



# Rapport

# RSE

Responsabilité  
Sociétale  
des Entreprises

2

EDITO

---

3

CHIFFRES CLÉS 2022

Notre raison d'être  
Notre mission  
Notre slogan  
Nos clients  
Notre engagement gaz à effet de serre  
Notre engagement efficacité énergétique

---

5

Nos 10 engagements prioritaires

7

AVOIR UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

-> Mobiliser nos parties prenantes autour de notre stratégie durable

11

RENFORCER NOTRE RELATION CLIENT - FOURNISSEUR

-> Assurer un service de qualité répondant aux attentes des clients  
-> Mener une politique Achat responsable

17

AGIR EN EMPLOYEUR REponsable

-> Garantir à nos collaborateurs des conditions de travail assurant leur sécurité et leur bien-être  
-> Accompagner la carrière de nos collaborateurs

23

RÉDUIRE NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

-> Mesurer et réduire nos émissions de gaz à effet de serre  
-> Sensibiliser les collaborateurs à l'environnement  
-> Promouvoir l'économie circulaire et valoriser nos déchets  
-> Limiter notre consommation de ressources

29

AVOIR UN IMPACT SUR LA SOCIÉTÉ

-> Développer les relations avec les établissements d'enseignement pour promouvoir nos métiers

---

33

Nos indicateurs

# RSE

“ Nous sommes fiers de notre entreprise,  
fiers de nos collaborateurs et de pouvoir  
vivre cette aventure avec eux.”



Résolument tournée vers l'humain, Thélia a depuis toujours mis les hommes et les femmes au centre de l'économie et nos valeurs sont le reflet de cet engagement : L'Humain, le Respect et la Qualité.

Sur 35 ans d'existence, les 20 dernières années ont permis de déployer toute notre énergie au service de nos clients en leur apportant des solutions innovantes, écologiques et énergétiquement maîtrisées.

Nos valeurs nous ont permis de rendre notre entreprise pérenne en oeuvrant dans le respect des hommes, de l'environnement et de la société.

Conscient de son rôle majeur pour l'environnement, Thélia s'est engagée dans une démarche RSE (**Responsabilité Sociétale des Entreprises**) pour mieux contribuer aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux, d'aujourd'hui et de demain. 2022 fût une année de transition importante faisant suite à 2 années éprouvantes pour tous (#COVID19). Chaque année le personnel de Thélia réalise de nouveaux défis : innover dans la performance énergétique, respecter la réglementation, promouvoir le métier et l'entreprise, faire gagner en compétence les salariés, accueillir de nouvelles pépites ; tout cela dans une ambiance sympathique et en préservant la santé et l'intégrité corporelle de chacun. Ainsi l'année 2022 a été un pas en avant vers l'efficacité énergétique.

La démarche RSE initiée cette année n'est que le prolongement naturel des actions menées depuis des années. Elle a permis de mettre des mots sur nos actes et a trouvé un formalisme qui nous correspond : charte éthique, charte achat, politique environnementale, politique RH.

Chaque année un bilan est tiré et de nouveaux engagements sont pris. Cette démarche volontaire et collective s'inscrit dans une volonté d'amélioration continue, afin d'adopter des pratiques plus durables et de mieux répondre aux attentes de nos parties prenantes. Ce rapport reprend chacun des engagements et objectifs, et rappelle la raison d'être de Thélia, sa mission.

Est-il besoin de le rappeler : nous sommes fiers de notre entreprise, fiers de nos collaborateurs et de pouvoir vivre cette aventure avec eux.

Nicolas BOURGOIS et Jérôme GOETZ  
Dirigeants

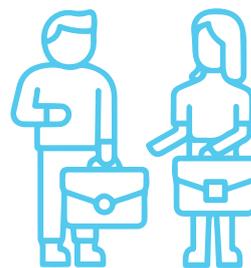


## Chiffres clés 2022

### Thélia

Née en 1989, est une des filiales du groupe N3C depuis 20 ans. Cette dernière regroupe 2 autres entreprises dans le domaine des installations frigorifiques et du CVC (chauffage, ventilation, clim).

**La raison d'être de Thélia** est de mener nos clients et nos partenaires vers des solutions climatiques performantes et responsables pour l'Homme et la Planète avec l'ambition de rester le 1<sup>er</sup> indépendant en froid au nord de Paris et l'acteur incontournable en chauffage, ventilation et climatisation (CVC).



99  
salariés

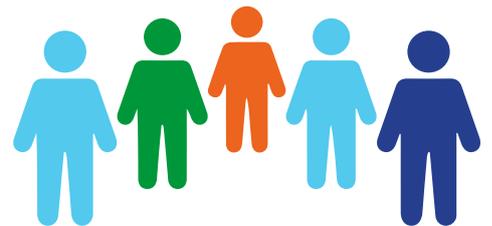
15M €  
de CA

4 500  
sites

21 000  
interventions  
SAV

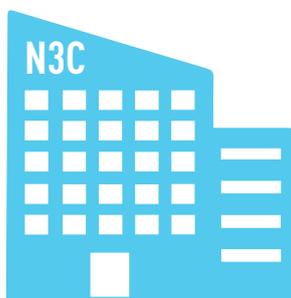
730  
contrats  
d'entretien

900  
clients



### N3C

C'est 30 Millions de Chiffre d'Affaires, 200 collaborateurs répartis sur 3 sites au Nord de la France.



30M €  
de CA



200  
collaborateurs

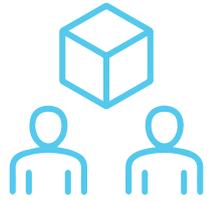


“ La maîtrise des températures ”

**Notre mission est d'apporter une solution énergétiquement viable et optimisée dans le domaine du froid & du CVC.**



Une clientèle diversifiée dans toute la chaîne alimentaire, la santé et le médical, mais également dans le loisir, l'hôtellerie... endiviers, agriculteurs, abattoirs, fromageries, boulangeries, traiteurs, chaîne logistique, distributeurs, pharmacies, bureaux, commerces, hôpitaux, cliniques, hôtels, restaurants



**Nos Métiers :**

Installations frigorifiques, CVC, réalisées par 25 équipes de monteuses frigoristes et de climaticiens et un bureau d'études d'une dizaine d'ingénieurs et de techniciens.  
 - Maintenance, effectuée par 12 équipes d'entretien de niveau 1 et technique  
 - Dépannage 24h/24h, 7j/7j, 10 dépanneurs confirmés avec une organisation dédiée pour les week-ends.

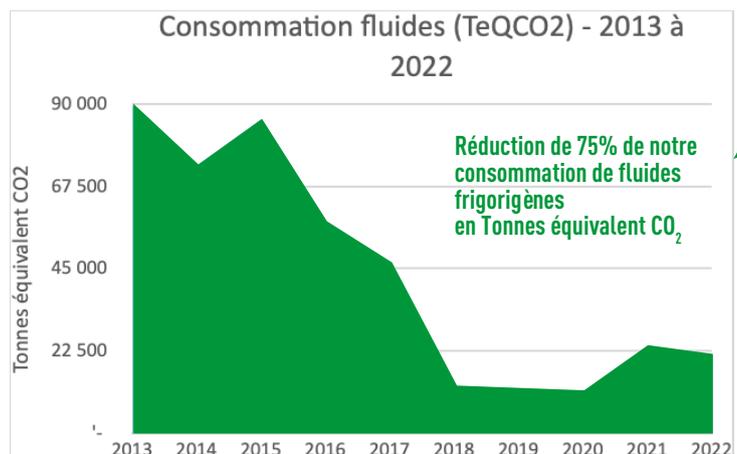
**Pour 2022, une année de belle réussite économique et également une réussite vis-à-vis de nos engagements**

Dans cette période de crise énergétique et de recherche permanente de solutions pour réduire les gaz à effet de serre, Thélia est un acteur important de la transition énergétique



**5 Contrats de Performance Énergétique signés**

Les objectifs européens, au travers de la réglementation Fgaz, sont de réduire drastiquement les quantités de fluides frigorigènes à fort PRG (potentiel de réchauffement global). Cette réglementation impose à tous les états membres, à tous les professionnels et aux exploitants un phase down qui a échéance de 2022 est de 45% de la consommation de 2015 (en Teq CO<sub>2</sub>). Thélia est allée au-delà de cet objectif puisque nous n'avons consommé que 25% de notre consommation de 2015 pour une croissance qui a plus que doublé sur cette période. Ce résultat est le fruit d'un travail collectif, en améliorant l'étanchéité et le contrôle des installations de nos clients existants (confinement favorisé) et en déployant de nouvelles solutions, pour nos clients souhaitant investir et réduire leur impact sur l'effet de serre.



**Concernant l'efficacité énergétique : Des solutions concrètes**

Toutes nos offres techniques d'installations neuves ou en remplacement, comprennent systématiquement une solution à haute efficacité énergétique. De plus en plus nos offres de contrats de service s'accompagnent en complément d'un contrat avec engagement de performance énergétique. Ceci permet à nos clients de s'appuyer sur notre expertise pour suivre et améliorer en continu leurs consommations énergétiques.



## Nos engagements RSE prioritaires

Ces objectifs nous portent quotidiennement vers des pratiques plus sobres et plus responsables, et font écho à la raison d'être de l'entreprise : **Mener nos clients et nos partenaires vers des solutions climatiques performantes et responsables pour l'Homme et la Planète.**







Engagement n° 1

1

# Avoir une gouvernance responsable

Mobiliser nos parties  
prenantes autour de notre  
stratégie durable.



# Charte Éthique

Rue André Perrenon - Les Prés Loribes - 59178 FLERS-EN-ESCREBIEUX - Tel 03.27.87.56.78 - www.thelia.eu - contact@thelia.eu

## À nos collaborateurs,

Depuis plus de 30 ans THÉLIA œuvre dans les domaines du froid, de la climatisation, de la ventilation et de l'éclairage énergétique. Fort de sa notoriété régionale, elle a tissé un réseau de clients performants dans les domaines de la grande distribution, du transport de la santé, du bâtiment de l'industrie et du loisir.

Premier indépendant au nord de Paris, THÉLIA rassemble aujourd'hui plus de 100 collaborateurs.

Notre Mission est d'apporter une solution énergétiquement viable et optimisée dans le domaine du Froid et du CVC.

Elle repose sur nos 3 Valeurs "phare" :

**L'Humain** : les femmes et les hommes qui composent THÉLIA sont à l'origine de sa performance globale. Ainsi maintenir l'humain au cœur de nos préoccupations, au quotidien, est le gage de notre performance, de notre compétitivité. Nous instaurons et conservons un dialogue social dynamique et innovant appuyé par une politique RH exemplaire.

**La Qualité** : l'adage dit "le prix s'oublie, la qualité reste". Au-delà des difficultés techniques, humaines lors de la réalisation de chantiers ou de prestations de service, seule la qualité sera pérenne et à l'image de THÉLIA.

**Le Respect** : il s'entend entre collaborateurs, mais également avec toutes les autres parties prenantes (clients, fournisseurs, distributeurs, etc.) Il doit intégrer toute notion de diversité culturelle, de race, de genre. Thelia prône cette diversité comme gage de sa performance.

Ainsi pour remplir toutes ses missions THÉLIA s'appuie sur ses compétences, mais avant sur ses valeurs : toutes deux portées par son personnel.

Les valeurs sont traduites par le Code Éthique.

Nous invitons chacun de nos collaborateurs à le lire et s'y conformer. En cas de doute, de constat de déviance, le seul dispositif d'alerte que nous recommandons et auquel chaque collaborateur peut recourir à tout moment : passer notre porte, toujours ouverte d'ailleurs.

Jérôme Goetz et Nicolas Bourgeois

**La raison d'être de THÉLIA est de mener ses clients et partenaires vers de solutions climatiques performantes et responsables pour l'homme et la planète.**

## Notre Code Éthique

Il est entendu que THÉLIA et l'ensemble de ses collaborateurs respectent les lois et réglementations en vigueur. Il en va de la réputation de l'entreprise et de sa pérennité. Ces lois comprennent notamment à coup sûr, des dispositions juridiques, financières et humaines qui pénaliseraient l'entreprise et ses collaborateurs dans leur globalité. Le Respect des lois est une évidence, l'Éthique prône le respect de nos Valeurs.

### À qui ?

Notre code éthique s'adresse à TOUS les collaborateurs de THÉLIA et en particulier aux cadres.

Chaque collaborateur est en effet au contact des autres parties prenantes de THÉLIA et se doit de véhiculer à tout instant une attitude conforme à l'image et la réputation de THÉLIA.

Les Cadres, quant à eux, portent en particulier l'responsabilité attendue par leur statut. Ils sont les garants du respect des valeurs de l'entreprise. Ils doivent ainsi promouvoir nos engagements, s'assurer de leur application, apporter des solutions en cas de déviance, alerter de toute situation inacceptable.

Il est entendu, THÉLIA s'attend et s'assurera que ses partenaires et fournisseurs lui sont loyaux et conformes à la Charte Éthique pour garantir la continuité du message de la Charte Éthique de THÉLIA.



## Nos engagements portent sur :

### Le respect des lois et réglementations

Nos activités nous imitent à prendre des décisions quotidiennes. Elles doivent se conformer systématiquement aux textes en vigueur. Des formations et des rappels sont mis en place pour aider les collaborateurs en ce sens.

L'entreprise s'interdit toute forme de corruption. Tout collaborateur qui se voit confronté à une demande ambiguë doit en référer à sa hiérarchie.

### Le respect des droits humains

THÉLIA garantit à ses collaborateurs des conditions de travail équitables leur sécurité et leur bien-être. En toute circonstance, des deux points priment sur toute autre considération, y compris de délai ou financière.

THÉLIA garantit le respect de ses collaborateurs et sera toujours vigilante à proscrire toute forme de discrimination, que ce soit au travers des messages, des actes et des postures.

THÉLIA s'assure que ses sous-traitants ne pratiquent aucune forme de condition abusive de travail.

### Le respect de nos parties prenantes

THÉLIA mène une politique d'achat responsable :

- En établissant et soumettant une charte d'achat à ses partenaires principaux.
- En maintenant des délais de règlements inférieurs à 60.
- En intégrant dans nos appels d'offres (AO) des fournisseurs qui partagent nos valeurs et nos principes de base. Nous établissons avec nos partenaires formalisés qui nous engagent réciproquement pour une coopération équitable et profitable.



L'intégrité est le fondement de la relation de confiance nouée avec nos fournisseurs et nos sous-traitants, autant qu'avec nos clients. Pour formaliser cela nous avons rédigé et mis en place une Charte Éthique qui reprend nos valeurs et qui annonce les engagements à tenir. Nos clients nous accueillent quotidiennement chez eux. Ainsi notre intégrité, le respect des normes et des réglementations, de la sécurité, de la santé des personnels et des clients finaux est notre priorité. Chaque salarié représente l'entreprise, au contact du client, il se doit d'être exemplaire et de véhiculer à tout instant une attitude conforme à l'image et la réputation de Thélia.

**“L’intégrité est le fondement de la relation de confiance nouée avec nos fournisseurs et nos sous-traitants, autant qu’avec nos clients.”**



### **Nos actions :**

Les réglementations sont en perpétuelles évolutions et exigent de nous une amélioration continue de nos process, que ce soit pour la sécurité et la santé de nos salariés ou clients, comme pour l’évolution des technologies que nous mettons en œuvre quotidiennement. Une cellule de veille contrôle en permanence les évolutions et nos propres avancées, de même que les retours d’expérience terrain font régulièrement avancer nos propositions de service.

Faire preuve d’exemplarité en matière de développement durable en obtenant une certification d’ici 1 an. À ce titre nous nous rapprochons d’un organisme certificateur : **Ecovadis** a été notre choix collectif.







Engagement n° 2

2

## Renforcer notre relation client- fournisseur

- Assurer un service de qualité répondant aux attentes des clients
- Mener une politique d'achats responsables



**“ Nous nous engageons à poursuivre un objectif d’amélioration continue au service de nos clients. Nous développons des solutions personnalisées pour répondre au mieux à leurs attentes.”**



### **Nos actions :**

Nous avons un numéro unique de téléphone dédié au SAV, de jour comme de nuit, quelque soit l’heure pour simplifier le processus d’appel de nos clients. Chaque appel est tracé, enregistré dans notre ERP, pour assurer un suivi jusqu’à son aboutissement. Dans la période hors heures ouvrées un prestataire de télésurveillance nous accompagne pour sécuriser la chaîne d’appels. Ainsi, à tout moment le client sera en relation avec un technicien de l’entreprise.

Pour assurer l’astreinte, chaque technicien frigoriste prend à tour de rôle, une garde pour permettre une disponibilité de tous les instants à nos clients, de jour comme de nuit, y compris les week-ends et les jours fériés.

La prise en main des installations à distance est de plus en plus développée, pour faciliter l’approche d’une panne, anticiper les actions à mener en attendant l’arrivée du technicien sur site, prévenir certains déplacements finalement peu ou pas utiles. Cela fait partie des solutions que Thélia développe pour ses clients.



**Service**

**Service 24<sup>h</sup>/24<sup>h</sup> et 7j/7j**

**Numéro de téléphone unique**

**Un technicien frigoriste directement en ligne**

**Connexion distante à l'installation**

# Politique Achat

Rue René Panhard ZI les Prés Loribes - 59128 FLERS-EN-ESCREBIEUX - Tel 03.27.87.56.78 - www.thelia.eu - contact@thelia.eu

## Nos actions :

- Il nous est apparu nécessaire de rédiger une Charte Fournisseur ou Charte Achat. En effet, nos valeurs reflètent ce que nous sommes, ce guide quant à lui vise une liste non exhaustive de nos attitudes et de nos exigences vis-à-vis de nos fournisseurs ou sous-traitants partenaires et réciproquement. Pour cela, il s'appuie sur notre Charte Éthique.

Notre Politique Achat se base principalement sur une réciprocité du développement des parties prenantes, tout en favorisant une économie circulaire.

- Notre appartenance au groupement **GASEL** n'y est pas étrangère et correspond parfaitement à nos valeurs d'entreprise à taille humaine.

- Nos collaborateurs sont sensibilisés à ces principes et adoptent l'autocontrôle au travers d'une activité achat collective.

- Nous cherchons à maintenir des délais de paiement fournisseur inférieurs à 60 jours, c'est également un signe fort de partenariat avec nos prestataires (actuellement 80j).



Dans le cadre de notre démarche plus globale de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE), il nous est paru nécessaire de rédiger une **Charte Fournisseur ou Charte Achat**. En effet, nos Valeurs reflètent ce que nous sommes, ce guide quant à lui vise une liste non exhaustive de nos comportements et nos exigences vis-à-vis de nos fournisseurs ou sous-traitants partenaires et réciproquement. Pour cela il s'appuie sur notre Charte Éthique.

Notre Politique Achat se base principalement sur une réciprocité du développement des parties prenantes, tout en favorisant une économie circulaire.

Notre appartenance au groupement **GASEL** n'y est pas étrangère et correspond parfaitement à nos valeurs d'entreprise à taille humaine.

Nos collaborateurs sont sensibilisés à ces principes et adoptent l'auto-contrôle au travers d'une activité achat collective.

Jérôme Goetz et Nicolas Bourgois

**Notre Politique Achat Responsable découle de nos Valeurs et de notre Charte Éthique. Elle est le cadre de référence commun à nos équipes de chargés d'affaires dans leur action d'achat ainsi qu'à nos fournisseurs et sous-traitants. Elle est communiquée à toutes les parties prenantes de THÉLIA. Nos partenaires l'acceptent et la valident en retour.**

### Nos engagements

- Favoriser l'économie circulaire
- Dynamique de performance globale
- Privilégier des relations de confiance et pérennes
- Respect des règles et des normes
- Développer l'innovation
- Sanction et contrôle
- Suivi et traçabilité de nos principes

### Nos Valeurs :

**L'Humain** : Les femmes et les hommes qui composent THÉLIA sont à l'origine de sa performance globale. Ainsi, maintenir l'humain au cœur de nos préoccupations, au quotidien, est le gage de notre performance, de notre compétitivité. Nous instaurons et conservons un dialogue social dynamique et innovant appuyé par une politique RH exemplaire.

**La Qualité** : L'adage dit "le prix s'oublie, la qualité reste". Au-delà des difficultés techniques et humaines lors de la réalisation de chantiers ou de prestations de service, seule la qualité sera pérenne et à l'image de THÉLIA.

**Le Respect** : Il s'entend entre collaborateurs, mais également avec toutes les autres parties prenantes (clients, fournisseurs, stagiaires, etc.). Il doit intégrer toute notion de diversité culturelle, de race, de genre. THÉLIA prime cette diversité comme gage de sa performance.

### Visa du Fournisseur

Entre :  
Nom :  
Fonction :  
Date :  
Signature et tampon précédés de la mention "en tant qu'engagé" :

### Favoriser l'économie circulaire

Rien de plus profitable à notre environnement direct et par ricochet à nous-même, les salariés de THÉLIA, comme ses fournisseurs et ses sous-traitants dans un tissu local et consommant chez nos clients. Cette circularité favorise le dynamisme de notre territoire auquel chaque collaborateur est attaché. Aussi, nos actions se veulent autant que possible solidaires : en favorisant des ESAI ou des entreprises qui emploient des travailleurs en situation de handicap.

### Privilégier la relation de confiance et durable

Le travail par la proximité est la première évidence. La deuxième est de multiplier les partenariats pérennes, en instaurant nos relations dans la durée et la Qualité.

Notre appartenance au groupement d'achat **GASEL** (rassemblant plus de 100 entreprises indépendantes) en est un exemple : THÉLIA s'inscrit dans les valeurs à l'ensemble des associés pour proposer des produits de qualité et des offres de services efficaces et rapides.

Le référencement de fournisseurs sur des périodes de 3 ans permet d'assurer la réciprocity des bénéfices à l'ère de ces Partenariats. Une relation gagnant/gagnante sur le volume.

### Respect des règles et Normes

Une évidence qui mérite son paragraphe : toute forme de corruption est interdite. Notre charte Éthique reprend les fondamentaux des relations avec nos fournisseurs et nos clients.

Par ailleurs nos achats sont régis par les normes et réglementations en vigueur au même titre que les produits et services que nous proposons à nos clients. Nos chargés d'affaires en sont les garants. Respect et Qualité restent les maîtres-mots.

### Développement de l'innovation

Notre métier est un des plus vieux du monde : maîtriser les températures, l'évolution des contraintes environnementales, des besoins en énergie, nous obligent à une veille technologique importante. Notre partenariat avec nos fournisseurs vise à développer l'échange pour accéder à ce développement d'innovations technologiques.

### Une performance Globale

L'action d'achat n'est pas unique, ni figée dans le temps. Chaque achat doit s'inscrire dans une réflexion plus générale de coûts, de qualité, de durée. Ainsi seront systématiquement pris en compte les paramètres de coûts, de qualité, de transport, l'emballage de service après-vente, de proximité, de valeurs ainsi que tout critère environnemental possible (réduction des fluides frigorigènes, efficacité énergétique, gestion de l'impact environnemental).

### Sanctions et contrôle

La relation avec nos collaborateurs est basée sur la Confiance et la Responsabilité. La fonction achat étant pilotée par le quasi-totalité du personnel, encadrant l'exploitation, l'autocontrôle est de mise. Aucun fournisseur n'est totalement isolé avec un seul collaborateur ayant la fonction achat.

Le non-respect de cette charte entraîne (soit factio) l'exclusion du fournisseur et des sanctions pour le collaborateur.

### Suivi

Pour assurer le suivi de nos principes :

- Cette charte est envoyée à tous nos fournisseurs
- THÉLIA s'assure d'un retour de ces engagements avec au moins 70% de son top 10 la première année
- THÉLIA met en place un questionnaire et un groupe de pilotage qui se réunira au moins une fois tous les 3 ans

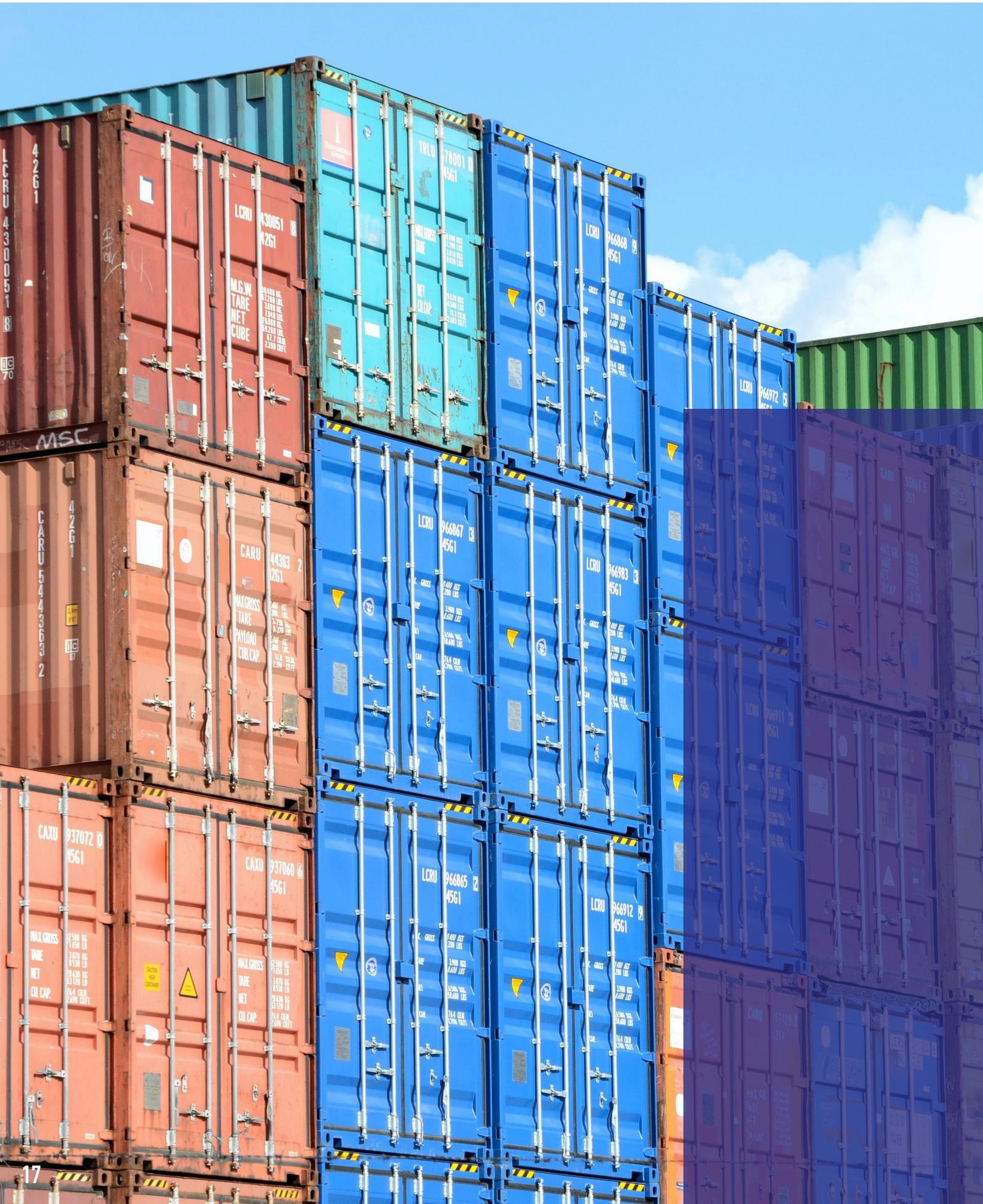
Un tableau de bord fera apparaître :

- Le nombre de questionnaires échangés par an et par fournisseur
- Le nombre de partenaires labellisés au ayant une démarche RSE
- L'évolution de notre top 50
- La proximité de notre top 50
- L'évolution de la fidélité
- L'évolution d'emballages (quantité, qualité, recyclables, réutilisables)
- L'évolution des litiges
- L'évolution de poids du CA THÉLIA dans le CA total du fournisseur



**“Nous privilégions la collaboration avec des partenaires qui partagent nos valeurs et nos engagements.”**





LCRU 430051 1

4261

LCRU 430051 261

M.G.W  
TARE  
NET  
CUBE

MSC

4261  
CARU 5443363 2

CARU 44363 261

M.GROSS  
TARE  
NET  
CUB. CAP.

CAXU 937072 1  
4561

CAXU 937060 6  
4561

M.GROSS  
TARE  
NET  
CUB. CAP.

M.GROSS  
TARE  
NET  
CUB. CAP.

TRLU 78001 0  
4561

M.GROSS  
TARE  
NET  
CUB. CAP.

LCRU 966868 1  
4561

M.GROSS  
TARE  
NET  
CUB. CAP.

LCRU 966972 5  
4561

LCRU 966867 3  
4561

M.GROSS  
TARE  
NET  
CUB. CAP.

LCRU 966983 3  
4561

M.GROSS  
TARE  
NET  
CUB. CAP.

LCRU 966865 2  
4561

M.GROSS  
TARE  
NET  
CUB. CAP.

LCRU 966912 9  
4561

M.GROSS  
TARE  
NET  
CUB. CAP.



Engagement n° 3



3

## Agir en employeur responsable

- Garantir à nos collaborateurs des conditions de travail assurant leur sécurité et leur bien-être
- Accompagner la carrière de nos collaborateurs



**900<sup>h</sup>**  
de formation



**Livret**  
d'accueil



**Budget**  
formation  
dépassé



**1**  
École  
de formation



## **Nos actions concernant la sécurité :**

- Régulièrement des rappels sont effectués pour maintenir une pression forte sur ces exigences. Ces opérations de sensibilisation sont là pour inciter à davantage de vigilance. Nos métiers sont dangereux ou au contact d'autres corps d'états qui le sont, et nécessitent de mettre régulièrement en place des plans de préventions.
- Tous les ans, dans le cadre de l'amélioration continue, de nouveaux investissements sont fait dans de nouveaux moyens de manutention, des outils électroportatifs plus performants, pour suivre l'évolution de technologies en matière d'ergonomie au travail.
- Nous faisons évoluer les conditions de travail, en nous adaptant aux saisons et au climat, tout en tenant compte de la spécificité de notre métier, qui nous sollicite davantage en période chaude.
- Le livret d'accueil sécurité est mis-à-jour chaque année. Reflet de notre volonté d'anticiper les risques, nous l'avons même adapté aux jeunes qui nous rejoignent en stage.

## **Nos actions pour la dialogue social :**

Le dialogue social joue également un rôle central au sein de Thélia, favorisant une culture d'entreprise inclusive et participative. Tout au long de l'année, nous avons encouragé un échange ouvert avec nos employés, renforçant ainsi notre engagement envers leur bien-être et leur satisfaction au travail.

En 2022, 3 réunions ont été réalisées et ont débouchées sur 3 améliorations : organisation du travail, outillage collectifs et individuels, équipements de véhicules



## Nos actions pour la formation :

- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, 20 entretiens individuels, soit 20% des salariés (1 bisannuel en objectif), les 80 autres sont planifiés en 2023
- Le budget formation a été dépassé, soit 750 € de formations par salarié effectuées en 2022
- Notre objectif de 1/2 journée de formation sur la sécurité par salarié a été dépassé avec au total 84 jours de formation sur la sécurité, soit presque une journée par salarié et plus de 400<sup>h</sup> de formations sur d'autres compétences
- Nous avons également créé notre propre école de formation, la **FREEZE ACADEMY**, permettant d'adapter nos formations aux besoins de nos collaborateurs
- Nous avons rédigé une politique RH et Formation

## Avec des engagements respectés :

- Le DUERP est mis à jour annuellement
- Nos indicateurs conformes au GRI sont suivis annuellement : les objectifs étaient d'un taux de fréquence inférieur à 40 et un taux de gravité inférieur à 1%, l'absentéisme inférieur à 6.7% (qui est la moyenne nationale) et le turn-over inférieur à 10% (considéré comme faible)

|                             |                          |                      |                 |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------|
| Taux de fréquence<br>35,42% | Taux de gravité<br>0,73% | Absentéisme<br>5,08% | Turn Over<br>8% |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------|

Avec plus de 100 collaborateurs, dont 98 % en CDI, Thélia est un créateur d'emplois sur le secteur du Douaisis. Le développement de notre activité a permis, sur les 3 dernières années, la création de plus de 43 postes en CDI.

## Objectifs clés extraits de notre politique :

- Organiser à minima 4 réunions de service régulières afin de favoriser les moments d'échange, ainsi que des moments de rencontre informels : en 2022, nous avons pu faire 5 réunions de service, rassemblement pour 3 médailles du travail, ainsi que des réunions informelles et conviviales 2 fois par an
- Accueillir en stage plus de 40 étudiants : 43 ont été accueillis en 2022
- Veiller à ce qu'à l'embauche ou en cours de contrat, la rémunération et la classification appliquées soient les mêmes pour tous les salariés et ne soient fondées que sur les niveaux de compétences, d'expérience professionnelle, de formation et de qualification
- Veiller à ce qu'aucun écart de rémunération ne se crée dans le temps en raison d'événements ou de circonstances personnels
- Renégocier régulièrement les contrats de protection sociale et de prévoyance : dernière négociation en 2022





## NOS ENGAGEMENTS

Notre politique Ressources Humaines est basée sur trois engagements :

- ▶ Garantir à nos collaborateurs des conditions de travail assurant leur sécurité et leur bien-être
- ▶ Accompagner la carrière de nos collaborateurs
- ▶ Favoriser la diversité, le dialogue social et l'inclusion au sein de nos équipes



## LES RELATIONS HUMAINES

Notre politique Relations Humaines passe par le respect de nos valeurs fondamentales, ce qui requiert des comportements spécifiques détaillés ci-après :

- ▶ Respect et confiance sont deux conditions nécessaires à toute bonne relation professionnelle. Toute forme d'insolence, de harcèlement ou de discrimination sera considérée comme l'expression d'un manque de respect élémentaire qui ne sera pas tolérée.
- ▶ Ce principe ne souffre aucune exception et doit être appliqué à tous les échelons et en toutes circonstances.
- ▶ La transparence et l'honnêteté dans les relations professionnelles sont les conditions sine qua non à toute communication efficace. S'appuyant sur des faits et sur un dialogue ouvert, la transparence est la seule base solide permettant une émulation continue.
- ▶ Communiquer ne signifie pas uniquement informer, mais aussi écouter et dialoguer. Tout collaborateur est en droit d'avoir des conversations ouvertes avec ses supérieurs ou collègues.

- ▶ En cas de désaccord entre un(e) employé(e) et sa/son supérieur(e) ou entre un(e) employé(e) et l'un(e) de ses collègues, chacun(e) doit pouvoir être entendu(e) de manière équitable. L'équipe des ressources humaines veillera à ce qu'un différend soit traité avec impartialité et à ce que chaque partie puisse exprimer son point de vue quel que soit son niveau hiérarchique.

Tous ces principes sont des éléments clés pour maintenir un climat serein et soudé au sein de l'entreprise.

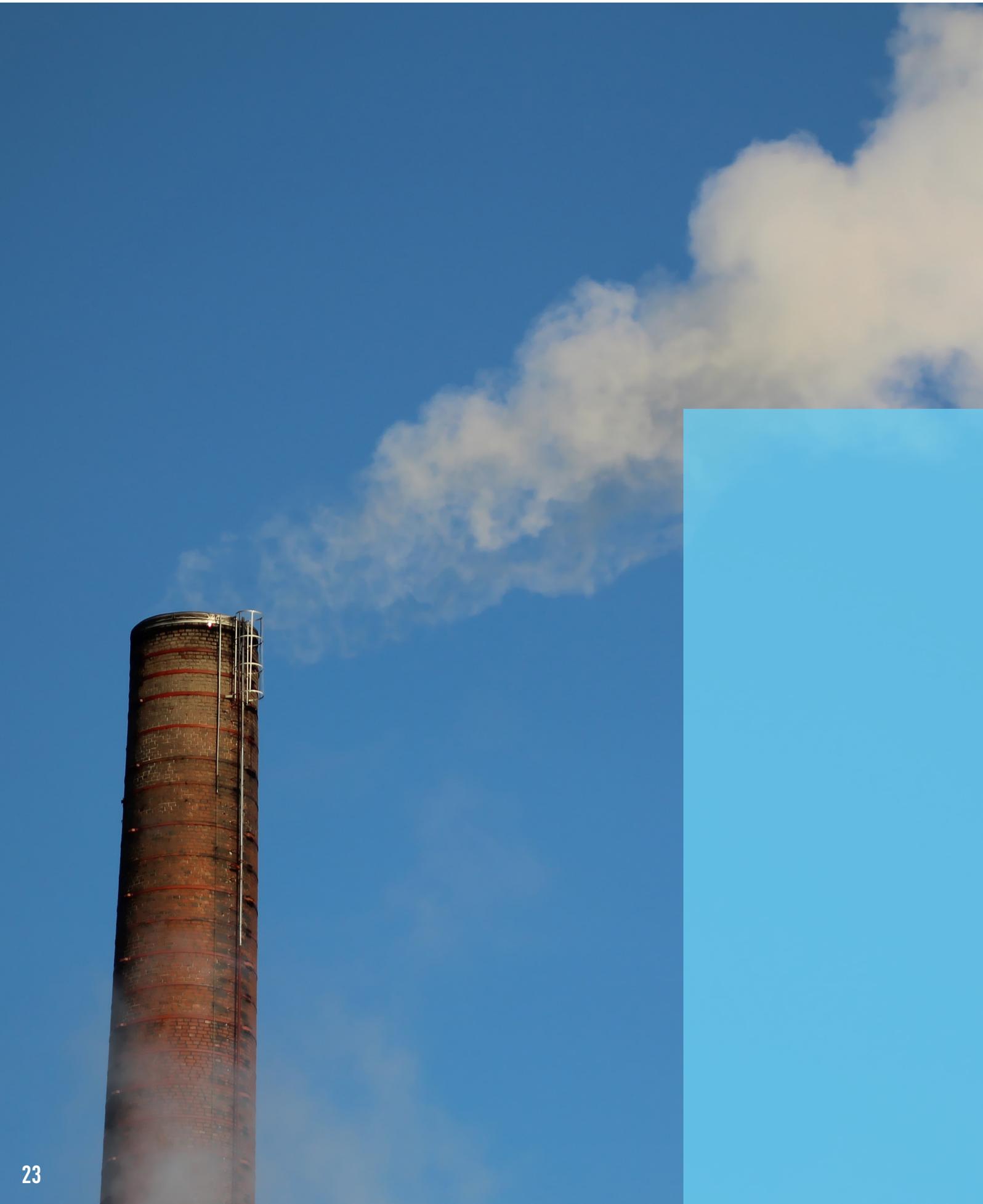


Nos objectifs :

- ▶ Faciliter les échanges et le dialogue pour renforcer la cohésion et l'esprit d'équipe
- ▶ Favoriser l'accès à l'emploi pour les jeunes, les personnes handicapées, les demandeurs d'emploi en réinsertion
- ▶ Assurer une politique de rémunération équitable
- ▶ Garantir les mêmes opportunités d'évolution sur les postes existants
- ▶ Offrir à nos salariés des rémunérations et avantages concurrentiels, ainsi qu'un contrat d'intéressement
- ▶ Fidéliser nos salariés et limiter le turn-over

Actions :

- ▶ Organiser des réunions de service régulières afin de favoriser des moments d'échange, ainsi que des moments de rencontre informels
- ▶ Accueillir en stage de découverte des demandeurs d'emploi
- ▶ Favoriser la découverte de nos métiers du froid en ouvrant à un public le plus large possible et en communiquant en ce sens dans le cadre de nos partenariats : écoles, centres de formation des apprentis, cabinets de recrutement, agences d'intérim
- ▶ Veiller à ce qu'à l'embauche ou en cours de contrat, la rémunération et la classification appliquées soient les mêmes pour tous les salariés et ne soient fondées que sur les niveaux de compétences, expérience professionnelle, formation et qualification
- ▶ Veiller à ce qu'aucun écart de rémunération ne se crée dans le temps en raison d'événements ou de circonstances personnelles
- ▶ Renégocier régulièrement les contrats de protection sociale et de prévoyance





Engagement n° 4

# 4

## Réduire nos impacts environnementaux

- Mesurer et réduire nos émissions de gaz à effet de serre
- Sensibiliser nos collaborateurs à l'environnement
- Promouvoir l'économie circulaire et valoriser nos déchets
- Limiter notre consommation de ressources

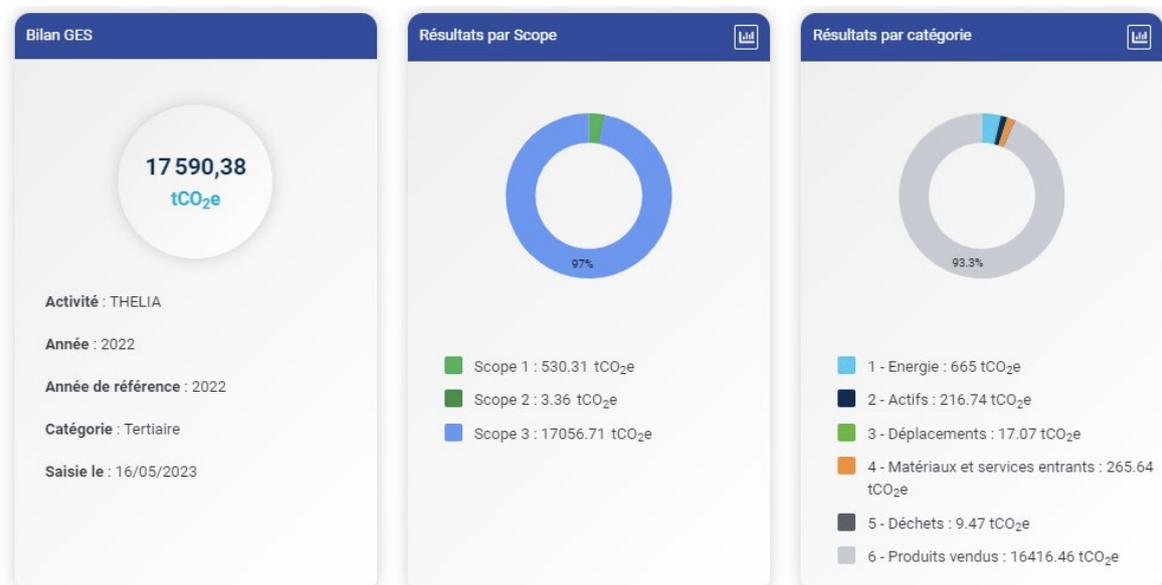


Avec pour objectif de réduire de 30% nos émissions de gaz à effet de serre à échéance de 2030. Nous nous sommes pliés de façon volontaire et anticipative à l'exercice du calcul du bilan carbone. Sans grande surprise notre impact principal se trouve être sur le fluide frigorigène que nous vendons à nos clients. Nous avons vu en introduction que c'est également le domaine où nous avons les améliorations les plus fortes et bien au-delà de celles exigées par la réglementation.

C'est lié en grande partie à notre sensibilisation sur l'environnement, notre volonté à développer des solutions à faible impact pour nos clients et à leur trouver des solutions de financement ou de subventions pour faciliter leur investissement et rendre leurs outils de production plus pérennes et moins énergivores. Le coût de l'énergie est notre allié.

Nous renouvelerons ce bilan carbone, annuellement ou à défaut tous les deux ans, pour mesurer l'avancement de nos décisions.

“ Réduire de 30% nos émissions de gaz à effet de serre à échéance de 2030 ”

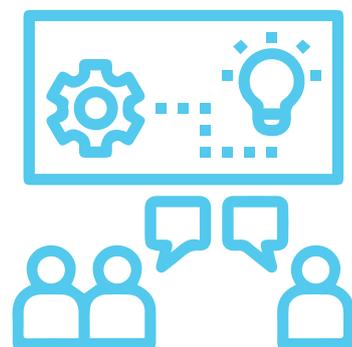


| Intitulé              | Emission GES                | Quantité        | KPI/FE                                 |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------|--|
| Bilan GES             | 17590.38 tCO <sub>2</sub> e |                 |  |
| Emissions par employé | 17590.38 tCO <sub>2</sub> e | 103.00 employés | 170780.41 kgCO <sub>2</sub> e/employés |

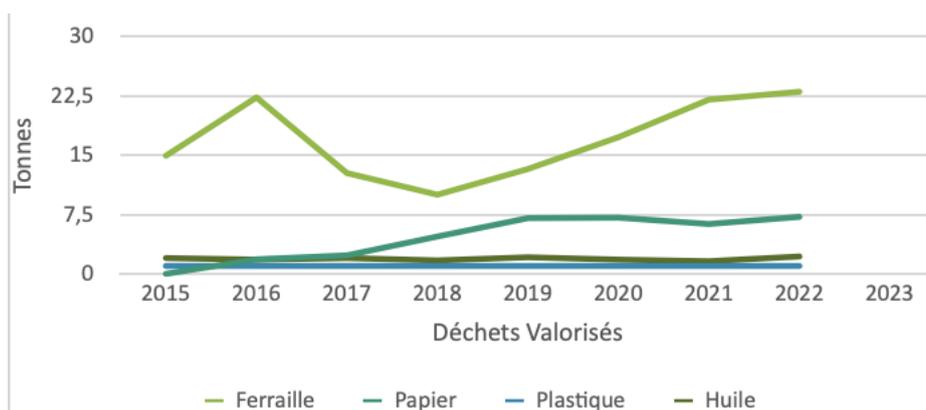


Accueilli avec intérêt elle a permis de dégager plusieurs pistes d'améliorations

Un atelier de partage a été initié à l'occasion de la présentation de la démarche RSE à l'ensemble du personnel. Accueilli avec intérêt elle a permis de dégager plusieurs pistes d'améliorations, projets 2023, 2024.



Améliorer la valorisation de 20% d'ici un an : sont déjà tracés certains déchets recyclés, l'objectif est de voir leur proportion augmenter par rapport à celle des déchets non triés (DIB), dont le suivi est mis en route avec notre prestataire. La mise en place de bonnes pratiques, visant à remplacer certaines pièces au SAV par des pièces reconstruites ou réutilisables, en accord avec nos partenaires. Cette optimisation économiquement intéressante permet aisément de valoriser les matériaux, souvent électroniques, dont on sait que leur retraitement est difficile.





Mesurer et réduire notre consommation énergétique et d'eau de 10% par rapport à 2022, réduire de 10% notre consommation de carburant pour les véhicules : nous mettons l'accent sur l'anticipation. Tous nos véhicules sont régulièrement entretenus, suivis et systématiquement remplacés par des véhicules plus performants et qui rejettent moins de polluants.

Cette anticipation a été encore plus forte en 2022 puisqu'il fallait commander les véhicules presque un an avant le besoin. Autant que possible nous évoluons vers des véhicules hybrides ou électriques. 90% des véhicules de fonction sont hybrides, la flotte des voitures de société est la prochaine étape et nous attendons avec impatience les évolutions sur les véhicules, type fourgons, pour nos techniciens itinérants. Notre flotte de techniciens itinérants est pilotée par des outils internes, ce qui permet au dispatcheur d'optimiser leurs déplacements et de réduire le temps de trajet. Des outils de connexion et de prise en main à distance, largement déployés sur nos nouvelles installations, comme les plus anciennes, permettent également de limiter les interventions physiques tout en solutionnant les pannes et en sécurisant les sites.



Plus de 50% de la consommation d'eau du bâtiment provient de l'eau de pluie récupérée dans une cuve souterraine.

Un éclairage auto adaptatif est installé dans les bureaux, tenant compte de l'intensité lumineuse présente naturellement et du taux de présence, un maximum d'ouvertures a été réalisé pour permettre un maximum de lumière naturelle, dans l'atelier le nombre de puits de lumière correspond à deux fois la norme. Les ouvertures ont été complétées de brise soleil pour réduire son impact en été et augmenter son effet en hiver.

Une pompe à chaleur permet d'économiser jusqu'à 40% de notre consommation de chauffage, couplée à une CTA double flux, qui améliore également la consommation de 20% avec une efficacité à 98%.

Des panneaux photovoltaïques vont être prochainement installés en ombrière sur le parking, l'objectif, à court terme est de produire 50% de notre consommation annuelle.

Mettre en place une politique environnementale : rédigée collectivement elle donne les objectifs à atteindre sur les 3 prochaines années.







Engagement n° 5

# Avoir un impact positif sur la société

Développer les relations avec les établissements d'enseignement pour promouvoir nos métiers



## Nos actions :

Cette année nous comptabilisons :

- 4 Interventions dans les écoles, et universités : pour la promotion de nos métiers, la présentation des postes accessibles dans l'entreprise, et les possibilités de carrière.
- 5 Forums emploi, avec interventions orales devant des orienteurs, parents d'élèves et élèves. Présentations des métiers et des postes dans la filière et en particulier chez Thélia.
- 9 Jury d'examens, en formation initiale (Bac, Bts, licences) et continue (afpa) : pour apporter notre expertise métier aux jury et accompagner les candidats dans leur recherche de poste ultérieur.

Nous avons à cœur d'accueillir en stage de découverte des demandeurs d'emploi en réinsertion et des élèves en formation initiale : 43 stagiaires sur 2022

L'objectif en multipliant les contacts avec les établissements est de favoriser la découverte de nos métiers du froid en s'ouvrant à un public le plus large possible et en communiquant en ce sens dans le cadre de nos partenariats : écoles, centres de formation des apprentis,

**“ Nous avons à cœur d'accueillir en stage de découverte des demandeurs d'emploi en réinsertion et des élèves en formation initiale ”**



# TABLEAU INDICATEURS RÉCAPITULATIF

CORRESPONDANCE AVEC LE GRI - GLOBAL REPORTING INITIATIVE

| Enjeu  | Indicateur  | 2022  | GRI*   |
|--|---|---|--------|
| Vernance                                       | Score Ecovadis  | -   | -      |
|  | Nombre de communications réalisées autour de la RSE   | 4   | 102-7  |
|  | Existence de la charte éthique  | oui v2  | 205-2  |
| Économique<br>(relations clients-fournisseurs) | Nombre de devis mentionnant des critères RSE<br>(consommation énergétique, options moins énergivores) | 25  | 308-2  |
|  | Existence d'une charte fournisseur  | oui v3  | 414-1  |
|  | Nombre de fournisseurs engagés en matière de RSE<br>(nombre de chartes signées)                       | 0   | 308-2  |
|  | Délais moyens de règlement des fournisseurs   | 80, 21 jours  | 308-1  |
| Social   | Taux de fréquence d'accidents du travail  | 35,42%  | 403-9  |
|  | Effectif total  | 99  | 102-7  |
|  | Répartition des collaborateurs par âge  | 25% moins de 25 ans<br>51% entre 25 et 45 ans<br>23% 45 ans et plus | 405-1  |
|  | % des femmes dans les équipes d'encadrement   | 25%   | 405-1  |
|  | % de personnes handicapées dans l'effectif  | 2,37%   | 405-2  |
|  | Taux d'absentéisme  | 5,08%   | 401-1  |
|  | Taux de turn-over   | 8%  | 401-1  |
|  | Existence d'un entretien réalisé tous les 2 ans   | oui   | 401-2  |
|  | Existence d'une politique de ressources humaines et de formation                                      | oui v1  | 401-1  |
|  | Nombre de personnes formées /an<br>ou nombre d'heures de formation par salarié /an                    | 9,97h/salarié/an  | 404-02 |
| Environnement                                  | Existence d'une politique environnementale  | oui v3  | 103-1  |
|  | Réalisation d'un bilan carbone et d'un plan de transition écologique                                  | oui   | 305-1  |
|  | Nombre de collaborateurs formés aux enjeux environnementaux   | 0   | 103-2  |
|  | Quantité de déchets valorisés<br><b>(métaux, huiles, carton, papier, plastique, bois)</b>             | 33,4 tonnes   | 306-2  |
|  | Nombre de kWh consommés pour les bâtiments  | 87 518 kWh  | 302-1  |
|  | Nombre de litres d'eau consommés pour les bâtiments   | 119 000 litres  | 303-1  |
|  | Composition de la flotte de véhicules   | essence : 1<br>hybride : 5  | 102-7  |
|  | Nombre de litres de carburants des véhicules des flottes consommés                                    | 213 723 litres  | 302-3  |
| Sociétal                                       | Nombre d'interventions dans les écoles, les entreprises,<br>les manifestations locales...             | 18  | 203-2  |



**Rapport RSE**

ZA des Prés Loribes - Rue René Panhard, 59128, Flers-en-Escrebieux - 03 27 87 56 78 - [contact@thelia.eu](mailto:contact@thelia.eu)