

RAPPORT RSE

FRANCE



SOMMAIRE,

RS FRANCE, UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

RS	04	RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL	13	DROITS HUMAINS	26
RS, distributeur partenaire en industrie et électronique	04	Représentants du personnel	13	Sport, bien-être et santé	26
RS Group, la puissance d'un groupe international	05	Le bien-être des collaborateurs	15	Fêtes de fin d'année	26
GOVERNANCE	06	S'adapter au contexte sanitaire	16	Équilibre vie privée et vie professionnelle	27
Signification ESG	06	Mutuelle santé	17	Protection des données des salariés	28
Le plan d'action ESG du groupe	06	Absences conventionnelles	17	Lutte contre les discriminations	29
Pacte Mondial des Nations Unies	07	Autres avantages	17	QUESTIONS RELATIVES AUX CLIENTS	32
Valeurs et Mission	08	Santé Sécurité au travail	18	Service client	32
Système de Management Intégré (SMI)	09	ENVIRONNEMENT	20	Protection des données du client	33
Code éthique des collaborateurs	09	Système de management environnemental	20	Les services pour le client	33
Politique QSSE	10	Bâtiment	21	Métrologie	34
LOYAUTÉ DES PRATIQUES	11	Transport	21	LA FORCE DE VENTE	35
Code éthique des fabricants partenaires	11	Impact Carbone	22	COMMUNAUTÉ ET DÉVELOPPEMENT LOCAL	36
Achats responsables	12	Déchets	23	INDICATEURS	38
Protection des données du fabricant	12	Biodiversité	24		
Certification des comptes	12	Économie circulaire	24		
Évaluation des fabricants	12				



ÉDITO PAR STÉPHANE MAFFLI PRÉSIDENT RS FRANCE

RS France, filiale de RS Group, a fait du développement durable un pilier de sa stratégie depuis de nombreuses années. Nous sommes présents dans le quotidien de nos clients depuis 1986. Au gré de nos mutations successives, notre entreprise a considérablement élargi son offre tout en gardant le cap pour rester une entreprise rentable mais responsable.

Pour ancrer la dynamique RSE dans le réalisme, en faire un acte conscient et

engagé, et pas seulement une vaine promesse, nous misons en priorité sur la dynamique collective de RS. Nous avons la conviction que nos équipes constituent notre actif le plus précieux, et que le bien-être au travail est le levier le plus efficace pour impliquer chaque collaborateur dans notre projet le plus ambitieux : garantir à nos clients comme à nos fournisseurs une expérience exceptionnelle.

En adaptant sans cesse notre catalogue, en identifiant les meilleures réponses aux besoins les plus spécifiques de nos clients, notamment par la mise en place de solutions intégrées (End to End ou de bout en bout) leur permettant des réductions de coûts et une augmentation significative de leur productivité, RS cultive le sens du service. Cette conscience de notre mission nous a naturellement conduits à réfléchir à l'impact de nos actions tant sur l'environnement que sur les individus : le monde présente des signes d'alerte que l'entreprise se doit de prendre très au sérieux.

Parce qu'une entreprise pérenne est surtout une entreprise citoyenne, notre filiale France est certifiée ISO 9001, 14 001 et depuis 2019 ISO 45001, avec des engagements très forts en termes de sécurité au travail.

Être responsable c'est d'abord être concret. C'est pourquoi nous avons voulu vous présenter nos actions, et leurs résultats dans un souci de transparence. Ce rapport RSE a pour vocation de mettre en lumière toutes nos initiatives et ceux qui les portent en matière de RSE pour notre filiale France. Il y détaille aussi le respect de nos collaborateurs, de la qualité et de l'environnement. Des informations relatives à la satisfaction de nos clients, aux conditions de travail et aux relations avec nos fournisseurs et fabricants partenaires y sont également détaillées.

Inventer, innover, impliquer, satisfaire, mais surtout agir ! Tel est le credo de RS France qui, aux côtés de ses clients et fabricants partenaires depuis plus de 30 ans, sait que rien ne compte davantage que tenir sa promesse.

RS, LE DISTRIBUTEUR PARTENAIRE EN INDUSTRIE ET ÉLECTRONIQUE

RS FRANCE EN CHIFFRES

+ 8000 colis/jour

2 millions colis/an

72 000 clients professionnels

50 000 clients particuliers

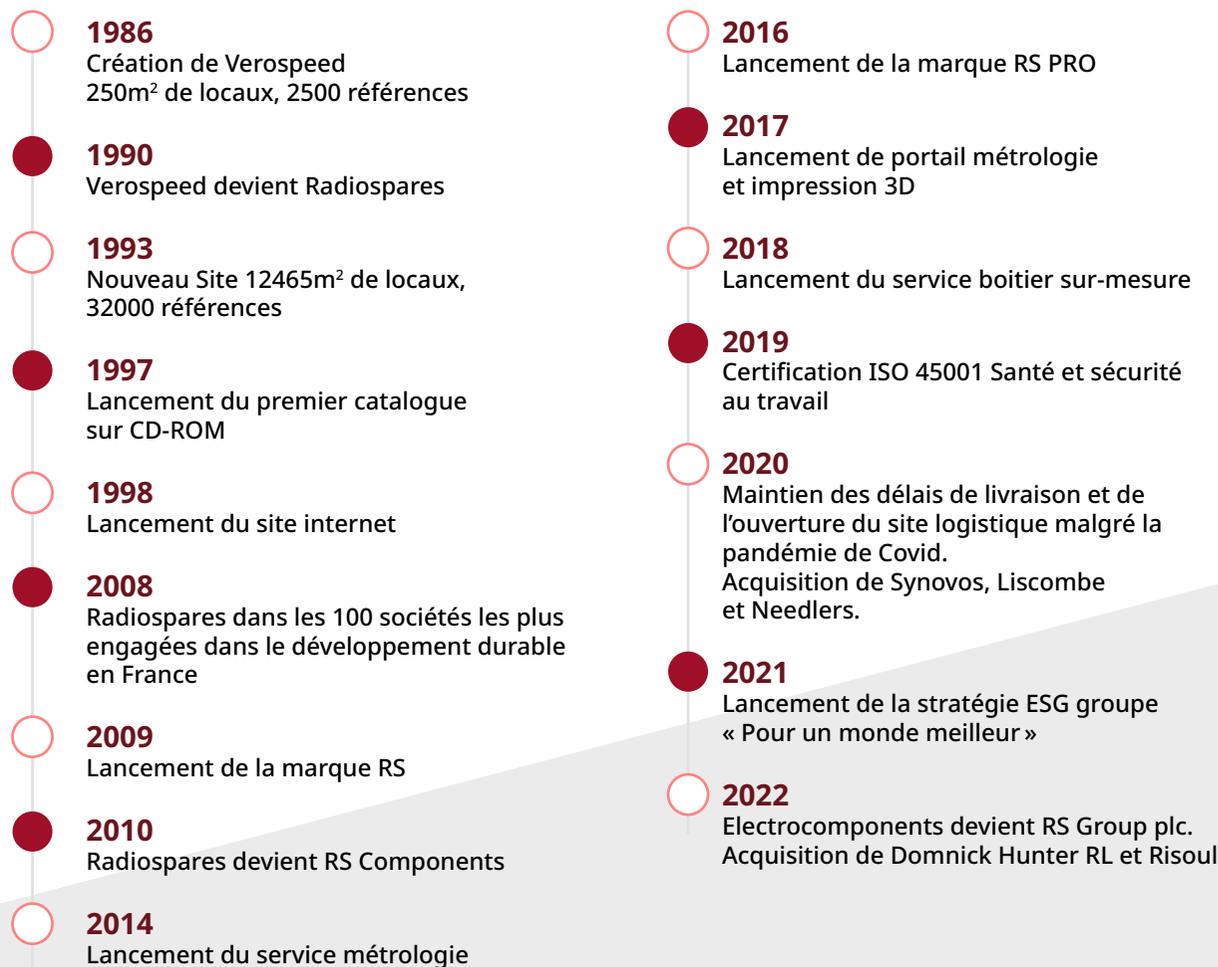
2500 marques

150 fabricants partenaires

335 millions de CA pour FY22

Livraison en 24/48h

22 000m² de locaux



RS GROUP, LA PUISSANCE D'UN GROUPE INTERNATIONAL

RS France s'appuie sur la puissance d'un groupe international.

Distributeur mondial pour les clients et fournisseurs industriels impliqués dans la conception, la construction ou la maintenance d'équipements et d'installations industrielles, RS Group, sous la houlette de son CEO (Chief Executive Officer) Lindsley Ruth, est présent dans **32 pays** et compte aujourd'hui plus **d'un million de clients** à travers le monde.

Le groupe se positionne comme **leader du marché** et possède une expertise **de plus de 90 ans**, enrichie d'une histoire unique.

Avec une gamme de plus de **700 000 références** proposées sur son site web et plus de **60 000 colis livrés par jour**, RS Group est un véritable acteur digital pour lequel l'innovation est essentielle pour perfectionner, transformer l'expérience et les échanges technologiques actuels.



LES MARQUES DU GROUPE



RS GROUP, CHIFFRES CLÉS EN 2021

60 000 colis/jour

1.2 millions de clients actifs dans le monde

2500 marques

+700 000 références stockées

2.553 milliards de £ CA en FY22

32 pays

+ 26% de croissance à périmètre constant

61.85% CA EMEA

(Europe Middle East & Africa) en FY22

+7600 employés



RS Group s'est engagé dans une démarche visant à établir et renforcer son approche ESG en faveur d'un avenir durable. Nous sommes fiers de passer à la vitesse supérieure avec notre plan d'action ESG 2030 : Pour un monde meilleur. Cette démarche fait partie intégrante de notre stratégie « The RS Way » et au-delà, nous y voyons l'opportunité de tirer parti de notre envergure mondiale, de nos produits et services de qualité et de notre offre différenciée pour devenir plus forts, favoriser la durabilité et améliorer la qualité de vie. Nous sommes convaincus qu'un plan d'action ESG solide est essentiel pour que nous puissions devenir une entreprise vraiment exceptionnelle.

Lindsley Ruth,
CEO de RS Group

GOUVERNANCE

SIGNIFICATION ESG

La Responsabilité Sociale et Environnementale des entreprises (ou Environmental, Social and Governance en anglais) est un vecteur d'engagement qui permet de s'orienter vers un modèle d'entreprise responsable.

Cette démarche est synonyme de création de valeur et de confiance pour les clients mais aussi pour l'ensemble des parties prenantes.

POUR UN MONDE MEILLEUR : LE PLAN D'ACTION ESG DU GROUPE.

En novembre 2021, le groupe dévoilait « **Pour un monde meilleur** », son plan d'action Environnemental, Social et de Gouvernance (ESG) dont l'objectif est de proposer le premier choix à ses partenaires, en créant une croissance rentable tout en témoignant de son ambition de montrer la voie au secteur industriel vers un monde véritablement

responsable, durable et inclusif.

Le plan est fixé autour de quatre objectifs mondiaux très ambitieux :

1. Favoriser la durabilité

Développer des activités, des produits et des services durables afin de réduire les impacts environnementaux et lutter contre le changement climatique. Le groupe s'est engagé à atteindre l'objectif zéro émission nette de gaz à effet de serre d'ici 2030 dans l'ensemble de ses activités mondiales et d'ici 2050 dans l'ensemble de sa chaîne de valeur. Il a fixé des objectifs scientifiques et s'est engagé dans l'initiative Science Based Target (SBTi).

2. Promouvoir l'éducation et l'innovation

Développer les compétences d'1,5 million de jeunes ingénieurs et innovateurs et les encourager à mettre en œuvre des solutions innovantes.



3. Responsabiliser nos employés

Permettre à nos collaborateurs d'atteindre leur plein potentiel et de s'épanouir dans une culture d'entreprise sûre, inclusive et dynamique.

4. Agir de manière responsable

Garantir le respect de règles éthiques et environnementales extrêmement strictes en introduisant des objectifs ESG pour les employés et les fabricants partenaires.

Dans la continuité de la mise en place du plan d'action ESG du groupe, RS France

s'engage localement à être une entreprise forte et durable, qui rapproche ses collaborateurs, clients, fournisseurs et communautés de manière à former un véritable écosystème et accélérer les effets positifs de nos actions.



PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Le pacte Mondial des Nations Unies, lancé en juillet 2000, rassemble de nombreuses entités autour de 10 principes reconnus à respecter en matière de :

- Droits humains
- Amélioration des conditions de travail
- Protection de l'environnement
- Lutte contre la corruption

Ces principes constituent le cadre d'engagement volontaire des organisations qui souhaitent faire progresser leur démarche de responsabilité sociétale. RS France s'est engagée en signant le pacte.

VALEURS ET MISSIONS

NOS VALEURS

PASSION :

Offrir une expérience exceptionnelle aux clients, fabricants partenaires et collaborateurs

INTÉGRITÉ :

Faire preuve d'authenticité et de justesse

INNOVATION :

Oser l'audace

COLLABORATION :

Avoir confiance dans le génie collectif de RS

FIABILITÉ :

Agir avec simplicité et rapidité dès qu'il le faut

ASPIRATION :

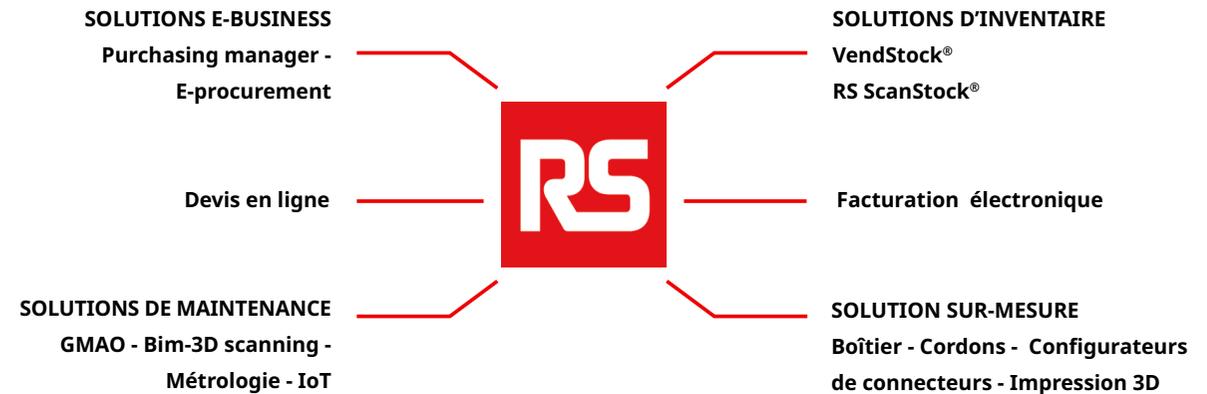
Être ambitieux



NOTRE MISSION

Satisfaire les attentes de nos clients en **proposant des solutions innovantes et efficaces dans le secteur de la distribution de composants électroniques, électriques, fournitures industrielles, test et mesure** avec le souci constant du respect de nos engagements.

Nous avons à cœur d'accompagner **nos partenaires** dans leur développement en nous appuyant sur :



SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ (SMI)

RS France est dotée d'un système de management intégré, certifié dans le cadre d'audits annuels :

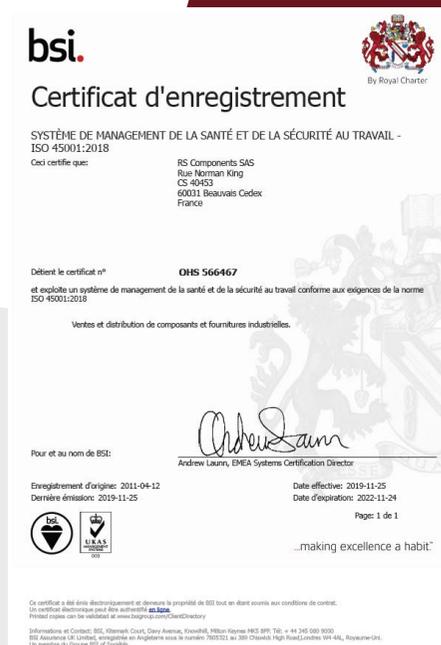
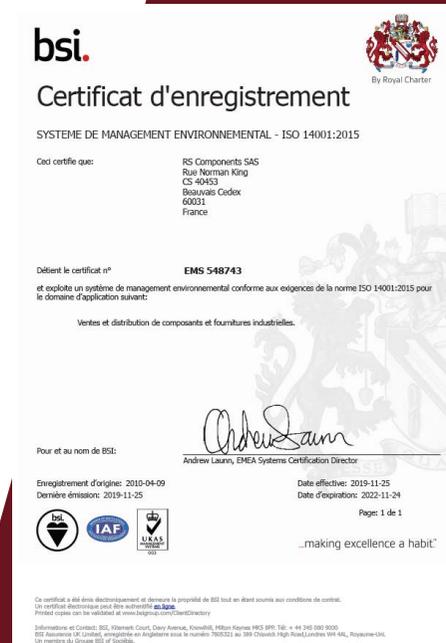
- ISO 9001 : version 2015
- ISO 14001 : version 2015
- ISO 45001 : depuis 2018

Basé sur une démarche d'amélioration continue, le système est évalué chaque année par un organisme certificateur.

En 2021, ces certificats ont une nouvelle fois été prolongés à la suite d'un audit mené par le BSI (British Standard Institution). Les résultats ont souligné l'efficacité du système SSE (Sécurité Santé Environnement) de RS France et sa capacité à faire preuve d'agilité, de flexibilité et de résilience, malgré des conditions de travail exceptionnelles couplées à une très forte activité.

CODE ÉTHIQUE DES COLLABORATEURS

RS France dispose d'un code éthique diffusé à l'ensemble de ses salariés. Celui-ci constitue un code de conduite qu'il est nécessaire de respecter. Il doit être lu et signé par chaque membre de l'organisation. Sa bonne compréhension est régulièrement validée par un questionnaire.





Politique Responsabilité Sociétale des Entreprises

Qualité - Santé & Sécurité - Environnement

RENDRE POSSIBLE L'IMPOSSIBLE
POUR UN MONDE MEILLEUR

NOS ENGAGEMENTS

- Satisfaire nos clients et nos fabricants en les plaçant au centre de nos activités et processus.

- Maîtriser nos activités en menant une démarche proactive d'évaluation des risques et de prévention de la pollution, des lésions corporelles et des atteintes à la santé.

- Consulter et faire participer nos collaborateurs dans le management des risques et des opportunités.

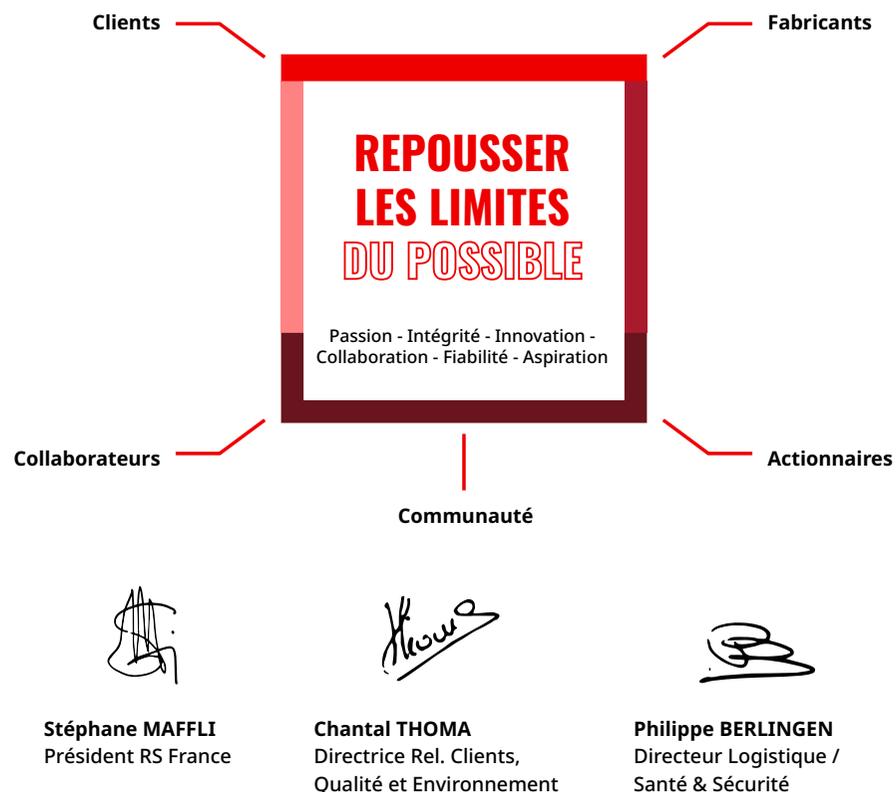
- Respecter les exigences légales et autres exigences qui nous sont applicables.

- Améliorer continuellement nos performances.

- Accentuer notre engagement d'organisation socialement et écologiquement responsable avec des normes éthiques et commerciales élevées.

NOTRE AMBITION

Être le choix n°1 pour nos clients, nos fabricants et nos collaborateurs



NOS VALEURS ET CONVICTIONS

- La démarche d'innovation participative mise en oeuvre depuis plusieurs années est le moteur de notre développement.

- Haute performance des équipes : chaque employé de l'entreprise est acteur, responsable et s'engage à :

- Bien faire la 1^{ère} fois, et à chaque fois pour améliorer l'expérience de nos clients.
- Contribuer à l'objectif de réduction d'émission de CO₂
- Avoir un comportement proactif pour limiter les risques d'accident.

- Des investissements réfléchis pour accélérer la croissance, la conduite de la croissance, l'optimisation de notre organisation et la transition digitale garantissent notre rentabilité.

- L'excellence opérationnelle demeure au coeur de notre activité ; nos efforts se concentrent sur l'amélioration constante de notre service et de notre efficacité.

- La meilleure expérience clients et fabricants : être excellent sur les basiques et faire la différence grâce à une gamme complète de services à valeur ajoutée et de solutions digitales.

Cette politique s'inscrit dans la stratégie du groupe RS en matière de « Qualité », « Santé et Sécurité » et « Protection de l'Environnement ». L'atteinte de nos engagements et le respect de nos convictions sont contenus et mesurés dans un programme de management intégré et suivi au travers de Comités de pilotage. Nous nous assurons que les moyens nécessaires sont disponibles pour mettre en oeuvre efficacement notre système de management intégré dans le respect des certifications ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001. Le 20.05.2021 à Beauvais



« Tous gagnants, voilà l'énergie qui anime RS.

En assurant la transparence sur nos activités commerciales, sur la gestion des données ou encore sur notre qualité, nous œuvrons pour entretenir et développer un écosystème clients et fournisseurs sûr, fiable et pérenne.

Veiller à ce que chacun souscrive à notre ensemble de valeurs communes est une exigence primordiale : cette loyauté mutuelle est une condition sine qua non d'un partenariat de confiance. »

Nathalie Cernay
Directrice Product & Supplier
Management

LOYAUTÉ DES PRATIQUES

CODE ÉTHIQUE DES FABRICANTS PARTENAIRES

Chacun des fabricants avec lequel nous travaillons s'engage à respecter les éléments constituant notre code éthique des fabricants. Ce code de conduite constitue l'ensemble des critères que nos partenaires doivent remplir dans l'optique de garantir de bonnes conditions de collaboration. Cette démarche s'implique dans la volonté de RS de créer un écosystème basé sur des relations de confiance.

Le code éthique des fabricants se base sur les 6 piliers suivants :

- Lutte contre la corruption.
- Lutte contre le travail forcé et le travail des enfants.
- Lutte contre toute forme de discrimination.
- La liberté syndicale et le droit de négociation collective.
- Conformité à la législation en matière de temps de travail, de rémunération, de pratique disciplinaire, de santé, de sécurité et d'environnement.
- Conformité des pratiques sociales éthiques.

Nous appliquons une **politique de tolérance** zéro vis-à-vis de toutes les formes de corruption. Chaque salarié bénéficie d'une formation le sensibilisant à notre code de conduite, à l'issue de laquelle il s'engage et devient acteur de la lutte contre la corruption.



RS France s'engage à mener ses activités de manière à ne jamais contribuer ou participer à la pratique de la corruption sous quelque forme que ce soit.

En supplément de ce code de conduite, il existe une politique anti-corruption qui est communiquée et acceptée par tous les salariés. Des formations annuelles obligatoires sont également dispensées à chaque collaborateur, quel que soit son rôle au sein de l'entreprise.

LOYAUTÉ DES PRATIQUES

ACHATS RESPONSABLES

Nous attachons une grande importance aux achats responsables. Aussi, nos gammes de produits font l'objet de vérifications et d'engagements de la part de nos fabricants concernant les réglementations environnementales telles que « Reach », « ROHS » ou encore les « Conflict Minerals ».

Nous avons choisi d'intégrer à notre gamme des produits des références provenant de l'industrie locale afin de renforcer notre ancrage territorial.

Notre marque RS Pro fait l'objet de critères de sélection pour chaque nouveau produit, au travers desquels nous nous préoccupons de la responsabilité sociale et environnementale. Nous intégrons entre autres des produits sans alcool, à économie d'énergie, composés à partir de matériaux non toxiques, biodégradables, recyclables, à faible émission, ou sans produit chimique...

PROTECTION DES DONNÉES DU FABRICANT



RS France s'engage dans la protection des données de ses fabricants partenaires en se conformant à la Réglementation Générale sur la Protection des Données (RGPD).

RS France s'attache à informer ses fabricants partenaires sur la finalité d'utilisation de leurs données, ainsi que sur la communication de celles-ci.

La communication et l'utilisation des données tiers sont encadrées par la réglementation en vigueur.

L'entreprise tient également à présenter les données partagées avec les fabricants.

C'est pour cela que tous les fabricants signent un accord de confidentialité, directement annexé au contrat.

CERTIFICATION DES COMPTES

Les commissaires aux comptes ont certifié, sans aucune réserve, les comptes 2021 de l'entreprise.

ÉVALUATION DES FABRICANTS

Nous évaluons nos fournisseurs stratégiques selon des critères RSE. Ces évaluations renouvelées tous les 3 ans conditionnent nos relations.

En effet, dans le cas où le fournisseur est en-dessous des résultats attendus, un plan de progrès est conjointement défini. En supplément de cette évaluation, nous réalisons des audits sur les thématiques qualité, sécurité et environnement chez certains de nos fabricants.



« Se sentir bien au quotidien dans son travail est un élément primordial qui, j'en suis convaincue, constitue un vecteur vertueux garantissant in fine la satisfaction de nos clients et le succès global de notre entreprise. RS France déploie des moyens colossaux pour pourvoir au bien-être de ses collaborateurs et a mis en place différents outils et dispositifs pour que chacun puisse s'épanouir dans ses missions aussi bien en télétravail qu'en présentiel. Formations, mobilité interne et externe, solidarité, santé et prévoyance, autant d'engagements qui n'ont qu'une ambition : le bien-être des équipes. »

Céline Centeno
Directrice des Ressources Humaines

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Les accords et autres changements qui sont susceptibles de modifier les conditions de travail sont systématiquement discutés avec les instances représentatives du personnel.

Les thématiques de gestion de carrière, santé et sécurité des salariés ou encore la discrimination ou le harcèlement font également l'objet de discussions entre l'entreprise et les organisations représentatives des travailleurs. Des référents handicap et discrimination ont d'ailleurs été nommés.

FORMATION

Développer les compétences des collaborateurs est l'un des axes prioritaires de la politique «people» en vigueur chez RS. Notre politique RH met l'humain au cœur des préoccupations de l'entreprise, qui en a fait sa principale valeur ajoutée.

Dans ce cadre, RS intègre ses nouveaux collaborateurs à travers un parcours

personnalisé au cours duquel ils découvrent l'organisation de l'entreprise, ses différents services ainsi que ses démarches concernant la sécurité, la qualité et l'environnement.

L'entreprise s'engage à développer les compétences et à accompagner les collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel grâce à des formations adaptées.

Ainsi, les entretiens réglementés par la loi «avenir professionnel» sont l'occasion de discuter du parcours de formation souhaité par chaque collaborateur.

Des plans de formations unique sont disponibles pour chaque salarié.

Ces formations sont primordiales d'autant que **23 %** des mouvements de personnel sont réalisés en interne.

Les salariés ont également la possibilité de passer le **LINGUASKILL** et le **LEVELTEL** afin d'attester de leurs compétences en anglais professionnel.

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL



Enfin, ils peuvent être formés à la gestion de projets suivant la méthodologie Lean Six Sigma afin de développer leurs compétences en matière d'amélioration continue. Cette formation est proposée sur deux niveaux : « White Belt » pour les novices et « Yellow Belt » pour les plus initiés.

Lancée en 2021, la formation attire déjà de nombreux collaborateurs.

RS dispose d'un outil de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences performant (MySpace) et d'une offre de formation interne et externe très complète permettant de garantir un haut niveau d'employabilité pour l'ensemble des collaborateurs.

RS a su s'adapter et propose également des formations à distance : que ce soient

des formations managériales, mais aussi des formations de gestion du télétravail ou encore le Tiny Coaching, premier chatbot pédagogique qui applique les règles de la neuropédagogie et accompagne les collaborateurs dans leurs compétences digitales. À ce titre, 80% des participants à la formation Tiny Coaching sont allés jusqu'au processus de certification.

Une attention particulière est également portée à l'orthographe des collaborateurs. Depuis son lancement, 150 collaborateurs ont été embarqués dans une formation d'aide à la rédaction.

CHARTRE DES MANAGERS

La politique managériale est matérialisée par la charte des managers.

Les 6 valeurs de RS sont abordées comme autant de commandements et vécues à travers le prisme de ce qui est attendu d'un manager : définition de l'action et la mise en place d'objectifs.

LES 6 COMMANDEMENTS DES MANAGERS RS

PASSION :

Donner du sens au travail de chacun

INTÉGRITÉ :

Être juste et exemplaire

INNOVATION :

Accorder de l'autonomie et laisser place à la créativité

COLLABORATION :

Savoir exprimer sa gratitude et encourager ses équipes

FIABILITÉ :

Prendre des décisions réfléchies et les assumer

ASPIRATION :

Fixer des objectifs ambitieux mais réalistes

LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

MEERIAD

Depuis mai 2021, RS France offre à l'ensemble de ses collaborateurs un accès premium au contenu de l'application Meeriad, une Startup Parisienne incubée à Station F, dédiée au bien-être physique et mental. Les collaborateurs RS France ont ainsi à leur disposition des vidéos et podcasts axés sur 3 thématiques « Mind, Move et Skills » pour prendre soin de leur santé. On y retrouve pléthore d'exercices, renouvelés régulièrement, allant du fitness à la gestion du stress en passant par l'aide à l'endormissement ou encore l'intelligence émotionnelle, la gratitude et bien d'autres.

Des challenges sont également mis en place tout au long de l'année via Meeriad pour encourager les collaborateurs à prendre soin de leur santé mentale et physique, tout en s'engageant solidairement pour différentes causes (Challenge nombre de pas pour soutenir l'association Imagine for Margo qui se bat contre les cancers pédiatriques, challenge en collaboration avec l'association The Ocean Cleanup pour repêcher du plastique dans les océans, etc.).

HUCARE



Pour pallier le sentiment d'isolement qu'a potentiellement pu générer le passage au télétravail, HuCare, un programme d'écoute et d'accompagnement psychologique a été mis en place à l'initiative de l'équipe santé et sécurité au début de la crise du Covid.

Disponible 24h/24 et 7j/7 via un numéro téléphonique gratuit et accessible à tous, ce dispositif a pour mission d'accompagner et permettre à chaque collaborateur de se sentir soutenu et conseillé en cas de besoin, que ce soit sur des problématiques personnelles ou professionnelles.

ÉVALUER RÉGULIÈREMENT LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

La satisfaction des employés est évaluée tous les 6 mois par l'intermédiaire d'une enquête réalisée par un cabinet extérieur. Cette enquête aboutit à la rédaction d'un plan d'action par secteur suivi et piloté par chaque manager.

Les managers sont particulièrement attentifs aux risques psychosociaux. Ils sont régulièrement formés pour aider à anticiper et à accompagner les situations de mal-être des collaborateurs.

Le but : répondre aux problématiques professionnelles mais aussi personnelles que peut rencontrer un salarié, par le biais de moments d'écoute, d'échanges, de conseils ou encore d'aménagement du temps de travail.

LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

ÉVÈNEMENTS FESTIFS

Les occasions sont nombreuses pour passer de bons moments en équipe.

RS reconnaît l'importance du partage et d'une bonne entente pour garantir la qualité des relations entre collègues et entre services.

À ce titre, différents événements sont organisés afin de tisser des liens entre les salariés :

- Cadeau de Printemps (Blender avec panier de fruits bios et locaux)
- Calendriers de l'avent (réel et virtuel)
- Cérémonie d'ancienneté
- Concours de pronostics durant l'Euro 2020 (reporté en 2021)
- Défi Inter-Entreprises du Beauvaisis
- Séminaire commercial digital
- Galette des rois
- Etc.



S'ADAPTER AU CONTEXTE SANITAIRE

La période spécifique de crise sanitaire a conduit RS à mettre en œuvre différentes actions et outils pour s'assurer du bien-être de ses collaborateurs en télétravail :

- Auto-évaluation de l'ergonomie des postes de télétravail : Conseils pour les installations de poste afin de garantir le bien être des salariés et visio-consultations avec les membres SSE afin d'accompagner les collaborateurs.

- Dotation de webcams : Pour maintenir le lien social entre salariés, clients et fournisseurs.

- Maintien des Tickets Restaurant et distributions pendant les Drives mensuels permettant également la fourniture de consommables de bureau.

- Mise à disposition de matériel de protection : Tous les collaborateurs travaillant sur site ou en déplacement reçoivent régulièrement des kits composés de masques et de gel hydroalcoolique.

- Recrutement pendant la période Covid : Accompagnement spécifique pour assurer la sécurité des nouveaux arrivants. Maintien de l'emploi des saisonniers et des contrats étudiants.

- Renforcement du lien à distance : Via des communications descendantes régulières pour informer l'ensemble des salariés sur l'évolution de l'organisation de l'entreprise et de ses activités.

LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

Enquête dédiée au télétravail :

Plus d'un an après la mise en œuvre du télétravail, RS a souhaité connaître le ressenti de ses collaborateurs sur ce nouveau mode de travail et s'assurer du bien-être de chacun. À ce titre, un webinaire « Mieux vivre en télétravail » a été animé par un cabinet spécialisé.

Les salariés en ressentant le besoin ont été autorisés à revenir sur site.

MUTUELLE SANTÉ

Chaque salarié bénéficie d'une mutuelle prise en charge par l'entreprise, il a la possibilité d'inclure sa famille dans la protection santé sans surcoût.



Un contrat de prévoyance est également prévu mis en place dès l'embauche, couvrant chaque salarié pour les risques de perte de revenus en cas de longue maladie et d'invalidité, assurant également le versement d'un capital en cas de décès.

ABSENCES CONVENTIONNELLES

Conformément à la loi du 9 mai 2014, dite loi « Mathys », RS met en œuvre un système de don de jours de repos aux salariés parents d'un enfant gravement malade.

La direction des ressources humaines garantit la confidentialité de cette démarche en préservant l'anonymat des donateurs et des bénéficiaires.

À travers l'accord sénior, RS accorde des jours de repos supplémentaires pour les personnes qui capitalisent 20 ans d'ancienneté et plus.

Enfin, parmi les absences conventionnelles, RS accorde 3 jours de congés par enfant malade et 5 jours de congés pour l'hospitalisation d'un enfant.

AUTRES AVANTAGES

Les collaborateurs bénéficient d'une prime liée aux résultats de l'entreprise via la participation.

RS France prend également à sa charge une prime de transport de 32€ par mois et 70% des cotisations de prévoyance santé. Cependant, à l'occasion de la mise en œuvre du télétravail, la prime transport s'est vue remplacée par la prime télétravail pour les salariés pouvant en bénéficier.

Aussi, l'entreprise participe au financement de Tickets Restaurant d'une valeur de 9 euros pour ses collaborateurs.



SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL

RS est particulièrement proactive sur ce point, en raison des particularités de son cœur de métier et des risques en découlant. RS France souhaite promouvoir le bien-être du salarié dans sa globalité.

Ainsi le système de management de la santé-sécurité au travail mis en place à travers la certification ISO 45001 inclut :

- **La réalisation et la mise à jour** du document unique conformément à la réglementation en vigueur en accentuant sur une mise à jour dynamique des évaluations des risques.
- **Le report** par l'ensemble des collaborateurs des situations dangereuses et des presque-accidents de façon digitalisée au travers d'un QR code ou d'un formulaire papier.
- **L'analyse systématique des accidents** mais aussi des incidents qui auraient pu générer une gravité importante.
- **Un réseau de Contact SSE** impliqué dans la culture sécurité de l'entreprise.

- **Un programme annuel d'amélioration de prévention des risques** intégrant des actions innovantes.



ACTIONS D'AMÉLIORATION INTERVENUES EN 2021 :

- **Automatisation de distribution des bons de livraisons** dans les bacs via un margeur.
- **Agrandissement des capacités de stockage et amélioration des conditions de travail** via de nouvelles plateformes et la location d'un entrepôt.
- **Réaménagement des postes de travail** et mise en place de tables ergonomiques.

- **Initiation de formation** aux bonnes pratiques sécurité « behaviour safety program ».

- **Suivi et communication** des indicateurs et mise en place d'actions correctives et préventives.

- **Sessions de communication** avec les salariés concernant les conditions de travail types causeries, pour accroître la culture sécurité et pour renforcer le lien entre les acteurs de la sécurité et les collaborateurs, tout en permettant aux employés de fournir des commentaires et des rétroactions sur les conditions de travail et les avantages sociaux.

- **Management visuel** qui reprend les codes de la méthode des 5S.

- **Réseau SST** (Sauveteurs Secouristes du Travail) et de **Contacts SSE**: qui s'implique pour la santé et la sécurité du collectif.

- **Présence d'un infirmier du travail** avec un rôle de prévention en étroite collaboration avec le médecin du travail.

Les prestataires et entreprises extérieurs se voient systématiquement dispenser une formation d'accueil sécurité par RS France.

Chaque nouveau salarié bénéficie également d'une formation sécurité dès son arrivée et tout au long de son parcours au sein de l'entreprise. En fonction de son activité et/ou de sa motivation, il sera intégré en tant que volontaire, Contact SSE dans son département, Sauveteur Secouriste du Travail ou encore équipier d'Intervention Interne Incendie.

La collaboration entre les salariés et les acteurs de la sécurité est primordiale pour RS. C'est pour cela que les collaborateurs sont consultés et écoutés avant la mise en place de nouvelles actions. Par exemple, des groupes de travail ont été créés pour une réflexion sur le choix des chaussures de sécurité mais aussi sur l'amélioration du plan de circulation dans l'entrepôt.

Les salariés du département Logistique de RS reçoivent également des formations régulières concernant la prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS).

Des sessions de coaching "Gestes et Postures" sont réalisées plusieurs fois par an et le management opérationnel est formé en tant que "Relais Ergonomie".



De nombreuses initiatives visant à promouvoir la santé et la sécurité sont mises en place. Par exemple, RS a pour la seconde année consécutive donné l'opportunité à tous ses salariés de bénéficier gratuitement du service ID-U : Identification d'Urgence. À ce titre, deux sessions de présentation, menées par un membre d'ID-U, ont été organisées pour permettre aux collaborateurs intéressés de mieux comprendre le fonctionnement du dispositif d'identification d'urgence.

Enfin, RS soutient les sapeurs-pompiers volontaires et propose, avec le SDIS 60, une convention qui permet à nos collaborateurs d'effectuer la formation sapeurs-pompiers volontaires sur leur temps de travail.



RS souhaite sans cesse s'améliorer et se renouveler dans le domaine de la prévention, de la santé et de la sécurité.

Target Zero, le programme du groupe visant un taux d'accident nul, est déployé en France depuis de nombreuses années et chacune des actions de l'équipe SSE vise ce résultat.

Notre politique de prévention des risques professionnels repose sur cinq piliers : la formation, l'implication de l'ensemble des salariés, la communication et le dialogue, l'amélioration constante de la gestion des risques et le suivi de la performance et du contrôle.

Philippe Berlingen
Directeur opération logistique



« Réduire l'impact des activités humaines sur l'environnement n'est plus une question de choix, mais bien une nécessité qui repose sur l'implication de chacun. Chez RS, nous sommes tous engagés, chacun à notre niveau dans un processus d'amélioration continue de nos pratiques environnementales. Transports, gestion des déchets, recyclage, économie circulaire... Mieux agir pour mieux vivre, mieux vivre pour mieux agir, c'est notre credo ! »

Élise Rivera-Saez
Responsable Qualité
et Environnement

ENVIRONNEMENT

SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

RS est certifiée ISO 14001 et accorde une grande importance aux différentes thématiques environnementales.

Tout au long de l'année, des actions sont mises en place pour améliorer l'impact environnemental de l'entreprise et sensibiliser les collaborateurs à la protection de la planète. Par exemple, à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable, différentes actions internes ont été organisées :

- Le tout premier RS Cleanup Day.

Armés de gants de protection et de sacs poubelles, les collaborateurs volontaires ont remonté leurs manches pour nettoyer les alentours du site de Beauvais. Au total, 18kg de déchets ont été ramassés pour être valorisés et ainsi, ne plus polluer la planète. Ce fut un moment de convivialité et d'échange entre collègues, mettant en avant le pouvoir d'agir de chacun au service de l'environnement.



- Un challenge en collaboration avec notre partenaire bien-être au travail Meeriad.

Pendant un mois, main dans la main avec l'association The Ocean Cleanup, la plus grande association de protection marine au monde, les collaborateurs de RS France s'engageaient à prendre soin de leur santé mentale et physique en participant aux activités mises à leur disposition sur l'application Meeriad. Plus les collaborateurs passaient de temps sur l'application, plus les fonds collectés afin d'extraire du plastique présent dans les océans augmentaient. Au total, la participation des collaborateurs a permis de récolter 1194€, reversés à The Ocean Cleanup le 22 octobre 2021, de quoi nettoyer 22 000m² dans les océans. Les employés s'étant le plus prêtés au jeu ont également remporté des lunettes de soleil créées à partir de plastique repêché dans les océans par The Ocean Cleanup.



D'autres sujets ont également été abordés comme les résultats de l'évaluation de notre démarche RSE par EcoVadis. En effet, en 2021, nous recevions la médaille d'or décernée par l'organisme de notation mondialement reconnu.

Les collaborateurs étaient également invités à partager leurs engagements environnementaux personnels pour inspirer les autres, un rappel sur l'importance du respect du tri des déchets a été fait et des astuces pour réduire sa consommation quotidienne d'eau, de CO2 et d'électricité ont également été partagées.

Toutes ces actions et sujets abordés ont été regroupés sur une page Intranet, accessible à tous.

BÂTIMENT

L'énergie nécessaire à l'usage du bâtiment (chauffage, eau) est un poste avec un impact carbone non négligeable.

L'installation de réducteurs de pression dans tous les sanitaires des locaux

d'RS France a permis de réduire la consommation d'eau de 2,7L à 1L par lavage de mains.

Le remplacement des éclairages par des **éclairages LED**, la régulation des installations de chauffage et de climatisation, le suivi mensuel des indicateurs de performance énergétique, sont autant d'actions permettant de maîtriser les consommations énergétiques.

L'objectif de décarbonation du site de Beauvais s'inscrit dans les objectifs ESG du groupe. Ainsi nous souhaitons tendre vers le zéro émission d'ici 2030. À cet effet, nous avons opté pour la fourniture d'électricité 100% verte. Nous travaillons en parallèle à de nouvelles solutions de production d'électricité et de chauffage.

TRANSPORT

L'un des principaux impacts carbones de l'entreprise est le transport (approvisionnement, livraison des clients, déplacement des collaborateurs). Pour réduire cet impact, de nombreuses actions ont été mises en place.

D'abord, pour **diminuer l'impact de l'approvisionnement et de la livraison** :

- **Optimisation des livraisons fournisseurs** via par exemple la livraison en bac ou encore la réduction des volumes des colis.
- **Choix des transporteurs** impliqués dans des démarches de réduction des émissions de gaz à effet de serre.
- **Réutilisation de l'emballage fournisseur** pour diminuer la consommation de cartons.

Ensuite, **pour diminuer l'impact des déplacements de nos collaborateurs** en plus des actions déjà en œuvre (intégration dans le catalogue de la flotte automobile de véhicules hybrides, vidéoconférences pour limiter les déplacements...).



En 2021 nous avons également :

- **Mis en avant la mobilité individuelle responsable** avec l'installation de deux bornes de recharge et l'intégration à la flotte auto d'une Renault Zoé et de deux Toyota Corolla, d'abord prévues pour la mobilité professionnelle puis proposées en autopartage.

- **Communiqué sur la possibilité de réaliser des économies sur les trajets professionnels**, au travers notamment de l'offre Fréquence PLUS SANEF ou bien encore des aides de la région.

- **Fait la promotion de l'application Klaxit** en collaboration avec l'agglomération du Beauvaisis via une vidéo explicative réalisée par des collaborateurs RS sur :

- La rémunération du conducteur
- La gratuité du trajet du passager
- Le retour assuré en cas d'imprévu via l'assurance Klaxit

Pas moins de 226 trajets ont été effectués en 2021, soit 259 kilos de CO2 économisés, et cela, en pleine crise sanitaire, impliquant une grande période de

télétravail (réduisant donc drastiquement les occasions de covoiturage).

- **Proposé le changement des habitudes** en réalisant ses petits déplacements à vélo, en promouvant notamment les différentes aides régionales à l'achat d'un vélo électrique.

IMPACT CARBONE

Afin de limiter les impacts négatifs liés à son activité sur l'environnement, RS a procédé à l'identification des sources directes et indirectes de gaz à effet de serre en réalisant un bilan carbone sur les 3 scopes en 2018.

Depuis nous suivons les scopes 1 et 2, ce qui nous permet de définir nos priorités et actions visant à limiter nos dommages. Nous nous inscrivons dans le projet du groupe, qui vise à réduire de moitié notre impact carbone d'ici 2025.

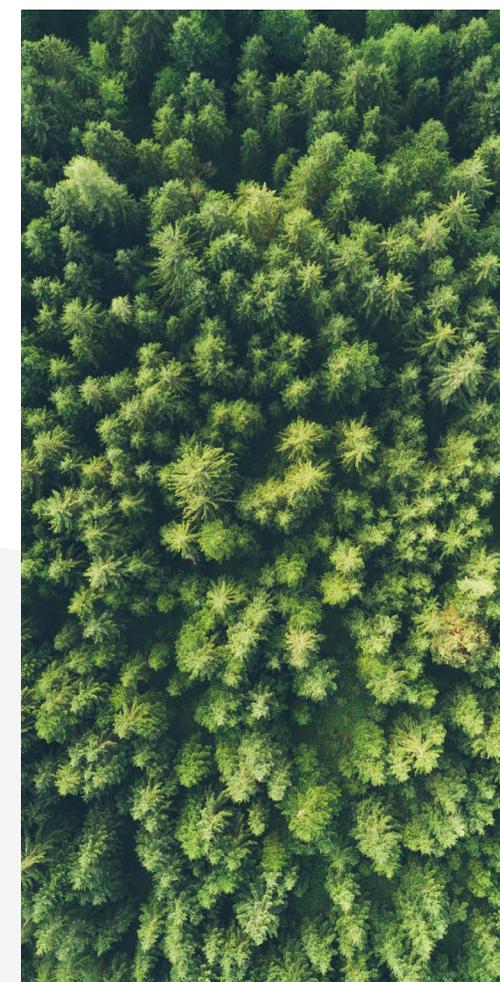
Cette première étape a été décisive pour définir les objectifs et hiérarchiser les actions visant à limiter les dommages. En outre, RS participe à des projets

OISE MOBILITÉ

SANEF FREQUENCE +

KLAXIT

externes tels que l'index FTSE4Good et le projet CDP (Carbon Disclosure Project dont RS est reconnu comme leader de secteur FTSE 350).



DÉCHETS

En tant que producteur de déchets, RS reconnaît pleinement sa responsabilité et s'engage pour une prise en charge efficace, en favorisant le réemploi et le recyclage.

L'entreprise a un objectif de valorisation des déchets et de réduction des déchets à la source : en 2021, **100% de nos déchets ont été valorisés**. Pour atteindre ces objectifs, l'entreprise suit mensuellement ses indicateurs de réduction de déchets.

RS s'attache à utiliser des prestataires locaux pour la **valorisation des papiers et cartons**. L'entreprise s'appuie sur des éco-organismes, agréés par l'État, pour la gestion des équipements électriques et électroniques ainsi que pour tous les déchets spécifiques.

Parallèlement, RS a mis en place des **panneaux pédagogiques** (incluant codes couleurs, images et explications textes) et centralisé ses points de collecte afin d'éduquer et inciter ses collaborateurs au tri des déchets pour faciliter le ramassage et la valorisation de ces derniers.

RS participe à des initiatives en termes de valorisation des déchets tel que le recyclage des stylos issus de son activité avec **l'association Terracycle**. Cette association transforme les stylos en mobilier de jardin et reverse à RS un centime par instrument d'écriture. RS reverse ensuite cet argent à une association locale : Collembole et Cie (association de compostage à Beauvais).



Un autre partenariat de collecte est également en place : celui-ci, développé avec **l'association Bouchons d'Amour**, concerne la valorisation des bouchons.

RS France relaie aussi les initiatives d'éco-organismes auprès de ses salariés comme l'opération **1 pile = 1 don**, de l'énergie pour le Téléthon. Après 3 mois de collecte, la mobilisation de tous les collaborateurs RS France a permis la **collecte de 160kg de piles et batteries usagées**. Ces dernières ont ensuite été transformées en dons pour la recherche contre les maladies rares. Grâce à cette action, RS a contribué aux **42 590 € remis à l'AFM-Téléthon par Batribox en 2021**.

L'entreprise utilise majoritairement des emballages recyclables ou composés de matériaux recyclés. Par exemple, **nos cartons sont produits à partir de cartons 100% recyclés**. Nos bulles de calage sont 100% biodégradables.



En amont, RS innove pour réduire la production de déchets. En effet :

Notre consommation de papier a diminué grâce à la dématérialisation des contrats de travail. L'utilisation de la solution **DocuSign**, un outil permettant de signer électroniquement permet de limiter au maximum l'impression excessive des contrats de travail des collaborateurs, clients, fabricants partenaires, prestataires, etc.

L'évaluation du nombre de feuilles de papier économisées se fonde sur 3 facteurs :

- Le nombre d'enveloppes envoyées
- Le nombre de papier par enveloppe
- Le nombre de destinataire par enveloppe

En 2021, l'utilisation de DocuSign a permis à RS d'économiser 4 272 enveloppes et ainsi de préserver : 3 012kg de bois, 74 023 litres d'eau, 7 071kg de carbone et 490kg de déchets.

Sans DocuSign, l'impact de nos activités sur la planète aurait été équivalent à 20 arbres abattus, 14 machines à laver lancées, les émissions d'une voiture pendant une année complète et 18 corbeilles pleines de papier.

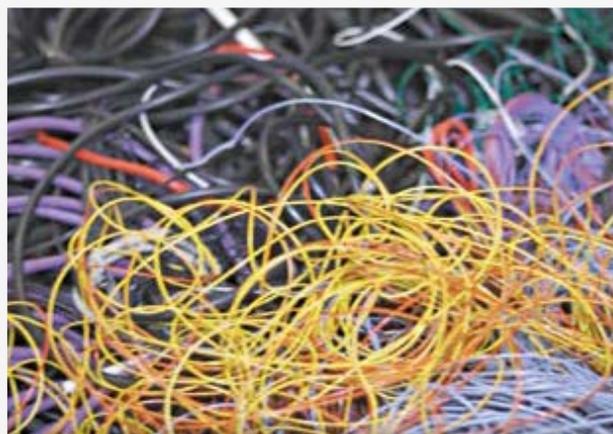
Un partenariat a également mis en place avec la startup française Cy-Clope, spécialisé dans la dans la collecte et le recyclage des mégots de cigarettes. Cette collaboration. a permis de valoriser 82 200 mégots et ainsi sauvegarder une quantité d'eau importante. Autant d'initiatives à vocation environnementales mais aussi sociales.

Notre plan d'action 2030 « **Pour un monde meilleur** » est fixé autour de 4 grandes priorités :

- **Faire progresser le développement durable**
- **Promouvoir l'éducation et l'innovation**
- **Renforcer l'autonomie de nos collaborateurs**
- **Faire des affaires de manière responsables**

Nous travaillons donc sur le développement de nouvelles solutions durables.

À ce titre nous avons également souhaité recueillir l'avis de nos clients au sujet de la gestion de nos emballages au travers d'une enquête.



BIODIVERSITÉ

RS s'implique dans de nouveaux projets et s'engage pour préserver la biodiversité. L'installation de ruches sur le site, à proximité de notre jachère fleurie en est un exemple.

Une réussite pour RS : les collaborateurs ont été charmés par le projet ! En avril 2021, la récolte 2020 a été remise aux Restos du Coeur.

D'autres projets en faveur de la biodiversité ont été étudiés en 2021, dont :

- La **plantation** d'arbres et arbustes fruitiers sur le site de Beauvais.
- La mise en place d'un **potager participatif** au sein de l'entreprise sur un espace vert utilisé jusqu'à présent comme zone de détente pour les salariés.
- La **valorisation des déchets organiques en compost**.
- L'organisation d'un nouveau **challenge éco-responsable** incitant les collaborateurs et clients à s'engager pour reforester une zone à proximité du site de Beauvais.
- La mise en place d'un **plan d'action permettant de décrocher la médaille de platine EcoVadis en 2022**.



ÉCONOMIE CIRCULAIRE

L'économie circulaire vise à limiter le gaspillage des ressources et l'impact environnemental des activités d'une entreprise.

RS fait partie du groupe de travail «écologie industrielle et territoriale du grand Beauvaisis» pour réfléchir ensemble sur l'économie circulaire de demain.

RS travaille avec des entreprises locales pour faire de ses déchets la matière première d'entreprises voisines.

PARTENARIAT CCI

La réflexion régionale sur la récupération des dorsales d'étiquettes pour leur revalorisation nous a conduits à mettre en œuvre un nouveau tri sur le site.

Les supports d'étiquettes sont dorénavant triés, stockés puis remis à notre prestataire au travers de collectes groupées afin de réintégrer une filière papetière avec la société Wepa Greenfield.



« Chez RS il est important que chacun puisse s'épanouir tant au niveau professionnel qu'au niveau personnel. Nous avons à cœur de créer pour tous les collaborateurs, les conditions les plus favorables à l'accomplissement. Travailler ensemble c'est vivre ensemble, se comprendre, se respecter et s'écouter. De nombreux enjeux pour lesquels chacun est impliqué. »

Christophe Hercelin
Directeur Marketing France

LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Dans son approche territoriale, RS prend en compte les groupes vulnérables et marginalisés et agit afin de faire reconnaître l'évidence de leurs droits

DROITS HUMAINS

sociaux - en l'occurrence, le droit à travailler - et participe donc à leur inclusion dans le tissu économique et sociétal.

Cette lutte contre la discrimination se traduit par des actions multiples en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap :



- **Contrats avec des centres d'aide par le travail** (DTS, ANRH, ESAT du Therais, ESAT Les Ateliers de Taouro ou encore ESAT Clos du Nid) pour le comptage, le conditionnement et le stockage des produits.

- **Collaboration avec des agences d'intérim** pour conjuguer travail et handicap.

- Pour donner suite au diagnostic accessibilité réalisé en 2019, l'entreprise a réalisé des travaux afin de **rendre les sanitaires accessibles aux personnes en situation de handicap**.

- **La direction a nommé un référent Handicap** au sein de la société afin de favoriser l'insertion et le maintien dans l'emploi.

- **Journée portes ouvertes, appelée DuoDay.**

La diversité et l'inclusion en entreprise sont des valeurs fortes prônées par RS. L'entreprise prend régulièrement part à différentes opérations dans le but d'intégrer ses notions à la vie de ses salariés. Parmi ces manifestations, RS a participé le 18 novembre 2021 au DuoDay, initiative du gouvernement en faveur de la diversité et de l'inclusion sur le lieu de travail. Le temps d'une journée, un collaborateur RS est devenu le tuteur d'un travailleur d'ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail). L'occasion pour chacun de changer de regard et de dépasser ses préjugés.

RS est membre du programme mondial The Valuable 500 dont la mission est de renforcer l'intégration des personnes en situation de handicap dans le milieu professionnel.



INCLUSION

Nous sommes convaincus que **l'acceptation de la différence est fondamentale pour le succès de toutes activités**. Ainsi, nous avons mis en place une politique en faveur de la diversité et de l'inclusion.

En valorisant les différences, RS vise à attirer et à exploiter les profils les plus talentueux pour répondre à la diversité en termes de besoins, de croyances et d'origines de ses clients et de ses fournisseurs.

Dans ce cadre, RS organise chaque année une semaine de l'inclusion, appelée **Heritage week**. L'objectif de cet événement récurrent est de promouvoir et célébrer les différences de chacun. Tous les collaborateurs sont ainsi invités à partager leurs histoires sur le réseau social interne du groupe, pour mettre en avant leur culture, faire rayonner la richesse de la diversité de l'entreprise et développer une culture où chacun se sent à l'aise pour être soi-même au travail, chaque jour. En 2021, c'est le Chef des Ventes du Nord, qui témoignait de son Héritage familial pour RS France.

L'inclusion est une valeur essentielle pour RS. En ce sens, nous sommes très fiers de collaborer main dans la main depuis 4 ans avec le challenge SoliTudiant, organisé par l'association HTS (Handicap, Travail, Solidarité). Ce challenge national au profit du secteur adapté/protégé a pour but d'encourager les écoles et universités à développer l'emploi des personnes en situation de handicap. En 2021, HTS a eu l'honneur de compter Laurent Bouchez, membre du Comité de Direction Team RS France, parmi ses jurés.

Aussi, à l'occasion de la Journée Internationale des Personnes Handicapées, des sessions de sensibilisation aux handicaps au sein du monde du travail ont été proposées aux collaborateurs RS France.

Ces formations dans le quotidien des collaborateurs de l'entreprise a pour objectif de permettre à chacun de comprendre et appréhender la considération du handicap dans la vie professionnelle, combattre les préjugés et mieux connaître le secteur protégé et adapté. Depuis, ces sessions sont

disponibles à tout moment sur Stream RS France, la chaîne interne de diffusion de vidéos.

PYRAMIDES DES ÂGES

L'entreprise est particulièrement attentive aux liens intergénérationnels, à la fois pour l'accomplissement humain qu'ils permettent, mais également car ils sont **l'assurance du développement des compétences en assurant la transmission des savoirs**.

Pour garantir ces engagements, RS a mis en place un accord contrat génération avec un accord sénior qui garantit l'aménagement des postes et du temps de travail pour nos aînés ainsi qu'une politique favorable aux contrats étudiants et à l'alternance.



PARITÉ FEMMES/HOMMES

RS a célébré ses avancées en matière de Diversité et d'Inclusion.

Avec un **index égalité femme/homme à 98/100**, l'entreprise assure un environnement de travail bienveillant pour l'ensemble de ses collaborateurs.

Elle a d'ailleurs mis en lumière pendant la journée internationale des droits des femmes des collaboratrices engagées et qui prônent les valeurs de diversité et d'inclusion. Un quiz a également été créé afin de permettre à chacun d'en apprendre davantage sur l'égalité Homme/Femme de façon ludique.

Une surveillance des rémunérations et des promotions est réalisée tous les ans.

L'égalité des chances est une directive de l'entreprise.



SPORT, BIEN-ÊTRE ET SANTÉ

1 an de télétravail, ça se fête !

À l'occasion du printemps et d'une année complète de télétravail, l'entreprise a offert à chaque collaborateur un blender portable et un panier de fruits bio pour faire le plein de vitamines avant l'été.



CONCOURS INTERNE DE PRONOSTICS : EURO 2020

RS France a organisé un concours de pronostics ouvert à tous (CDI, CDD, alternants, intérimaires et stagiaires) à l'occasion de l'euro 2020 (reporté en juin 2021). Tout au long de la compétition, il était possible de jouer via l'application ScoreCast (pronostics et Quiz bonus) afin de gagner des points et remporter des cadeaux (en solo ou en équipe).

Un concours photos a également été organisé pour dynamiser le jeu et valoriser l'engagement des plus motivés. Après un mois au rythme des matchs de foot, les gagnants ont reçu leurs lots (maillots de l'équipe de France, ballons officiels de l'Euro 2020, vidéoprojecteur, etc.).

SÉANCES D'OSTÉOPATHIE POUR LES COLLABORATEURS

La santé des collaborateurs RS est une priorité. Pour prendre soin de chacun et lutter contre l'apparition de TMS (Troubles Musculo-Squelettiques), des séances d'ostéopathie sont programmées dans les locaux de l'entreprise à raison de 2 vendredis par mois. Prises en charge à 100% par RS et indépendantes de la souscription mutuelle de chacun, il suffit de prendre rendez-vous en s'inscrivant sur la plateforme en ligne dédiée pour bénéficier de 45 minutes avec un professionnel diplômé.

FÊTES DE FIN D'ANNÉE

En 2021, les fêtes de fin d'année ont principalement eu lieu à distance. Des actions ont toutefois été mises en place pour égayer cette période spéciale



comme la décoration des locaux et distribution de viennoiseries et boissons chaudes pour les collaborateurs sur site. Aussi, tous les collaborateurs (en télétravail ou non) se sont vu remettre deux cartes cadeaux, une box de Noël (contenant un kit de pâtisserie, un bulbe de trèfle rouge et des graines de basilic) ainsi qu'un calendrier de l'avent, pendant le drive de fin d'année, initialement prévu pour la distribution mensuelle des Tickets Restaurant.

Par ailleurs, tout au long du mois de décembre les collaborateurs étaient également invités à ouvrir les cases d'un calendrier de l'avent digital. Enigmes, devinettes, blind test, guess who, autant d'animations à distances leur donnaient accès à de nombreux cadeaux.

ÉQUILIBRE VIE PRIVÉE ET VIE PROFESSIONNELLE



La direction est particulièrement attentive à la protection de la vie privée qui est un droit fondamental. Si les outils numériques sont un véritable avantage, ils peuvent être à l'origine de dérive dans l'équilibre vie professionnelle, vie personnelle.

Par conséquent, en dehors du temps de travail, le droit à la déconnexion est appliqué.

Une annexe, intégrée au contrat de travail, encadre l'exercice de ce droit sans compromettre la liberté des salariés d'organiser leur travail.

Elle prévoit la restriction d'envoi d'e-mails et d'émission d'appels téléphoniques ou de sms sur les périodes réservées à la vie personnelle.

De plus, le télétravail a été encadré par un accord d'entreprise permettant aux salariés, sous certaines conditions liées aux contraintes des postes de travail, de pratiquer leur activité professionnelle à leur domicile.

L'entreprise s'assure de la possibilité de télétravail en mettant à disposition les outils nécessaires à la réalisation des tâches.

Le management par objectifs, en place dans l'entreprise, est propice au développement du télétravail.

Enfin, de manière à concilier vie personnelle et vie professionnelle, en 2021, 33 salariés ont bénéficié d'un temps partiel. Celui-ci est octroyé à la demande des salariés.

Cet équilibre est d'autant plus important depuis la mise en place du télétravail généralisé. En effet, au début de l'épidémie de Covid-19, tous les salariés administratifs ont bénéficié à leur domicile de tout l'équipement nécessaire (matériel informatique, écran, chaise de bureau...) à la mise en place du télétravail.

Depuis le 16 mars 2020, le télétravail est ancré dans les habitudes professionnelles chez RS.

PASSAGE À KELIO EN NOVEMBRE 21

Dans la volonté de permettre aux salariés de simplifier et optimiser la gestion de leur temps de travail quotidien, dans un contexte de télétravail imposé, en novembre 2021 RS France a changé d'outil de Gestion des Temps et Activités. Plus clair et ergonomique, Kelio permet à chaque collaborateur en télétravail de réguler son activité et de s'adapter à cette nouvelle modalité qu'est le travail à distance. Les appareils de gestion des temps et activités implantés sur site ont également été renouvelés.



PROTECTION DES DONNÉES DES SALARIÉS

RS s'engage dans la protection des données de ses salariés en se conformant à la Réglementation Générale sur la Protection des Données.

L'entreprise s'attache à informer tous les salariés sur la finalité d'utilisation de leurs données, mais également sur la communication de celles-ci à des tiers.

La communication et l'utilisation des données par des tiers est encadrée par la réglementation en vigueur.

Les données à caractère personnel sont conservées uniquement sur une durée nécessaire et raisonnable au moyen de systèmes d'information sécurisés. Afin de renforcer les bons réflexes, lors de campagnes de phishing, les salariés reçoivent des mails suspects, semblables aux tentatives d'hameçonnages classiques. Ces entraînements permettent de détecter rapidement les mails frauduleux. Un délégué à la protection des données a été désigné pour mettre en œuvre cette conformité. Il est à disposition de la CNIL et de toute personne se questionnant sur la gestion des données personnelles (accès, modifications, suppression, etc.).



« Aider et accompagner nos clients à relever les défis quotidiens est notre priorité. Notre objectif est de fournir une expérience unique, d'être reconnu comme le fournisseur numéro 1. Cette vision confère à RS une place à part dans la profession. L'efficacité de nos process, la compétence et l'engagement de nos équipes et de nos clients sont les piliers de notre approche. »

Chantal Thoma
Directrice de la relation client

SERVICE CLIENT

Placer l'humain au cœur de l'entreprise et au cœur des relations avec ses partenaires, fournisseurs, clients... a toujours été et reste pour RS un axe important. L'entreprise met ainsi ses

QUESTIONS RELATIVES AUX CLIENTS

services et son expérience client au cœur de sa stratégie. RS est membre de la fédération nationale du e-commerce et de la vente à distance.

L'objectif : apporter une réelle valeur ajoutée en matière de service, bien au-delà de la mise à disposition du produit.

Pour cela, RS France a mis en place un **accompagnement humain à l'écoute de ses clients**, pour comprendre leurs besoins au quotidien.

La technicité de nos chargés de clientèle permet de **répondre aux besoins de nos clients dans les meilleurs délais** et ce tout au long de leurs parcours.

RS fait de la satisfaction client son objectif n°1, pour y répondre de nombreuses actions sont réalisées :

- Mesure de la satisfaction client à travers le NPS (Net Promoter Score).
- Étude des raisons de mécontentement de la part de nos clients à travers la voix du client.

- Partage entre tous les départements acteurs sur le parcours clients, lors d'un forum clients mensuel.
 - Transformation des expériences négatives en opportunités d'amélioration.
 - Participation à la semaine internationale de la relation client ayant pour but de générer des interactions autour de la passion du client. Organisation de la semaine de la relation client, sur le thème de la puissance du service, avec des sessions virtuelles afin de mieux comprendre les besoins des clients pour mieux les servir.
 - Mise en place de Trustpilot, un logiciel permettant de récolter les avis de nos clients.
- Nous récoltons les commentaires des clients sur leur interaction avec le service client mais également plus globalement sur leur expérience d'achat avec RS.
- Remise des awards de la relation client pour célébrer la passion du client.

PROTECTION DES DONNÉES DU CLIENT

RS s'engage dans la protection des données de ses clients en se conformant à la Réglementation Générale sur la Protection des Données (RGPD).

RS s'attache à informer ses clients sur la finalité d'utilisation de leurs données ainsi que sur la communication de celles-ci. La communication et l'utilisation des données tiers est encadrée par la réglementation en vigueur. Ainsi, les données à caractère personnel sont conservées uniquement sur une durée nécessaire et raisonnable au moyen de systèmes d'informations sécurisés.

De plus, RS a mis en place toutes les procédures nécessaires pour répondre aux questions de ses clients sur cette thématique. Pour approfondir cette démarche, **tous les salariés ont été formés de manière digitale sur la réglementation générale à la protection des données ainsi que sur la sécurité informatique.**

Afin de veiller aux données de ses clients, RS a mis en place les directives induites

par la réglementation sur les Services de Paiements afin de renforcer le niveau de sécurité des paiements sur internet.

LES SERVICES POUR LE CLIENT

Nous sommes conscients de la place importante qu'occupe RS sur le marché et avons développé un process pour protéger les clients des risques liés à la contrefaçon des produits.

Au cours des dernières années, RS a renforcé les procédures d'approvisionnement et n'achète désormais plus que par le biais d'un réseau de fabricants d'origine et d'un groupe de distributeurs accrédités et agréés.

RS garantit le respect des Principes Directeurs pour la protection du consommateur, incluant notamment les besoins du consommateur tels que la sécurité, le fait d'être informé, de faire des choix, d'être entendu, et le recours à la réparation.

RS a mis en place un process qui consiste à retirer des ventes et mettre en quarantaine les produits faisant l'objet d'anomalies.

Pour ceux déjà livrés, nous sommes en mesure de les rappeler chez nos clients grâce à notre système informatique.

Sur le site internet de RS, des pages sont dédiées à la gestion des déchets et des matières dangereuses.

Ces informations permettent d'accompagner et de répondre aux questions de nos clients. Il y a également une communauté d'experts disponibles à tout moment sur notre site internet via une plateforme de Chat en ligne.



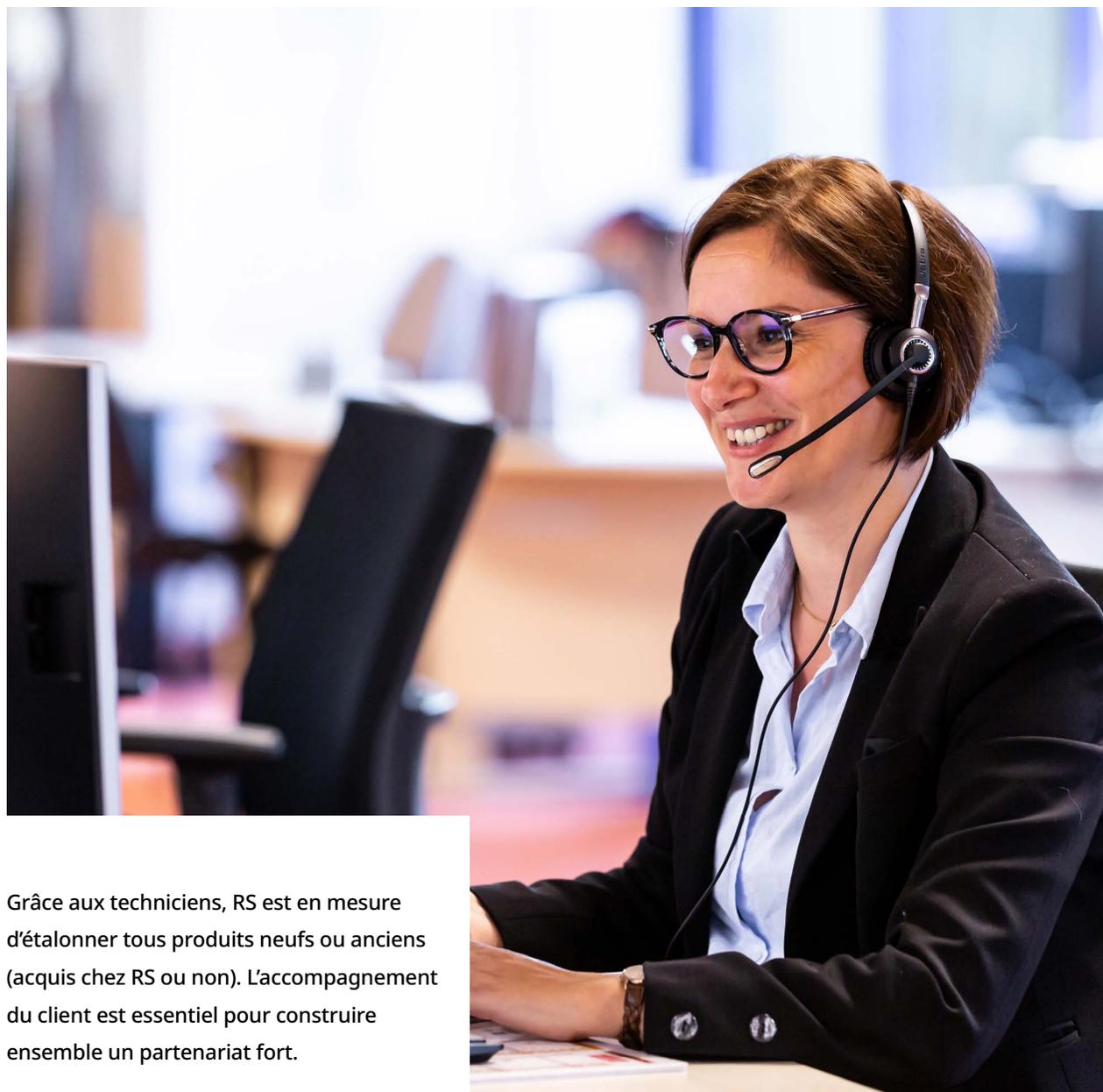
RS dispose d'une force de vente composée d'une centaine de commerciaux. Leurs connaissances des services et des produits RS permet un accompagnement optimal des clients. RS offre également la possibilité à ses fournisseurs d'interagir directement avec ses clients afin de les conseiller au mieux sur les aspects techniques des produits.

Pratiquement, **RS s'engage à :**

- **Communiquer** l'information exacte, transparente et honnête du processus commercial et contractuel.
- **Réduire** le plus possible tout risque d'utilisation des produits en favorisant la logique d'amélioration continue de la conception, fabrication, distribution, procédure de retrait et de rappel de ses produits.

MÉTROLOGIE

RS propose un service de métrologie. Nous sommes en mesure d'étalonner les outils de mesures et les parcs d'instruments de nos clients. Les étalonnages réalisés par nos collaborateurs sont accordés aux étalons nationaux.



Grâce aux techniciens, RS est en mesure d'étalonner tous produits neufs ou anciens (acquis chez RS ou non). L'accompagnement du client est essentiel pour construire ensemble un partenariat fort.

LA FORCE DE VENTE

RS dispose d'une force de vente externe composée d'une quarantaine de commerciaux. Leurs connaissances des services et des produits RS permettent un accompagnement optimal des clients.

VÉHICULE HYBRIDE DES COMMERCIAUX ITINÉRANTS

Dans la continuité de notre volonté à nous engager pour améliorer les pratiques de notre entreprise et réduire son impact sur l'environnement, nous souhaitons développer l'utilisation de véhicules plus éco-responsables pour notre force commerciale itinérante. À ce titre, la flotte automobile de l'entreprise est constituée à 13% en électrique ou hybride et ce résultat tend à s'accroître dans les années à venir.

FORMATION À LA CONDUITE ÉCO-RESPONSABLE

Chaque collaborateur bénéficiant d'un véhicule de fonction est dans l'obligation de suivre et valider une formation routière. Alliant théorie et pratique, cette formation permet au collaborateur d'acquérir et d'approfondir les compétences

nécessaires à une conduite professionnelle responsable. Cette formation comprend également un volet entièrement dédié à l'écoconduite, dans le but de sensibiliser les collaborateurs à l'écologie, la mobilité et les émissions de gaz à effet de serre liés à l'utilisation d'un véhicule ou de véhicules.

DÉMATÉRIALISATION DES DEVIS

La digitalisation est de plus en plus présente dans le cœur de métier de notre force de vente. Cette méthode de travail plus responsable repose principalement sur la dématérialisation des devis et permet ainsi à l'entreprise de diminuer drastiquement sa consommation de papier.

RS offre également la possibilité à ses fabricants partenaires d'interagir directement avec les clients afin de les conseiller au mieux sur les aspects techniques des produits.

En 2021, RS a repris les salons, des événements uniques pour permettre des rencontres et des échanges entre les différents acteurs.



« À l'heure de l'essor des décisions d'achats morales, la nécessité des entreprises à adopter une conduite exemplaire en matière de RSE n'est plus à prouver. C'est à travers ce prisme qu'RS s'engage à former sa force de vente afin de satisfaire ses clients. Je suis convaincu du succès qu'engendre la construction d'un écosystème éthique et transparent, proposant à nos clients des produits et services qui incarnent leurs valeurs. Ainsi, La RSE se démarque comme un véritable vecteur de sens, contribuant autant à l'amélioration des conditions de notre travail qu'à la construction d'un environnement propice au développement de notre stratégie commerciale. S'inscrire dans une démarche RSE favorise la fierté d'appartenance, c'est pourquoi elle constitue, depuis quelques années, un pilier central de notre quotidien. »

Raphael Bodaire
Directeur commercial



“ Faire vivre l'économie solidaire et sociale, tout en favorisant l'employabilité de notre région ont toujours fait partie des fondements de l'identité d'RS. Depuis sa création, nous considérons l'ancrage territorial de notre entreprise comme un des piliers de son organisation. Ainsi, nous avons à cœur d'entretenir les liens tissés au fil des années, mais aussi de construire de nouveaux partenariats, avec les acteurs du bassin Beauvaisien et de ses alentours. Cette démarche se traduit par le sponsoring d'associations étudiantes, sportives ou encore caritatives, le soutien aux emplois locaux par le biais de contrats avec des Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) ou encore la mise en place d'actions visant l'intégration du Handicap au sein de l'entreprise. ”

Laurent Bouchez
Responsable support des ventes

COMMUNAUTÉ ET DÉVELOPPEMENT LOCAL

SPONSORING

RS met un point d'honneur à intégrer l'éducation dans ses engagements. Depuis trois ans, RS offre un savoir-faire spécialisé contribuant à la diffusion de la technologie d'innovation, facile à reproduire et ayant un impact fort et positif sur l'enseignement et la culture.

Pour continuer à promouvoir l'innovation et répandre le mouvement Maker auprès du plus grand nombre, RS France s'est engagée à coorganiser et animer, en novembre 2021, la Maker Faire Paris : le plus grand mouvement des Makers en France.

À cette occasion RS France lançait, en partenariat avec Maker Faire France et le Magazine Science & Vie, le concours Ingénieurs de demain. À destination des écoles, associations étudiantes, étudiants, fabLabs, makerspaces etc., le concours Ingénieurs de demain avait pour objectif d'accompagner des projets dans les domaines de l'industrie, l'ingénierie et la



robotique.

En parallèle, RS soutient régulièrement différentes initiatives autour de la robotique avec principalement l'apport de dons matériels. Dans cette démarche, RS soutient chaque année les écoles qui participent à la Coupe de France de Robotique et au domaine de la compétition automobile (11 équipes soutenues pour le formula Student cette année).

Enfin, RS soutient le sport Beauvaisien au travers d'un partenariat avec l'ASBO et le BRC, Club de Rugby de Beauvais.

RS est partenaire de l'ambition : à ce titre l'entreprise s'engage en soutenant des start-ups comme Mobility Work et Niryo. Nous sommes fiers et avons à cœur de voir évoluer de brillantes idées comme chez Mobility Work (GMAO) et Niryo !

- Niryo connaît une grande réussite depuis sa création et lance une nouvelle solution de robotique industrielle ainsi que son robot NED destiné à l'éducation, la recherche et la formation.

- Mobility Work (GMAO), plateforme de gestion de maintenance communautaire et GMAO simplifie la vie des techniciens de maintenance avec RS.

Faire appel aux pépites françaises pour améliorer nos propres services, c'est notre choix. Grâce à Meeriad et Bricks.ai, nous améliorons également le bien-être et les outils de travail de nos collaborateurs !

Au-delà du sponsoring, RS apporte son soutien à des actions solidaires telles qu'Imagine for Margo - Children without Cancer. Les collaborateurs de RS



ont couru pour la recherche contre les cancers pédiatriques. Les fonds collectés à cette occasion, serviront à financer des traitements pour les 2 500 enfants et adolescents qui se battent chaque année contre la maladie.

SOUTIEN AUX EMPLOIS LOCAUX

RS a passé plusieurs contrats avec des ESAT (DTS, ANRH, ESAT du Theraïn, ESAT Les Ateliers du Taouro ou encore l'ESAT Clos du

Nid) pour le comptage, le conditionnement et le stockage des produits.

Nous recrutons également des étudiants pour des postes de saisonniers. Et nous avons à cœur de faire découvrir nos métiers à travers un partenariat avec Pôle Emploi. Notre objectif est de susciter des vocations.

INDICATEURS

SOCIAL	2021	2020	2019
Effectif sous contrat de travail à durée indéterminée au 31.12 (CDI)	419	426	420
- Hommes	170	169	169
- Femmes	249	257	251
Pourcentage de Femmes	59%	60%	60%
Part des salariés en CDI	92,29%	95,95%	92,51%
Nombre de contrats d'alternance conclus dans l'année considérée	4	5	10
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue	1,14%	0,61%	2,00%
Nombre de salariés formés :	152	306	371
- Hommes	57	112	155
- Femmes	95	194	216
Nombre d'heures de formation par employé formé	16,46	14,98	18,78
Représentation des femmes dans les 10 + hauts salaires de l'entreprise	3	4	4
Indice gouvernemental égalité homme / femme	98%	96%	96%
Nombre de salariés promus dans l'année dans une catégorie supérieure	18	22	9
- Hommes	7	8	4
- Femmes	11	14	5
Recrutement interne	23%	30%	21,00%
Ancienneté moyenne	14,3	14,0	14,0
Taux absentéisme	4,85%	5,52%	6,14%
Turn over	10,20%	6,36%	9,48%
Taux de fréquence	2,53	4,92	1,24
Taux de gravité	0,25	0,18	0,033
Nombre d'accidents avec arrêt	2	4	3
Part d'emploi des travailleurs handicapés	> 6%	> 6%	> 6%
Effectif formé à la sécurité dans l'année	47	44	114
Somme des dépenses de sécurité effectuées dans l'entreprise	6 6268 €	18 2462 €	79 998 €
% salariés en temps partiel	7,88%	8,69%	10,00%
Nbr de réunions avec les représentants du personnel	12	35	11

ENVIRONNEMENT	2021	2020	2019
Somme des éco contributions versées	173 310,53 €	184 308 €	213 904,36 €
Valorisation des déchets	100%	96,14%	98,59%
Taux de déchets en décharge	0%	3,86%	1,41%
Volume déchets cartons (T)	181,22	132,288	154,053
Volume déchets papiers (T)	1,665	0,966	3,716
Tonnage de papier mis sur le marché	19,26	13,296	55,95
Poids total de déchets dangereux (T)	21,96	17,04	12,01
Poids total des déchets non dangereux (T)	405,18	318,71	332
Consommation électrique mensuelle (KWH)	192 873	195 645	168 749
Consommation gaz mensuelle (KWH)	194 408	152 843	224 627
Consommation énergétique totale en (MWH)	4 664,146	4 181,864	4 720,51
Consommation totale d'eau m ³	1 778,32	1 606	1 673
Emissions totales de gaz à effet de serre (scope 1 et 2) en tonnes équivalent CO2	860	756	853
Emissions totales de gaz à effet de serre (scope 3) en tonnes équivalent CO2	/	/	4 669
Nombre de M ³ eau / an / personne	3,38	3,18	3,40
Taux de réalisation du programme d'amélioration SSE	92%	93%	91%
Pollution accidentelle	0	0	0
Biodiversité : nombre de ruches	8	8	8
COMMUNAUTÉ ET ANCRAGE TERRITORIAL			
Nombre de sponsoring	33	19	64
Montant sponsoring (€)	92 870 €	126 331 €	81 163 €
CLIENTS			
Net Promoter Score (NPS)	47,83	49,26	51,6
Rang percentile Ecovadis	95	95	86
Nombre de rappels produits	4	11	10
LOYAUTÉ DES PRATIQUES			
Nombre de fabricants évalués	58	51	83
Nombre de fabricants ayant atteint au moins 50%	56	49	61
Part des fabricants ayant signé la charte RSE	67%	59%	16%
Nombre d'incidents violation loi	0	0	0
Nombre d'incidents impliquant la sécurité de l'information	0	0	0



RS France
Rue Norman King
CS40453
60031 Beauvais Cedex

fr.rs-online.com