

Les cadres et les non cadres disposent du même niveau de couverture mutuelle (frais de santé) depuis 2017.

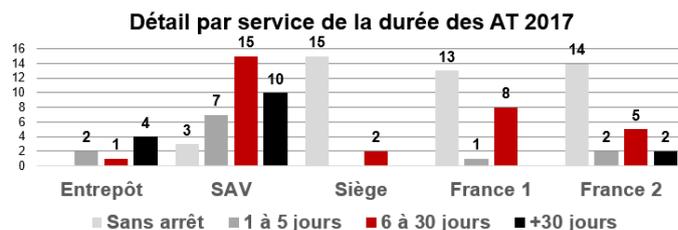
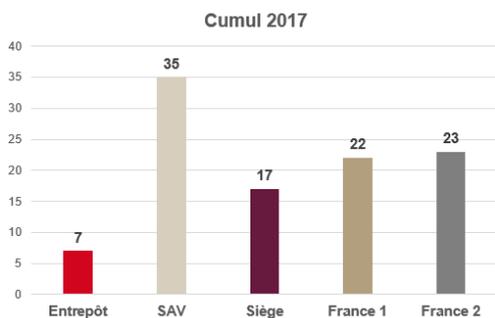
2-5 Santé et sécurité : l'accent mis sur la formation-Sensibilisation

Cette priorité s'illustre par des moyens toujours plus renforcés en 2017 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, dans les agences Hilti 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 2018 avec l'attente d'une baisse significative au vu du programme de prévention initié.

• Les chiffres clés 2017 :

- Gravité des accidents : - 33% (taux de gravité : 0,54)
- Fréquence des accidents : -17 % (taux de fréquence : 22,36)
- Nombre de maladies professionnelles déclarées à la Sécurité Sociale : 1
- Accidents du travail bénin : +30 % (nombre : 303)

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 : +26 % vs 2016**
- 402 personnes formées aux SST, gestes et postures, éco-conduite sécurité, habilitation électrique, évacuation, CACES, incendie, risque chimiques...
- 48 aménagements de postes et formation ergonomie du poste de travail
- Dépenses d'amélioration des conditions de travail et de la sécurité : 2 037 236 M€

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, 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 et 2018
- 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

NB : Liste non exhaustive des différentes actions HSE menées



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.

Chez Hilti France, 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 (87% des positions managériales sont pourvues en interne)
- La majorité des nouveaux embauchés sont jeunes diplômés ou en début de carrière (80% des recrutés 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 formés

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

- **La formation des nouveaux collaborateurs** pour accélérer leur montée en compétence et les accompagner dans leur prise de poste.
 - Nous avons créé un véritable écosystème autour de l'intégration des nouveaux chargés d'affaires :
 - Nous avons un parcours de formation vente de 4 semaines, reconnu comme période de professionnalisation, pour la formation des nouveaux chargés d'affaires et ingénieurs terrain (BTS), délivré en interne par nos 3 formateurs, des managers et des experts métiers. Cette formation porte sur les produits et les services, les process, les techniques de vente et l'organisation ainsi que sur la sécurité. Un Passeport BTS qui synthétise les évaluations et les observations de ces journées de formation est remis aux managers pour débriefer avec le nouveau collaborateur et faire un suivi avec un plan de montée en compétence terrain.
 - En complément, nous avons créé en 2017 l'application digitale « Mon intégration @ Hilti » dédiée aux nouveaux chargés d'affaires. Nous avons défini un parcours d'intégration complet en 5 étapes pour les accompagner dans leur première année. C'est un guide pour les managers avec le détail de toutes leurs actions et les documents nécessaires à une bonne intégration. C'est aussi la transparence pour le nouveau collaborateur de son calendrier d'intégration, afin qu'il soit lui aussi acteur de son intégration.
 - Pour les nouveaux collaborateurs des services supports, la montée en compétence est spécifique à chaque métier.
 - Un nouveau collaborateur des services supports suivra des journées du parcours BTS « à la carte » selon ses besoins, avec en priorité la première journée d'introduction à la stratégie de l'entreprise, et a aussi la possibilité de



découvrir les produits et services lors d'une formation « Flash Produit », ce qui permet de mieux comprendre leur environnement.

- En 2018, nous adapterons le parcours d'intégration digital aux autres fonctions de l'entreprise.
- **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
 - Avec notamment un programme d'accompagnement des nouveaux chefs des ventes, digital et présentiel, avec des formations sur l'expertise fonctionnelle et le management, et un coaching assuré par les responsables RH et financiers ainsi que de leurs directeurs.
 - Des formations « obligatoires » sur le management individualisé, les relations sociales
 - Des formations leadership pour les accompagner selon leurs besoins (gestion du temps, convaincre en public, communication inter-personnelle)
- **La formation des collaborateurs dans leur poste** pour optimiser leur efficacité opérationnelle et les accompagner dans leur développement, aussi bien sur leur poste actuel que pour leur futur poste, avec des formations de développement personnel (intelligence émotionnelle, gestion du temps...) ou métier selon les besoins.
- **Les formations à la santé et la sécurité** avec :
 - les formations légales liées aux métiers des collaborateurs (conduite d'engins, sécurité routière, habilitation électrique...)
 - 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 et des conseils en ergonomie du poste de travail, pour éviter au maximum les troubles musculo-squelettiques, délivrées en interne également
 - des formations Qualité Sécurité Environnement pour que nos chargés d'affaires puissent manipuler les outils et produits en toute sécurité et former leurs clients
- **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. Nos deux « sherpas » ont continué à démultiplier le Team Camp 6 en 2017, avec un focus sur la diversité et l'inclusion.

➤ **Les chiffres clés 2017** (formations présentielle uniquement)

- **51% des effectifs formés** en 2017 (formations présentielle déclarées)
- 3,2 jours de formation / collaborateur / an
- 34 721 heures rémunérées de formation présentielle
- 1 445 actions de formations présentielle
- 86% des actions de formations délivrées en interne

Hilti France participe à la formation des jeunes en accueillant en 2017 : 91 stagiaires et 123 alternants (apprentissage et contrats pro)



➤ **Les bonnes pratiques :**

- **Un centre de formation** moderne construit en 2011 avec une équipe de formateurs dédiés.
- Des formations où nous favorisons l'échange d'expériences, les mises en situations et les cas pratiques, pour impliquer les apprenants.
- **Un catalogue de formation** diffusé à tous, avec le détail de chaque formation. L'inscription aux formations à la demande se fait en ligne via notre plateforme d'apprentissage digitale.
- Nous avons des partenariats pour des **cours de langue ou bureautique via le CPF**

- Hilti France accorde une place très importante à **l'apprentissage au quotidien** et à la formation continue des collaborateurs sur le terrain.
 - **Les managers sont engagés dans la formation** et la montée en compétence de leurs collaborateurs, notamment lors des réunions d'équipes mensuelles (formations sur les nouveaux produits ou services tous les trimestres, échanges d'expériences et pratique de jeux de rôles) et hebdomadaires (réunions commerciales du vendredi après-midi – sur des outils ou des produits à revoir, accompagnement sur la planification hebdomadaire), ou des tournées conjointes (accompagnement d'un chargé d'affaires pendant sa journée de travail afin de le coacher, accompagnement d'un collaborateur sur son poste de travail dans les service supports).
 - **Les services supports** sont également présents dans les formations de la force de vente, notamment sur les processus, les produits et services, la santé-sécurité. Ces formations sont faites sur le terrain ou à travers des webinaires (vidéos conférences permettant une démultiplication rapide et efficace auprès des collaborateurs)
 - Par ailleurs, **chacun contribue à l'apprentissage** de ses collègues avec le partage de savoir-faire. Chaque nouveau a, par exemple, un parrain (ou une marraine) qui l'aide à répondre à ses questions au quotidien.
 - Les managers sont formés à chaque réunion trimestrielle sur les nouveaux produits ou services, mais aussi sur les process de développement RH en fonction du calendrier annuel

- **Une plateforme digitale d'apprentissage collaborative** a été lancée en 2017 pour soutenir l'apprentissage au quotidien des collaborateurs et maximiser l'efficacité des formations présentiels (pre-post formation). Elle permet d'apprendre :
 - Au quotidien, dès qu'on en a besoin, pour être plus performant ou se développer via des tutos, vidéos, e-learning
 - Des autres : chacun peut partager son savoir et ses bonnes pratiques, liker ou commenter les contenus
 - A son rythme, où on veut, de son PC ou sur son smartphone, sans attendre d'aller en formation

- **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, tchat skype pour les nouveaux qui leur permet d'être aidé sur les process à leurs début...)

L'OFFRE FORMATION 2017

Retrouvez la majorité des formations dans le Catalogue de Formation

	Collaborateur	Manager
Nouveau dans le rôle	<p>BTS Formation Initiale Adaptée</p> <p>Parcours d'Intégration Application Mon Intégration @ Hilti</p>	<p>FSM Accompagner Intégration TC Coacher Suivi priorités</p> <p>SL® Situational Leadership Management individualisé à la situation</p> <p>MFM Développer Business planning</p>
Installé dans le rôle	<p>Ateliers Vente Phoning*, Tech vente*, Produits & INP, PSS...</p> <p>Formation Métier spécifique * Ad-hoc (département)</p> <p>Communication * MIC communication Inter-personnelle Convaincre en public</p> <p>Efficacité * Gestion du temps, Animation réunion</p> <p>Langues & Bureautique via CPF *</p> <p>Sécurité SST*, Gestes & postures, métiers</p>	<p>Ateliers RH Relations Sociales I & II Recrutement PMP SMD...</p> <p>Communication * MIC communication Inter-personnelle Convaincre en public Accompagner le changement</p> <p>Efficacité * Gestion du temps, Animation réunion</p> <p>Langues & Bureautique via CPF *</p> <p>Sécurité SST*, Gestes & postures</p>

* A la demande ■ Programme Groupe Animation CF ■ Programme HF CF / MK / Département □ Prestataire externe

➤ 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 2017 : 434 soit 27.7% (en augmentation 26.3% en 2016).
- Nombre de femmes promues en 2017 : 55 (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 entre les femmes et les hommes 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 de la diversité des nationalités. Hilti-France compte 90 collaborateurs qui représentent 29 nationalités différentes en 2017 (contre 77 collaborateurs de 27 nationalités différentes en 2016). Ces collaborateurs ont des expériences internationales diverses qui leurs permettent d'avoir une ouverture plus large et d'appréhender les projets et les défis dans de meilleures dispositions et sans a priori.

➤ Inter-générationnel

Un Accord d'entreprise sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) et l'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 20 Octobre 2017.

Ce dernier a 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 2017 est de 35,9 ans. La pyramide des âges reste jeune tout en intégrant 5.4% d'effectif senior (plus de 55 ans).

Hilti France favorise l'emploi pérenne (96.6% de moins de 26 ans en CDI, et 100% des seniors en CDI). Par ailleurs, 41.3%% des effectifs CDI embauchés en 2018 sont des jeunes de moins de 26 ans.

Elle favorise l'accès à l'emploi des jeunes diplômés grâce à l'alternance et à la transformation significative des contrats d'apprentissage en CDI (près de 20% en 2017). Hilti France s'est engagée à poursuivre cette politique proactive d'embauche des jeunes.

En ce qui concerne les seniors, 5 sur 6 quittent l'entreprise dans le cadre d'un départ en retraite en 2017, ce qui confirme la volonté de maintien dans l'emploi.

➤ 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 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 a la volonté d'avancer dans ce domaine et a mis en place une politique Handicap pour 2017 s'inscrivant dans la durée par le biais d'un accord d'entreprise dédié, sur 3 ans, dont les initiatives seront menées en 2018.

➤ 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. Compte-tenu de l'activité de distribution de Hilti-France, les risques environnementaux sont très limités et la provision pour couvrir ces risques est minime.

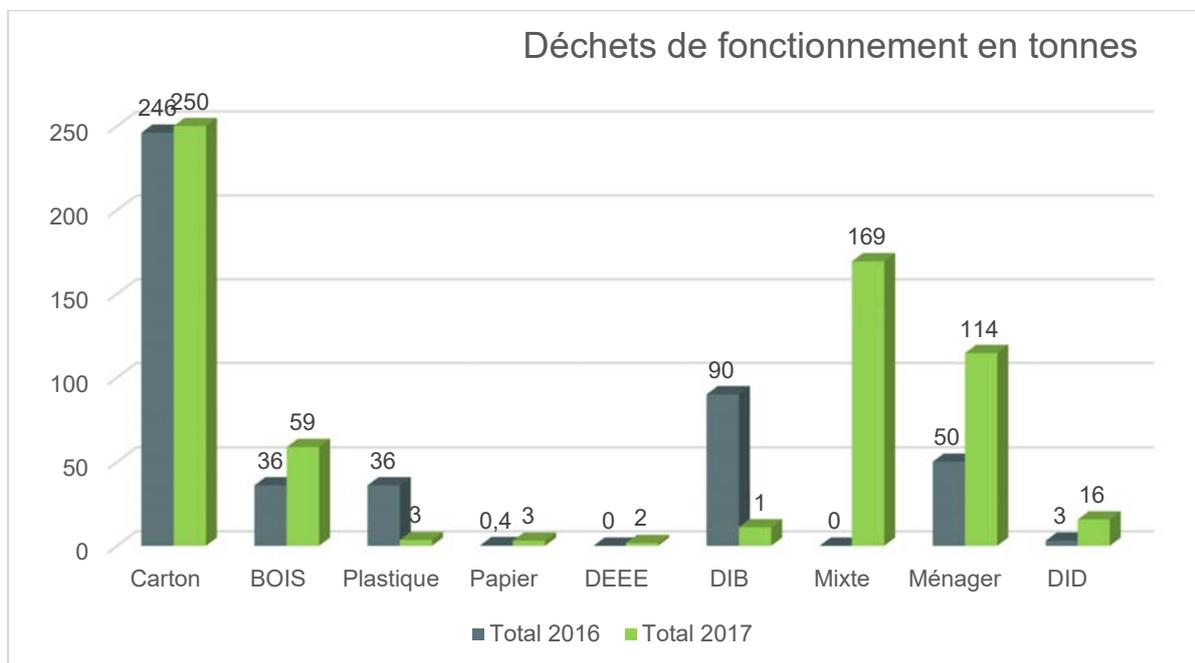
3-1 Formation et information

Le personnel de Hilti-France est en majorité composé de commerciaux qui disposent d'un véhicule de société. A partir de 2013 des formations au comportement sécuritaire ont contribué à réduire la consommation de CO₂e. La priorité est donnée à la diminution du nombre de sinistres avec les voitures. En 2017, les formations ont été dispensées essentiellement aux collaborateurs ayant eu des accidents en 2016 et 2017 ; avec tiers ou sans, responsabilité engagée avec épave et récidiviste en sinistralité. Le nombre de personnes formées est de 89 dont 5 pour la deuxième fois.

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.



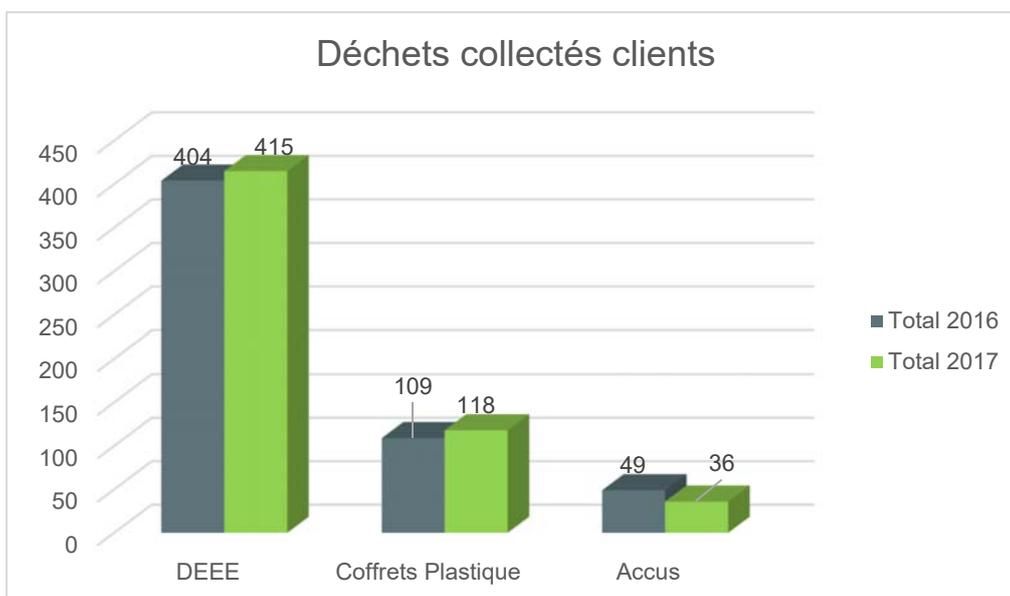
L'ensemble de déchets de fonctionnement ci-dessus exprimé en kg / salarié a augmenté en 2017 du à l'augmentation des déchets DIB, mixtes et ménager, liés un nettoyage important du siège et au changement du mobilier de bureau. Les déchets de type DID ont augmenté a cause d'une part du nettoyage du siège et une politique de retour de vente de produits chimiques plus stricte.



2016	2017
308 kg/salarié	399 kg/salarié

- Les déchets carton ont un peu augmenté du à l'augmentation des volumes de vente.
- Les déchets ménagers du siège viennent du restaurant d'entreprise. Ils ont diminué suite à une gestion optimum des restes de repas. Le chef du restaurant est attentif à jeter le moins possible de nourriture. Seulement 900 kg de déchets alimentaires sont jetés par 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 couverts / j en moyenne.
- Les DIB ont beaucoup diminué car ils sont passé en partie en déchets mixte suite à une grand nettoyage du mini chantier des chefs de produits.
- 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 :

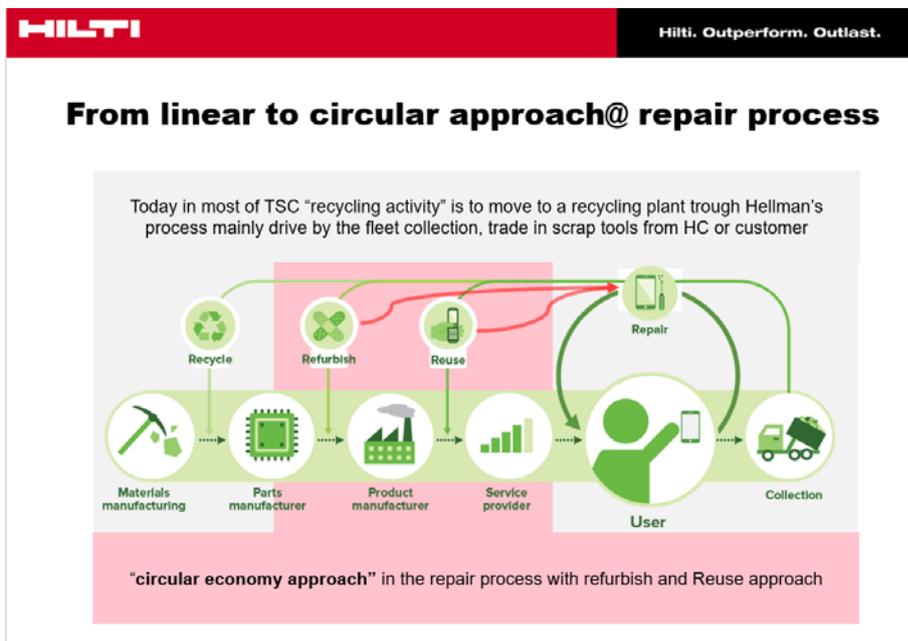


Grande évolution des déchets DEEE et des coffrets dus à la connaissance meilleure des clients du service de collecte d'Hilti France. Diminution des déchets d'accus de 27% du à une gestion plus stricte des échanges en garantie.

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 gasoil 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	2015	Delta	2016	Delta	2017	Delta
Elec en KWh / m3	3 657 982	-8%	3 272 425	-11%	2 943 853	-10%
Gaz en KWh / m3	1 675 460	-10%	1 985 270	18%	2 015 501	2%
Gasoil en litres	1 785 321	2%	1 665 091	-7%	1 708 128	3%



La consommation électrique baisse dû aux améliorations continues de l'installation, éclairage en passant aux LED notamment l'éclairage du parking,
La faible évolution des consommations de gaz et de gasoil vient d'une gestion au plus juste de ces postes avec notamment, pour le gasoil un remplacement des véhicules anciens par des plus récents plus économes en carburant.

- **Consommation en eau**

Eau	2015	2016	2017
en m ³	6 131	4 127	10 179

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. La surconsommation indiquée de 2017 est dû à la correction d'une erreur d'estimation faite par le fournisseur en 2016.

- **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 commandes 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 dénaturation particulière des sols

3-4 Changements climatiques et gaz à effets de serre

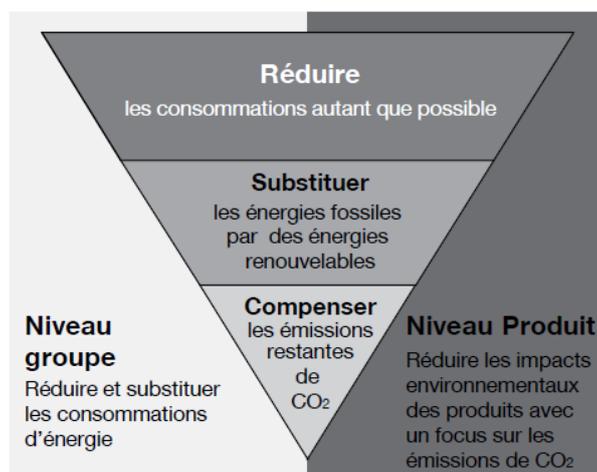
Le groupe Hilti a développé une stratégie de réduction de ses émissions de CO₂ globale basée sur 2 grandes directions :

- 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 mal desservie par les transports en commun et 95% 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 covoitureurs. Les nouveaux Sites OuiHop et Karos proposent de nouvelles opportunités de covoiturage en donnant 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. Hilti France pratique maintenant le fauchage raisonné. C'est un fauchage planifié et rationalisé des parcelles éloignées 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 traitées 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

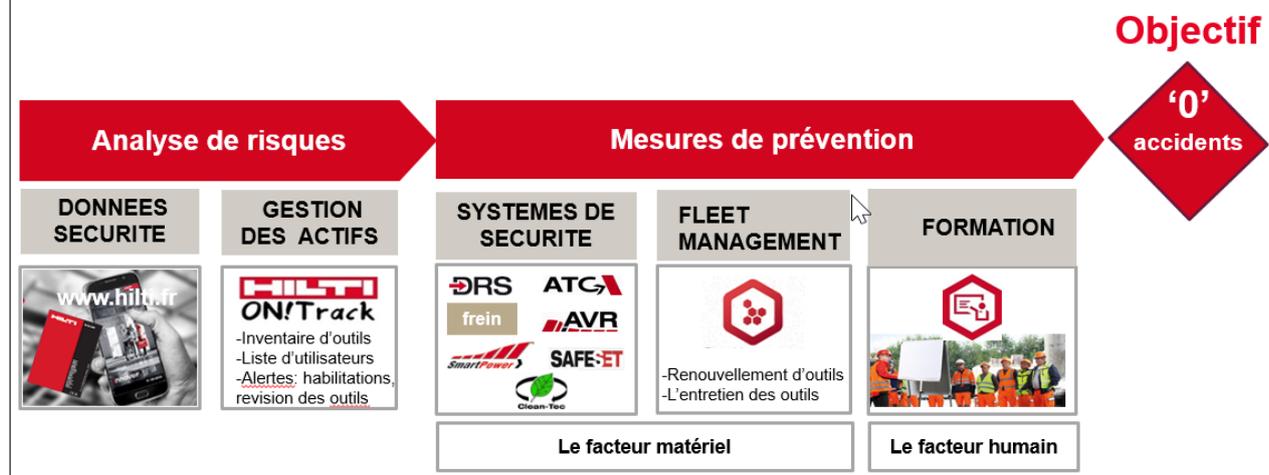
Depuis le 4 Avril 2016, Hilti France a franchi une grande étape vers l'individualisation de l'expérience client.

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 et des services qui aident à prévenir les accidents et à protéger la santé des personnes qui les utilisent.

LA CONTRIBUTION HILTI À LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DE NOS CLIENTS



a. SITE INTERNET HILTI (www.hilti.fr)

Notre site qui est accessible depuis votre smartphone, ordinateur ou votre tablette met à votre disposition nombreuses données sécurité notamment les modes d'emploi pour les machines et les Fiches Données Sécurité (FDS) pour les produits chimiques afin de vous faciliter l'évaluation des risques liés à leur utilisation.

b. ON TRACK (GESTION DES ACTIFS)

Ce service vous permet d'avoir votre inventaire d'équipements et leurs utilisateurs mis à jour et en conséquence savoir quels sont les risques auxquels vos salariés sont exposés. Tous les documents réglementaires sur le matériel sont enregistrés ainsi que les habilitations de votre personnel pour leur utilisation. Un système de rappels automatisés vous alerte sur la révision des équipements et sur les formations sécurité à passer par vos salariés.

c. SYSTEMES DE SECURITE ET DES INNOVATIONS DE PRODUIT

Hilti vous aide à travers ses innovations afin de réduire les contraintes physiques marquées et l'environnement des opérateurs en proposant des produits :

- Capables de capter et collecter les poussières à la source grâce au système DRS
- Réduisant les vibrations mécaniques grâce au système AVR
- Permettant une réduction du bruit sur les chantiers
- Evitant les manutentions de charges avec les systèmes de trolley
- Produits sans agents chimiques dangereux avec la gamme Clean-Tec



LES RISQUES SUR LESQUELS NOUS TRAVAILLONS

A chaque risque une solution Hilti

	Risque	Solutions / Systèmes	Fonctionnement
	Blocage de mèches, torsion de poignet		Le moteur est coupé en cas de perte de contrôle de la machine → Réduction des risques de foulures de poignet
	Vibrations		Moteur installé sur un dispositif d'absorption des vibrations → Prévention des TMS (temps légal d'utilisation plus élevé)
	Coupures	FREIN	Machines tournantes équipées de carters de protection Meuleuses avec frein (arrêt du disque en quelques secondes) → Diminution du risque de coupures
	Coupures, à-coups		Système Smartpower de régulation de puissance → Diminution des à-coups et donc du risque de coupures
	Poussières		Systèmes complet (machine + consommable + accessoires + aspirateur) → Jusqu'à 99,8 % des poussières récupérées
	Risque chimique		Résine propre sans pictogramme de danger ni phrase de risque → Résine sans risque ni pour l'homme ni pour l'environnement
	Risque de transperçement		Système permettant l'absorption d'énergie du piston → Amélioration de la sécurité de fixation

Les nouveaux produits Hilti une fois encore ont été lauréats. Toutes les innovations proposées par Hilti aux « iF Design Awards » ont été récompensées par le jury :

-Le nouveau COFFRET Hilti est plus ergonomique : Il dispose désormais d'une poignée pivotante qui permet de transporter facilement deux mallettes d'une seule main. Aussi l'intérieur a également été repensé afin de pouvoir accueillir tous les accessoires dont le client a besoin.

-Le perforateur-burineur TE 50-AVR offre des performances améliorées pour un poids allégé, ainsi qu'un système de réduction des vibrations, pour une meilleure protection de l'utilisateur.



-Le burineur TE 2000-AVR a également été récompensé d'un Design Award. Conçu pour les travaux de démolition, il est aussi efficace sur les surfaces dures que sur les bétons plus tendres.





-Le perforateur sans fil TE 6-A36, particulièrement bien adapté aux applications en série, telles que le forage des ancrages, du fait de sa forme ergonomique.



d. D/FLEET MANAGEMENT (GESTION DE PARC MACHINES)

Le risque d'accident à cause d'utilisation d'une machine en mauvais état est réduit car tous les services après-vente (entretien d'outils, réparations, remplacement des pistons et vagues pour les cloueurs, étalonnage laser) sont compris dans le FLEET MANAGEMENT. En plus, après la durée de vie optimale de la machine elle sera collectée, recyclée et remplacée pour une nouvelle normalement plus sécurisée.

e. E/LES FORMATIONS

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 in France). Nous proposons des formations dans nos domaines de compétence :

Formations QSE
Qualité, Sécurité, Environnement



Formation détection



Formation Topographie



Formation chevilles
mécaniques, chimiques et nucléaires



Formation carottage



Les formations QSE que nous proposons sont pratiques et basées sur la réglementation, les bonnes pratiques et l'expérience de Hilti. Elles sont adaptées aux métiers de la construction et utilisent la méthode STOP de prévention de risques qui est facile à retenir par les compagnons et chefs d'équipe.



Les modules disponibles sont :



Les modules en développement sont :

- Scies circulaires
- Risques liés aux poussières

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 2017, plus de 700 quarts d'heure sécurité ont été réalisés.

4-3 Les services Hilti :

Hilti propose également des services afin :

- Diminuer les déchets sur les chantiers comme l'étude de supportage ou la découpe de rail
 - D'accélérer le montage sur le chantier et proposer plus de sécurité comme avec le Kitting (emballage d'éléments ensemble) ou le pré-montage d'éléments ce qui diminue le risque d'accident sur chantier.
 - D'éviter les déplacements inutiles comme avec :
 - L'application de localisation du stock, ou le suivi de commande.
 - Le relay colis
 - Ou le service click and collect
- o

4-4 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'entrepreneuriat 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 avec CA achat > 100 k€/an, avec code de conduite : 89%



- **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.

Un rappel sur la politique anti-corruption est prévu pour début 2018.

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 1000 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.

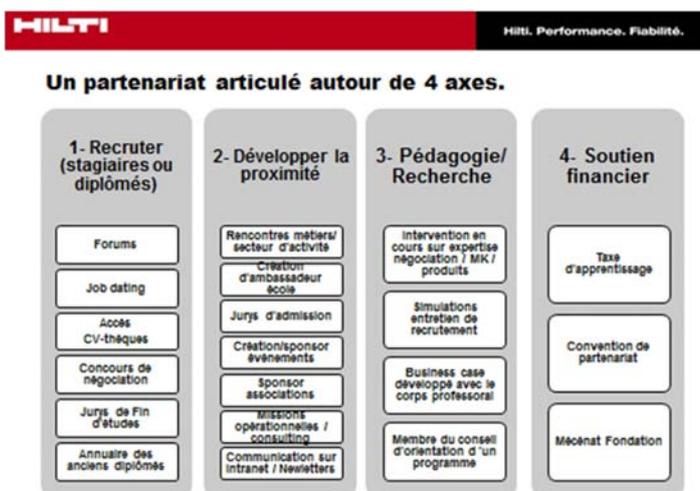
5-3 Partenariats avec les écoles

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 :

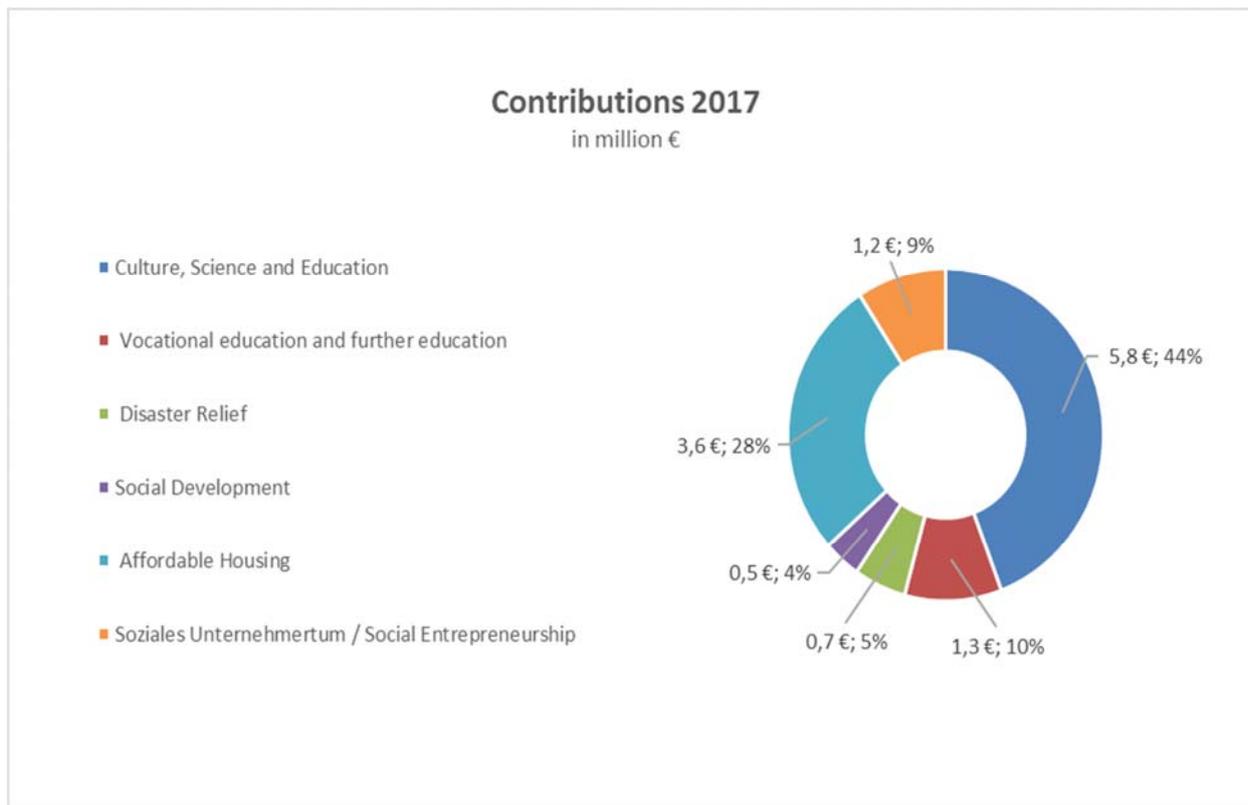
- Le recrutement de stagiaires ou d'alternants et de jeunes diplômés. Pour ce faire nous participons à des concours de négociation, et des forums.
En 2017 il y avait présents en moyenne X stagiaires et 80 alternants (apprentissage et contrats pro).
- Le développement de la proximité avec les écoles grâce à la réalisation d'évènements pour promouvoir la marque employeur comme la « Engineering challenge », à l'INSA LYON, et la « Construction party » à KEDGE Marseille.
- 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 à ces écoles partenaires





5-4 Actions de mécénat du groupe Hilti.

➤ Dépenses de mécénat du groupe Hilti en 2017 : 15.2 M.CHF = 13.1 M.€ soit + 7,4% / 2016



Le mécénat est centralisé au niveau du Groupe Hilti. Hilti France en conséquence n'effectue pas directement en France d'actions de mécénat, mais a mis en place en 2017, la possibilité de faire des actions solidaires pour les collaborateurs d'Hilti France.

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
- Développement Social

➤ Art Culture et Science

Pendant plus de 1000 ans, les anciennes cités de Thonis-Héracléion et de Canopus au large des côtes égyptiennes avaient disparu des livres d'histoire, tout comme le palais légendaire du dernier pharaon égyptien, Cléopâtre. Ils ont été redécouverts par Franck Goddio. Le Français est l'archéologue sous-marin le plus renommé et le plus prospère au monde. Il a non seulement fait des progrès énormes dans cette branche de la science, mais l'a aussi révolutionné avec de nouvelles méthodes de pointe. Dès le début, la Fondation Hilti a soutenu et accompagné la recherche de Goddio en Egypte - un partenariat fructueux pour les deux parties.

Les musiciens jeunes et talentueux n'ont pas la possibilité d'atteindre un standard international. Cela est souvent dû à la qualité des offres de cours locaux et au manque de réseaux. En collaboration



avec l'Orchestre Philharmonique, le chef d'orchestre colombien Alejandro Posada, qui a eu l'opportunité de terminer ses études en Autriche, a fondé une académie à Medellin qui offre aux musiciens particulièrement talentueux issus de milieux défavorisés l'opportunité de développer leurs compétences au-dessus du niveau ordinaire colombienne.

➤ **Amélioration de l'espace de vie**

Le logement abordable est l'un des domaines prioritaires du portefeuille de projets de la Fondation Hilti. La durabilité, l'efficacité, l'innovation et la participation directe de nos bénéficiaires à l'amélioration de leurs conditions de vie par leurs propres efforts sont les principes clés de notre travail.

La semaine de la construction de maisons en Bosnie fait partie intégrante de la formation des stagiaires de l'usine Hilti de Thüringen. C'est un projet qui donne aux employés la possibilité de s'impliquer directement à Srebrenica.

➤ **Développement social**

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

Plus de la moitié de la population de la Zambie a moins de 15 ans et est pauvre. Pire encore pour ces jeunes est le manque de perspectives adéquates pour échapper à ce piège de la pauvreté. En collaboration avec SolidarMed et les institutions locales, la Fondation Hilti a donc lancé un projet pilote de soins de santé qui crée de nouvelles opportunités.

Parfois, le destin prend un chemin inhabituel. C'est ce qui s'est passé en 2005, lorsque les employés de Hilti voulaient faire quelque chose pour aider les victimes du tsunami. Parce que de grandes quantités d'aide financière étaient soudainement disponibles, mais qu'il y avait très peu de projets judicieux à investir le long des côtes du Sri Lanka, Hilti décida de financer une école professionnelle dans la jungle. Dix ans plus tard, plus de 1000 personnes ont acquis un diplôme qui a changé leur vie.

Pour plus d'information aller sur le site : <http://www.hiltifoundation.org/en/home>

➤ **Actions solidaires**

Les collaborateurs d'Hilti-France ont la possibilité de donner 2 semaines de leurs congés dans un projet solidaires faits en commun avec l'ONG Planète Urgence.

En 2017, 5 collaborateurs ont donné de leur temps dans des projets solidaires au Pérou, au Bénin, au Cambodge et ont été enchanté de leur action. Le voyage et les frais sur place sont pris en charge par Planète Urgence et Hilti France.



Chaleureux Remerciements à tous les Correspondants RSE qui ont contribué à la rédaction de ce rapport 2017 :

- **Emmanuel Blottiau, Chloe Vitiello, et Déborah Hache** : Relations Sociales, HSE, Egalité des chances
- **Olivier Petit, Christopher Shane, Marie Fumaneri** : Emploi, organisation du travail, Protection sociale
- **Jean-Christophe Chazal et Grégory Tixier** : Données sur l'activité de l'établissement de réparation Après-Vente.
- **Angel Cueto-Diez** : Mesure pour la santé et sécurité des clients
- **Frédéric Deminiac** : Données sur l'Energie, les fluides, les fournisseurs
- **Stéphanie 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.

Jean-Pierre Schweitzer
Responsable Développement Durable.