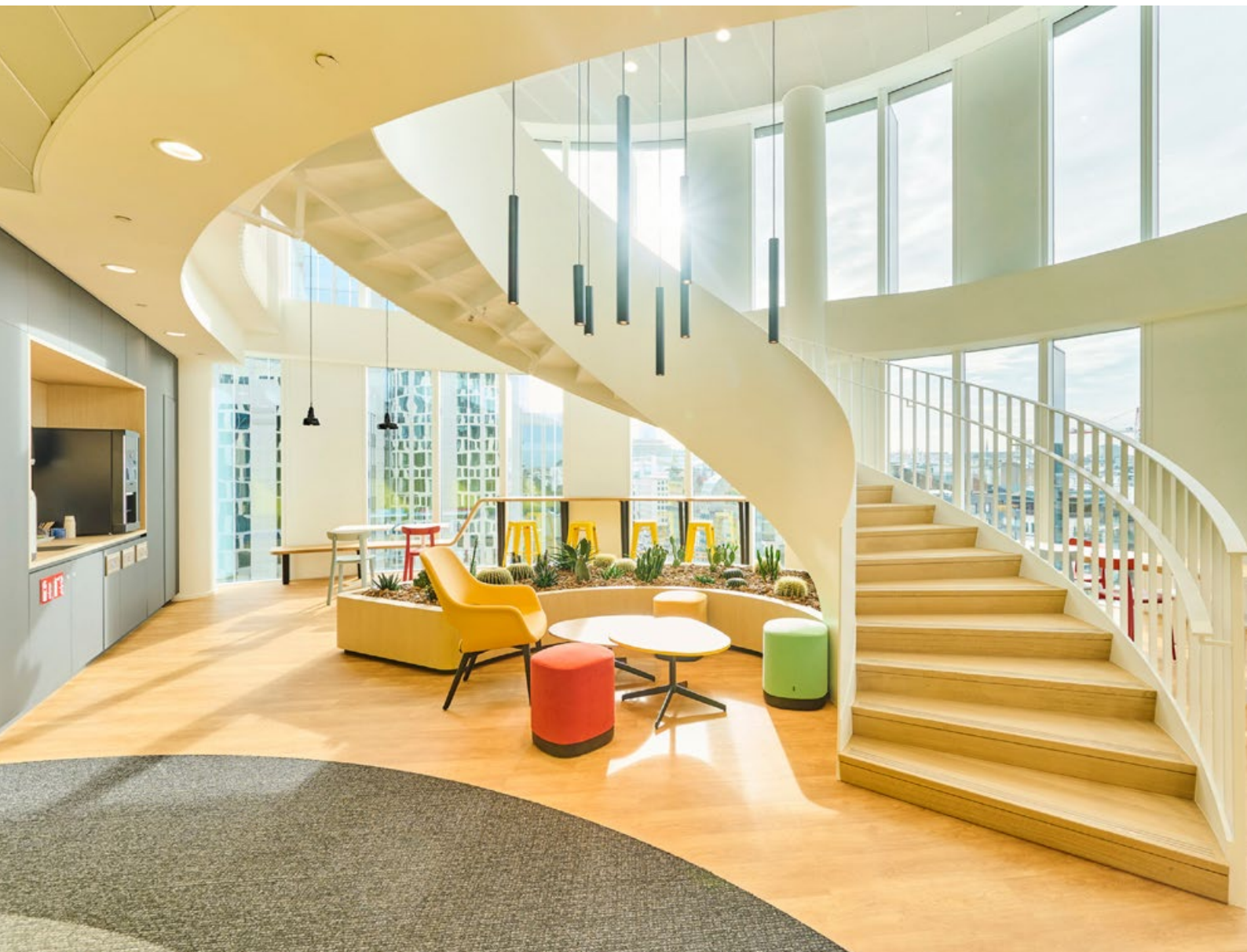


RAPPORT DE DURABILITÉ

— 2021 —



1.	Avant-propos	3
2.	Profil	12
3.	Chiffres-clés	15
4.	Évolution de la politique de durabilité	16
5.	Structure	17
6.	L'entrepreneuriat durable dans la pratique	18
6.1.	Vision	18
6.2.	Mission	18
6.3.	Valeurs	18
6.4.	Déclaration de durabilité	18
6.5.	La durabilité est un processus	20
7.	Environnement	22
7.1.	Matériaux et matières premières	23
7.2.	Déchets	25
7.3.	Énergie et émissions	26
7.4.	CO ₂	28
7.4.	Eau	29
8.	Communication ouverte avec les parties prenantes	30
8.1.	Groupes cibles internes	30
8.2.	Groupes cibles externes	31
9.	Travailler chez Pami	34
9.1.	Nos collaborateurs happy@work!	34
9.2.	Effectif et rotation du personnel	36
9.3.	Absence pour maladie et accidents du travail	37
9.4.	Formation et coaching	39
9.5.	Gestion des compétences et évaluation	40
9.6.	Diversité	41
9.7.	Enquête de satisfaction	43
10.	Contribution sociale	43
11.	Le développement des produits pour et par des des gens	44
12.	Votre avis compte	45





GRI 1.1

1. AVANT-PROPOS

RSE, durabilité et ODD : ces termes sont devenus incontournables. Dans le contexte économique actuel, il est essentiel de gérer de manière responsable la consommation des matières premières, de l'énergie et de l'environnement. Le cadre social d'une production responsable et respectueuse de l'environnement se dessine donc de plus en plus clairement.

Chez PAMI, nous en sommes convaincus depuis très longtemps, comme en témoigne notre certification RSE depuis 2013. Notre stratégie nous pousse à nous montrer respectueux vis-à-vis de toutes les parties prenantes, tout en tenant compte des 3 P (People, Planet et Prosperity).

En 2021, nous avons aussi dû composer avec les répercussions de l'épidémie de coronavirus. Elle a eu de lourdes conséquences pour l'ensemble de l'entreprise. Nous avons notamment dû faire face à une forte augmentation des prix des matières premières et à l'allongement des délais de livraison.

Les nouveaux canaux de communication et outils permettant le travail hybride sont désormais structurellement disponibles et favorisent le télétravail de façon ergonomique et en toute sécurité. Les procédures de sécurité en vigueur sur le lieu de travail et le télétravail structurel sont entrés dans les mœurs. La flexibilité et l'engagement dont notre personnel fait preuve nous ont permis de bien gérer la situation.

Nous avons continué à informer nos clients sur les diverses solutions hybrides personnalisées. En outre, ils se soucient davantage du « sourcing local » et nous répondons parfaitement à leurs attentes.

Chez Pami, nous allons toujours plus loin dans le domaine de la durabilité. Nous investissons en permanence dans de nouvelles machines et technologies : nos produits sont dès lors de plus en plus durables et respectueux de l'environnement. L'an dernier, pour renforcer encore notre profil écologique, nous avons également mis en service 10 véhicules électriques et prévu l'infrastructure de recharge nécessaire, tant à domicile qu'au bureau. Nous profitons également de ce rapport pour revenir sur les gigantesques progrès accomplis ces dernières années en termes d'amélioration des performances environnementales et durables. Nous pouvons encore améliorer d'autres éléments, mais c'est de moins en moins évident. Le principal est que nous nous engageons en permanence dans la bonne direction : les indicateurs doivent dès lors continuer à évoluer positivement.

Chez PAMI, nous continuons aussi de progresser sur le plan de la circularité. Les clients sont de plus en plus convaincus par notre stratégie circulaire et les possibilités de réutilisation des produits existants. En effet, nous pouvons leur donner une nouvelle vie grâce à une approche locale spécifique (remise à neuf, remanufacture, réutilisation, recyclage...). Notre gamme de produits circulaires et nos solutions circulaires s'élargissent également. Chez Pami, nous continuons d'intégrer de plus en plus la RSE, la durabilité et la circularité dans notre stratégie. Nous essayons ainsi de contribuer à un avenir durable pour notre entreprise, nos collaborateurs et la société.

*Lode et Hendrik Essers,
CEO, Goswin Fijen, Administrateur délégué*

**UNE PRÉOCCUPATION
RÉELLE POUR LES
« PERSONNES, LA PLANÈTE
ET LA PROSPÉRITÉ »**

PAMI, LE SEUL CONCEPTEUR DE BUREAU BELGE DOTÉ D'UNE

CERTIFICATION RSE

L'intérêt porté à la responsabilité sociale des entreprises (RSE) a connu une croissance exponentielle ces dernières années, tant de la part de la société que des pouvoirs publics. Pami n'a pas attendu cette évolution, bien au contraire.



Depuis 2013 déjà, Pami est la seule entreprise belge de son secteur à disposer d'un certificat « MVO Prestatieladder » (RSE Échelle des performances)

En tant que PME familiale, nous avons donc assumé notre responsabilité à l'égard des personnes, de la planète et de la prospérité bien avant que toute obligation légale dans ce domaine ne devienne applicable.

Être conscient de l'impact de nos activités sur les personnes, l'environnement et les activités d'entreprise ne sont donc pas des concepts ou des slogans vides de sens pour Pami. C'est l'avenir. Outre notre certificat RSE décerné par Kiwa, notre rapport de durabilité le démontre également de façon objective et mesurable.



**RSE Échelle
des performances
Certifié**

ÉLECTRICITÉ



2,05 MkWh

2006



1,16 MkWh

2021

GAZ NATUREL



9,6 GJ

2006



5,7 GJ

2021

CO₂



2321

2006



1317

2021



0

2026

EAUX DE TRAITEMENT



2,8

2006



0,9

2021

CARTON



41 T

2006



9,8 T

2021

MATIÈRES SYNTHÉTIQUES



173 T

2006



20 T

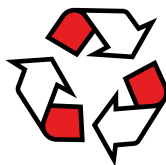
2021

LA GESTION DURABLE DES FORÊTS



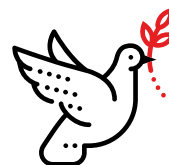
PEFC™

RECYCLABILITÉ



100%

ENTREPRENEURIAT ÉTHIQUE



RAPPORT DE DURABILITÉ

Chaque année, nous rendons compte de nos actions en tant qu'entreprise dans notre rapport de durabilité.

Outre les questions telles que l'environnement, les performances énergétiques, l'utilisation des matières premières et la sécurité, il rend également compte de notre intérêt particulier pour l'éthique commerciale.

Le bien-être de nos collaborateurs est en tête de liste, suivi immédiatement par notre intégrité et notre responsabilité sociale en tant qu'entreprise.

Les illustrations ci-contre et les présentations succinctes des pages suivantes ne reflètent que quelques-unes des réalisations impressionnantes que nous avons accomplies en matière de responsabilité sociale des entreprises ces dernières années. Pour des informations détaillées, visitez pami.be/fr/durabilite.



Scannez pour en savoir plus
sur notre politique de durabilité.



2,05 MWh
2006



1,16 MWh
2021

ÉLECTRICITÉ

Grâce à une utilisation plus efficace de ses machines et à d'importants investissements dans le relighting, l'aspiration avec variateur de fréquence, les moteurs à haut rendement, Pami a réussi à réduire systématiquement sa consommation d'électricité depuis 2006. Et ce, malgré une croissance des ventes de 120 % depuis lors.

La consommation totale d'électricité a diminué de 43,5 % en 15 ans, la consommation pour 100 euros de chiffre d'affaires de pas moins de 62 % !

Nos panneaux solaires nous ont permis de produire jusqu'à un tiers des 1,16 MWh d'électricité dont nous avons eu besoin en 2021.



9,6 GJ
2006



5,7 GJ
2021

GAZ NATUREL

Nous constatons également une baisse constante de la consommation de gaz naturel, contrairement à ce que l'on pourrait attendre sur la base de la croissance de l'entreprise.

Dans ce domaine, l'optimisation des processus d'entreprise et un meilleur contrôle du chauffage dans les bureaux feront certainement la différence.

Une consommation plus faible entraîne automatiquement une réduction des émissions, que nous parvenons toujours à maintenir bien en deçà des valeurs légales autorisées. Atteindre des performances supérieures aux exigences est aussi dans notre nature dans ce domaine.



2321
2006

1317
2021

0
2026

CO₂

La baisse spectaculaire de notre consommation d'électricité et de gaz a entraîné une réduction de plus de 40 % des émissions de CO₂ au cours des 15 dernières années.

Pour réduire encore davantage les émissions de CO₂, nous concentrons actuellement nos efforts sur la poursuite de l'optimisation des processus que nous maîtrisons et que nous pouvons par conséquent améliorer structurellement.

Notre ambition est d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2026.



2,8
2006



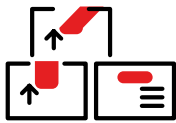
0,9
2021

EAUX DE TRAITEMENT

Au fil des ans, nous avons réussi à optimiser nos processus de production à tel point qu'aujourd'hui, nous n'avons besoin que d'un tiers des eaux de traitement que nous utilisions en 2006.

Ce progrès est dû à l'usage d'une installation de dégraissage sophistiquée.

Après la procédure, l'eau est épurée et systématiquement réutilisée. Le petit reste d'eaux usées du processus de dégraissage n'est pas rejeté, mais est éliminé par une entreprise de traitement agréée. Pami est donc officiellement agréée comme « évacuateur zéro » d'eaux de traitement.



41 T
2006



9,8 T
2021

CARTON

En 15 ans, nous avons réduit la consommation de carton de 76 %. En outre, les 9,8 tonnes de carton que nous utilisons encore chaque année sont constituées à 100 % de matériaux recyclés.

Le carton est principalement utilisé comme matériau d'emballage et de protection chez Pami. C'est ainsi que nous faisons parvenir à nos clients des marchandises propres et sans dommages. Tout le carton que nous utilisons à cette fin est repris, trié et réutilisé par notre équipe de montage.



173 T
2006



20 T
2021

MATIÈRES SYNTHÉTIQUES

Le développement mûrement réfléchi des produits a permis de réduire considérablement l'utilisation des plastiques ces dernières années. Les plastiques actuellement utilisés sont en outre recyclables à 100 %.

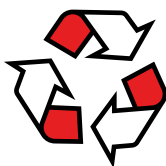


LA GESTION DURABLE DES FORÊTS

Depuis 2011, notre système de gestion porte le label PEFC (Programme for Endorsement of Forest Certification).

Cette certification atteste que les produits en bois que nous proposons à nos clients proviennent de forêts bénéficiant d'une gestion durable, ceci sans aucun surcoût.

Le PEFC respecte et s'appuie sur des procédures de portée internationale pour la certification et la sylviculture durable. Le contrôle des procédures est assuré par des organisations indépendantes.



RECYCLAGE

Grâce à l'utilisation de matériaux de haute qualité, nos produits ont une très longue durée de vie et sont également 100% recyclables.

À la fin du cycle de vie, Pami s'engage donc à reprendre ses produits en vue de les recycler.



ENTREPRENEURIAT ÉTHIQUE

La poursuite sincère d'une société juste, pacifique et inclusive est une autre pierre angulaire de la responsabilité sociale des entreprises.

C'est pourquoi nous souscrivons à l'ensemble des dix-sept objectifs de développement durable des Nations unies.

Comme nous sommes très attachés au travail éthique, l'objectif 16, « Paix, justice et institutions efficaces », fait également l'objet d'une attention particulière. Nous exigeons notamment de tous nos fournisseurs qu'ils respectent les droits de l'homme tels que définis par les Nations unies et qu'ils disposent d'une politique de lutte contre la corruption. Tous nos collaborateurs et nos fournisseurs ont marqué leur accord sur ce point.



PAMI LE PREMIER CONCEPTEUR DE BUREAU BELGE DOTÉ D'UNE

CERTIFICATION ISO 14001

En 2003, Pami a été la première entreprise de son secteur à décrocher une certification ISO 14001 en Belgique. Il s'agit d'une preuve ultime que l'engagement à réduire sans cesse notre empreinte environnementale est inscrit dans notre ADN.



ENSEMBLE VERS UNE

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Nous avons également adopté le concept de circularité dans nos activités. Il fait désormais partie intégrante de notre politique de durabilité. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez la page 51 dans notre guide d'inspiration.

GRI
2.1 - 2.2
2.3 - 2.4
2.5 - 2.6
2.7 - 2.9
3.6 - 3.8

2. PROFIL

PAMI AU FIL DES ANNÉES

Pami est constitué comme entreprise unipersonnelle en 1958. Elle prend la forme d'une société anonyme en 1982, année de l'implantation sur le zoning industriel Nolimpark à Overpelt. L'usine et le show-room sont encore situés sur ce site, avec un 2e show-room ouvert dans les bâtiments de Tour & Taxis à Bruxelles

Le 1^{er} juillet 1992, la famille Essers reprend l'entreprise et hisse Pami S.A. au rang des plus grands fabricants indépendants de concepts de bureaux en Belgique.

Le holding, Pami International S.A., est composé comme suit à la date du 31/12/2016 :

- Pami S.A. (entreprise de production - vente aux distributeurs)
- Interpam S.A. (logistique - EDP)
- Pami Project S.R.L. (division technique)
- Pami Lux S.A. (filiale commerciale au Luxembourg)

L'investisseur privé Goswin Fijen rachète les actions en mars 2022.

Pami S.A. se profile comme une entreprise commerciale, alors qu'Interpam S.A. est en charge du placement et du montage des meubles chez les clients.



LE GROUPE PAMI

Ce rapport de durabilité se penche essentiellement sur les résultats, les activités et les efforts concrets du groupe Pami. L'activité de vente de Pami comprend la vente directe, d'une part, et la vente indirecte via un réseau de distributeurs, d'autre part.

La vente directe est assurée par une équipe de vente. Chaque gestionnaire de compte endosse la responsabilité des ventes au sein d'une région déterminée. Le soutien d'une équipe de vente interne renforce le fonctionnement professionnel de l'équipe externe. La vente directe est répartie dans les groupes suivants : utilisateurs finaux, marchés publics, vente par correspondance et exportations.

Nous écoupons en outre nos produits via un réseau de distributeurs, essentiellement sur les marchés étrangers, notamment aux Pays-Bas, en France et au Luxembourg.

NOS PRODUITS

Les produits que nous fabriquons sont durables et présentent une qualité élevée ainsi qu'un degré de finition irréprochable. En outre, ils satisfont aux normes les plus strictes en matière d'environnement et d'ergonomie. Nos collections variées comprennent des tables de travail, des tables de réunion, des blocs-tiroirs, des armoires à volet roulant, des armoires à portes coulissantes, des armoires à portes battantes, des archives mobiles, des murs de séparation, des solutions spécifiques d'électrification, etc.

Grâce à l'étendue de notre offre, nous pouvons servir la plupart des segments du marché. Avec la collaboration de Vitra, Alias, Artifort, Fritz Hansen, Viasit, Wilkhahn, Buzzy Space, Viasit, Hay et bien d'autres partenaires encore, nous parvenons toujours à créer des concepts (de bureaux) novateurs.

NOS PARTENAIRES :



LE NOUVEAU MONDE DU TRAVAIL, CHEZ PAMI ÉGALEMENT

« Travailler » n'a depuis longtemps plus la même signification « qu'aller travailler ». Les travailleurs ont en effet la possibilité de combiner différemment leur vie privée et professionnelle, et ont davantage voix au chapitre en ce qui concerne le temps consacré à leur fonction, et le lieu où ils l'exercent. Les embouteillages toujours plus longs favorisent par exemple le travail à domicile ou télétravail, une solution rendue effectivement possible par les évolutions permanentes des technologies informatiques. Bref, nous vivons dans un monde qui a changé du tout au tout à la suite des diverses évolutions technologiques et sociales. Une nouvelle vision du travail était donc nécessaire, et le principe du « Nouveau Monde du travail » est né. Pami l'a bien compris également. Le principe du « Nouveau Monde du travail » revêt chez nous un caractère durable avec un accent sur l'organisation flexible, la gestion dynamique, le travail plus intelligent et le télétravail.

Le travail au bureau reste néanmoins populaire, parce qu'il autorise des contacts sociaux, la participation à des projets, des réunions, etc. Le bureau est devenu un lieu de rencontre, une sorte d'agent liant au sein de l'organisation.

Un bureau moderne offre différents types d'environnements en fonction des activités :

- postes de travail flexibles en espace ouvert (pas de bureaux personnalisés)
- postes de travail spécifiques au projet pour le travail en équipe
- postes de travail favorisant la concentration
- environnements créatifs pour l'échange d'idées
- espaces de réunion formels (petits et grands)
- espaces de concertation informelle (foyer, coin-café, etc.)
- casiers pour le rangement des possessions personnelles (principe du « clean desk »)
- importance accrue des postes de travail secondaires

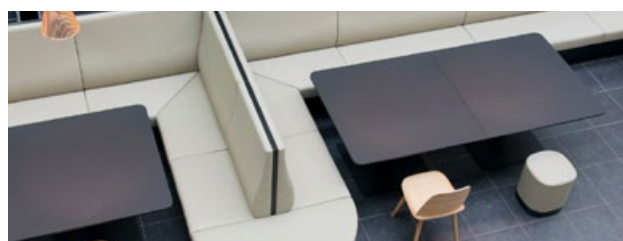
Un environnement de travail efficace :

- permet d'économiser les coûts
- accroît la productivité de 10 %
- crée une plus grande satisfaction, renforce l'implication
- diminue le taux d'absentéisme
- engendre moins de frais d'infrastructure
- se révèle inspirant pour le travail

Le télétravail revêt certainement une autre dimension depuis l'épidémie de covid. Alors qu'auparavant, il était réservé aux « early adopters », il est désormais largement adopté dans presque tous les bureaux. L'évolution de la numérisation de notre environnement de travail y contribue également. Ce déploiement nous a toutefois contraints à relever un nouveau défi.

Une sorte de marché hybride a ainsi vu le jour pour le télétravail dans le secteur des meubles de bureau avec des spécifications professionnelles. Nous avons dès lors investi dans une offre ciblée et dans une boutique en ligne pour ce segment. Et le succès de ce système a plus que confirmé sa nécessité.

IL S'AGIT DONC D'UNE SITUATION TOUT BÉNÉFICE, TANT POUR L'EMPLOYEUR QUE POUR LE COLLABORATEUR.



3. CHIFFRES-CLÉS

■ chiffre d'affaires

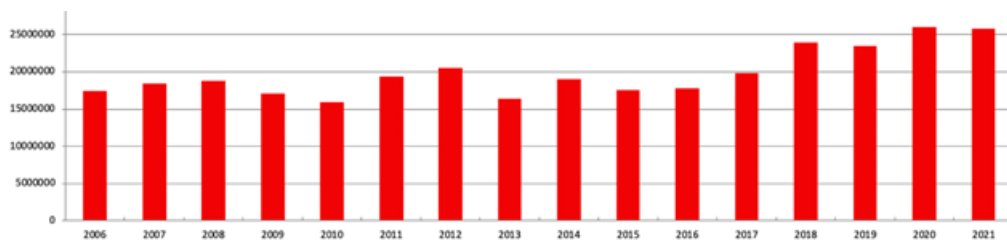


figure 3.1 - Chiffre d'affaires prix de vente

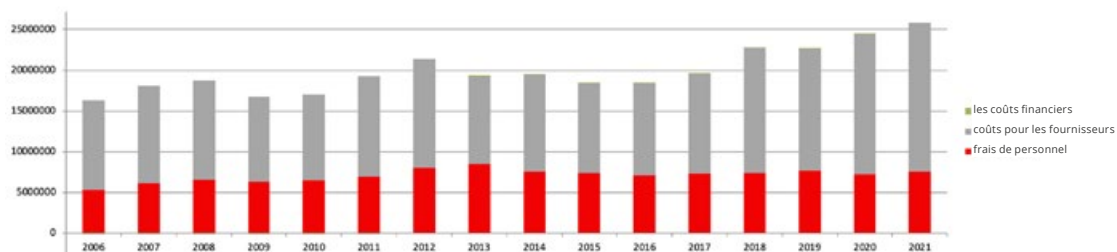


figure 3.2 - Ventilation des frais de fonctionnement

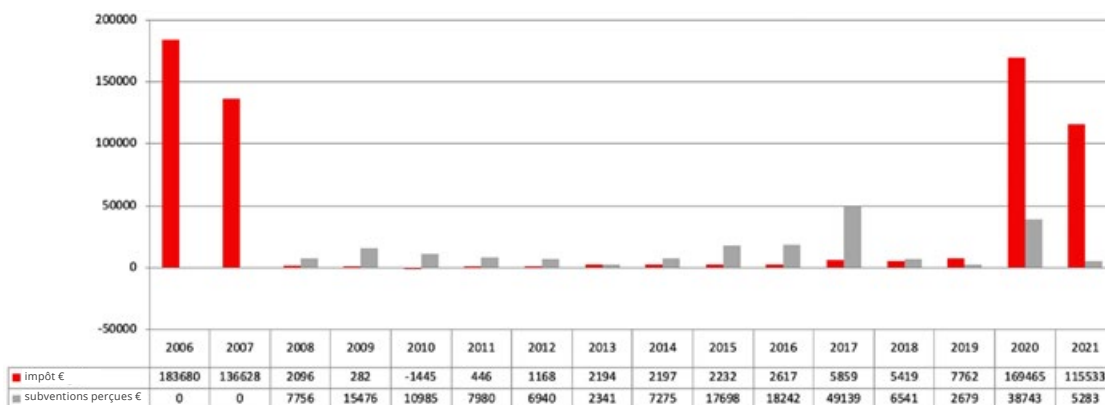


Figure 3.3 - Rapport subsides/imposition



1 NO POVERTY



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



SDG 1 - pas de pauvreté - une exigence préalable à l'élimination de la pauvreté dans le monde est un emploi stable avec une rémunération équitable

SDG 8 - travail décent et croissance économique - en plus d'agir conformément aux droits internationaux du travail (interdiction du travail des enfants, pas de travail forcé, liberté d'association, etc.), la participation à des programmes de formation et d'éducation est également essentielle pour atteindre cet objectif

Nous fournissons des emplois stables dans une entreprise économiquement saine et contrôlons les résultats. Malgré la crise mondiale qui nous a menacés ces dernières années, nous avons réussi à garder la tête hors de l'eau. Entre-temps, nous avons même connu l'année la plus fructueuse de l'histoire de Pami. Nous avons pu clôturer correctement l'année 2020 malgré le confinement et les lourdes conséquences du COVID19.

Tous nos fournisseurs ont approuvé notre code de conduite dans lequel nous posons le respect des droits de l'homme et du travail des Nations unies comme condition pour travailler en collaboration avec Pami.

Dans notre hall de production, nous accueillons régulièrement des jeunes pour un apprentissage en alternance. De ce fait, les jeunes reçoivent une formation qui peut s'avérer très utile pour leur future carrière. Des jobs de vacances sont également proposés régulièrement.

4. ÉVOLUTION DE LA POLITIQUE DE DURABILITÉ

Avant que notre rapport de durabilité ne voie le jour, nous avons collecté et analysé une quantité impressionnante de chiffres et de données. L'objectif était d'obtenir la certification de qualité ISO 9001 et la certification environnementale ISO 14001. L'engagement au travers de ces certifications ISO implique que nous recherchions sans cesse de meilleures solutions, même pour les méthodes que nous appliquons déjà. On peut en effet toujours faire mieux ! Ces chiffres ont été communiqués en interne lors des réunions trimestrielles en présence des cadres moyens, et les rapports y afférents étaient toujours disponibles en interne.

Vu l'attention croissante accordée à l'entrepreneuriat durable, Pami a décidé de rassembler ces données et ces analyses dans un rapport de durabilité. Nous rendons à nouveau ces informations publiques dans ce rapport. Les données du présent rapport de durabilité concernent une plus longue période. Certains chiffres sont ainsi mieux mis en perspective. C'est déjà la 9e fois que nous publions ce rapport.

Nous avons également adopté le concept de circularité dans nos activités. Il fait désormais partie intégrante de notre politique de durabilité. Nous y travaillons depuis quelques années déjà et réalisons un nombre croissant de grands projets dans ce domaine. Les armoires sont réutilisées, de nouveaux plateaux sont installés sur les tables, le mobilier est adapté aux nouvelles normes...

Vous avez des questions concernant ce rapport de durabilité ? N'hésitez pas à prendre contact avec nous.

M. Jean Govers
jean.govers@pami.be

PAMI S.A. - USINE ET SHOW-ROOM

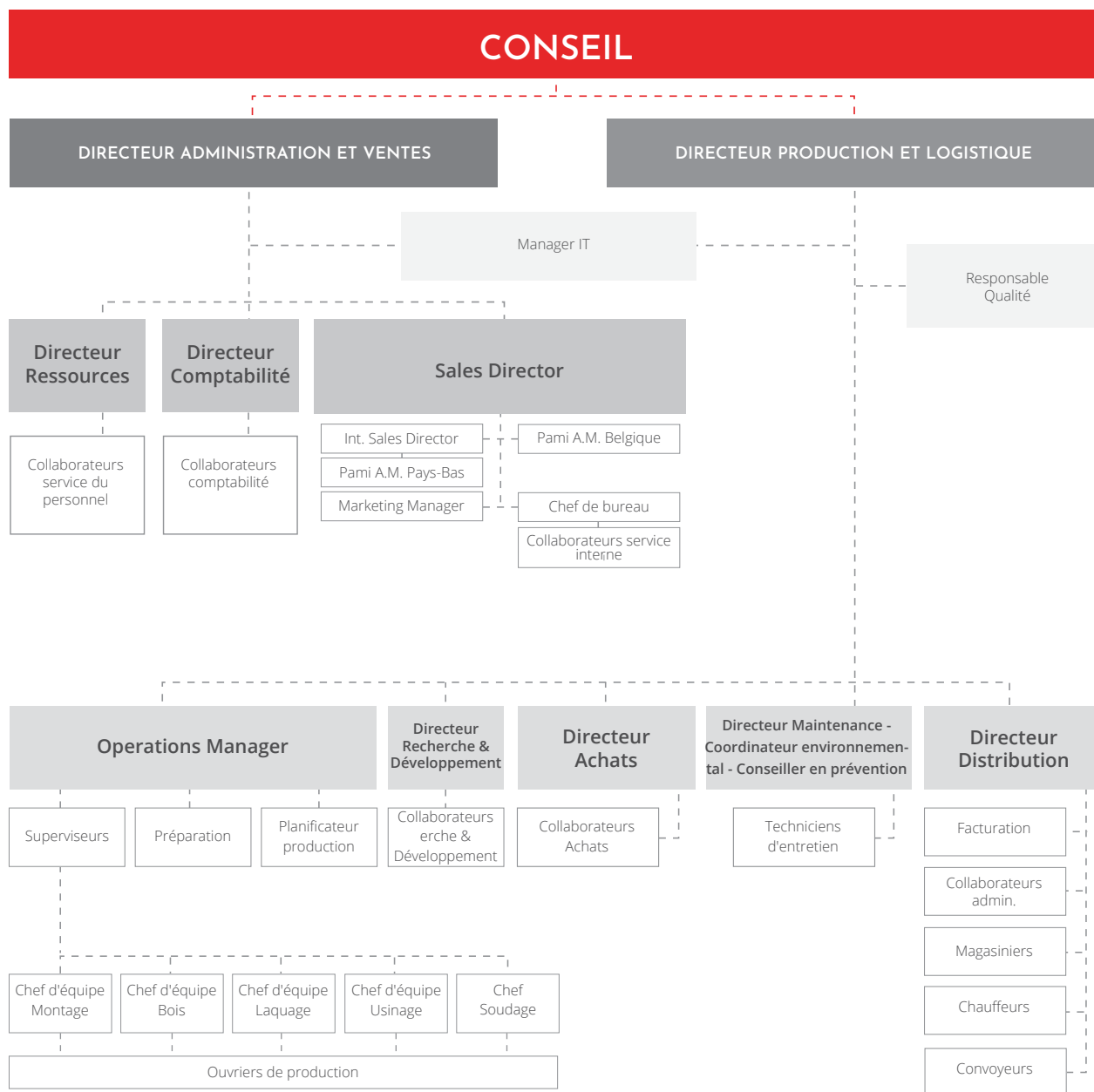
Nolimpark 1408
Industrielaan 20
3900 Pelt
T +32 11 800 700
F +32 11 800 701

PAMI S.A. - SHOW-ROOM

Tour & Taxis - Show-room B4
Avenue du Port 86
1000 Bruxelles
T +32 2 475 22 40
F +32 2 475 22 41

info@pami.be
www.pami.be

5. STRUCTURE



Hendrik et Lode Essers, administrateurs délégués, assument respectivement les fonctions d'« Administrateur en Production et Logistique » et d'« Administrateur en Administration et Vente ».

La collaboration étroite et directe entre les deux frères et toute l'entreprise assure rapidité et fluidité au niveau de la communication, mais aussi de la prise de décisions.

6. L'ENTREPRENEURIAT DURABLE DANS LA PRATIQUE

6.1. VISION

« Concepteur et fabricant de premier ordre, Pami fournit du mobilier de bureau de haute qualité à des prix concurrentiels. L'entreprise entend continuer à investir dans le développement de ses produits et dans la conception ergonomique et contemporaine, répondant aux normes les plus strictes. Les clients peuvent compter sur une grande flexibilité et un niveau de service élevé. La responsabilité sociale et la prise en considération des « 3 P » - People, Planet & Prosperity - sont au cœur de nos préoccupations. »

6.2. MISSION

We love to create inspiring and exciting workplaces that improve job satisfaction and work efficiency.

6.3. VALEURS

- travail d'équipe et collégialité
- intégrité
- flexibilité
- qualité
- souci du client
- innovation
- passion

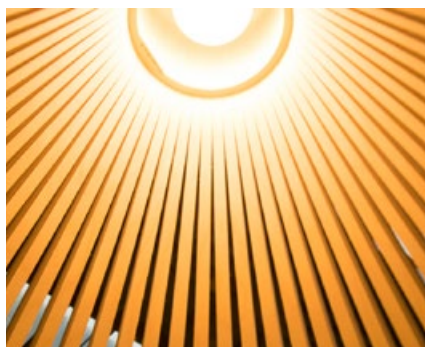
6.4. DÉCLARATION DE DURABILITÉ

En tant qu'entreprise dynamique, Pami est résolument tourné vers l'avenir. Jour après jour, nous veillons au respect de valeurs clés comme la bonne qualité, la sécurité et le souci de l'environnement. Nous créons des environnements de travail à la fois novateurs et inspirants, qui augmentent le bien-être des travailleurs et qui, grâce à l'optimisation de l'espace, ont un impact favorable sur l'environnement et la société. Bref, nous aidons nos clients à trouver des solutions durables et stimulantes pour un hébergement correct de leur « human capital », soit leurs collaborateurs.



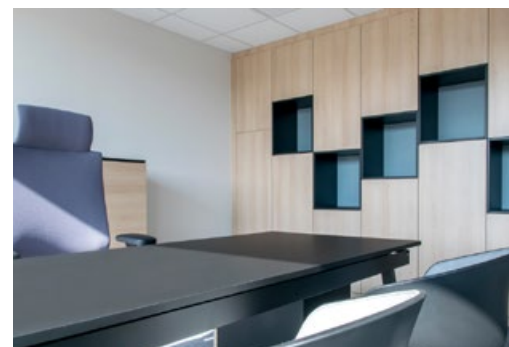
SDG 16 - paix, justice et institutions efficaces - politique éthique

Nous exigeons de tous nos fournisseurs qu'ils respectent les droits de l'homme des Nations unies et qu'ils mènent une politique anticorruption. Tous nos collaborateurs et nos fournisseurs ont marqué leur accord sur ce point.



**NOUS NOUS PORTONS GARANTS DE LA DURABILITÉ AU SENS LE PLUS LARGE DU TERME.
COMMENT RÉALISONS-NOUS CETTE TÂCHE CONCRÈTEMENT ?**

- En appliquant fidèlement les principes de la Responsabilité sociale des entreprises. Quel que soit le projet envisagé, l'opération menée ou la décision prise, nous tenons compte des 3 P de la RSE, à savoir People, Planet & Prosperity. Au travers d'une gestion pertinente et grâce à l'attention portée à l'innovation, nous développons des produits écologiques et durables de qualité, mais créons aussi des postes de travail sains et sécurisés. Dans toutes nos activités, nous visons à limiter autant que possible notre impact sur la nature et l'environnement, Et ceci en plus de l'engagement de respecter toutes les lois et réglementations, bien entendu.
- En nous profilant comme une entreprise responsable, soucieuse et respectueuse du comportement éthique et de l'honnêteté dans les affaires. Nous entretenons une communication claire et transparente avec toutes les parties concernées et offrons à nos collaborateurs un environnement de travail agréable et sécurisé. Pami condamme résolument tout comportement contraire à l'éthique (travail des enfants, travail forcé, violation d'autres droits de l'homme, etc.), et souhaite observer l'application de cette règle tout au long de la chaîne de production.
- En soutenant la gestion durable des forêts, en parrainant diverses œuvres caritatives et en nous engageant concrètement en faveur de diverses organisations sociales.
- En adoptant une approche intégrée, valable à tous les niveaux de notre organisation. À cet égard, nous cherchons à nous améliorer en permanence à l'aide d'objectifs ciblés. Notre politique repose sur un système de gestion tissant des liens indissociables entre les aspects relatifs à la qualité, l'environnement, la sécurité et la gestion durable des forêts. Pami satisfait ainsi aux normes ISO9001 et ISO14001 ; la vérification et la certification étant assurées par des instances indépendantes. En ce qui concerne la gestion durable conforme à la norme ISO26000, nous considérons l'échelle de prestations de la RSE comme l'outil par excellence pour trouver l'équilibre idéal entre les valeurs People, Planet & Prosperity.
- En intégrant la circularité dès la conception et en l'intégrant dans notre offre. La prise de conscience du caractère épuisable des matières premières et de l'énergie nous amène à multiplier nos efforts à cet égard, et nous plaçons la barre de plus en plus haut à travers nos objectifs d'entreprise. Nous proposons déjà à nos clients un certain nombre de produits circulaires et un certain nombre d'options circulaires pour leurs meubles usagés et nous sommes toujours à la recherche de nouvelles opportunités. Nous encourageons également nos fournisseurs à élever continuellement leur niveau de circularité.



6.5. LA DURABILITÉ EST UN PROCESSUS (D'APPRENTISSAGE)

Notre certification de qualité et notre certification environnementale témoignent du profond respect de Pami pour la qualité et l'environnement. Nous avons adapté notre mission selon le principe de l'entrepreneuriat durable, qui ne cesse de gagner en importance. Nous expliquons notre démarche pratique dans notre déclaration de durabilité. Mais il est clair qu'indépendamment des efforts déjà consentis, l'entrepreneuriat durable demeure un processus continu, apportant toujours son lot de nouveaux défis. Et nous devons nous y consacrer en tant qu'entreprise, jour après jour. Les lignes qui suivent vous renseignent sur notre démarche concrète...

Priorité à l'ergonomie

Lors du processus de conception et de développement de notre mobilier de bureau, nous gardons toujours à l'esprit les normes (européennes) applicables. Ainsi, nous tenons compte du réglage (individuel) en hauteur et du coefficient de réflexion autorisé du matériau. Les attestations dont nous disposons prouvent que Pami satisfait aux exigences les plus récentes (2016) à ce niveau. Nous avons également conçu quelques produits spécifiques pour les postes de télétravail et répondons ainsi parfaitement aux besoins actuels en raison de l'épidémie de covid.

L'obsession de la qualité

Notre processus interne de qualité garantit que nos produits présentent une qualité supérieure et des finitions irréprochables. De même, l'achat des matières premières, produits semi-finis et marchandises s'opère par le biais d'un système nous permettant de contrôler minutieusement tant les fournisseurs que les marchandises à livrer. Des évaluations sur les achats (par exemple en ce qui concerne la fiabilité de livraison, les quantités correctes, les produits en parfait état, etc.) sont enregistrées dans notre système central. Elles font l'objet d'analyses fréquentes et sont consignées dans des rapports.

Ce que nous faisons nous-mêmes, nous le faisons mieux

Pami est une entreprise intégrée verticalement. En d'autres termes, tous nos processus sont effectués sous gestion propre, du développement du produit à la production et de la vente à l'installation. Cela implique également que nous puissions suivre et contrôler l'ensemble de nos opérations. Le certificat ISO 9001 prouve que nous coordonnons correctement ce système de gestion, notamment grâce à la conduite d'audits internes et externes.

Nature et environnement

En 2003, Pami fut la première entreprise de son secteur à décrocher une certification ISO 14001. Plus que toute autre, cette certification témoigne de notre engagement en faveur de la nature et de l'environnement.

Par ailleurs, nous autorisons régulièrement des organisations externes à nous contrôler sur les plans de l'environnement et de l'énergie, et à vérifier nos efforts en la matière. Nous prêtons l'attention nécessaire aux conclusions découlant de ces audits et effectuons les investissements réalisables, comme le nouveau système de chauffage chez Interpam S.A. (voir 7.3 *Énergie et émissions*), un relighting complet des halls de fabrication et du show-room, un compresseur peu énergivore, une évacuation avec variateur de fréquence dans la menuiserie, etc. Nous avons continué à affiner nos objectifs au fil des ans. Nous avons optimisé le chauffage et l'éclairage, adapté les moyens de transport en fonction de l'évolution de la technique...

Investir dans le capital humain

Investir dans le capital humain est crucial à toute entreprise, et génère un retour sur investissement souvent mésestimé. La création de bonnes conditions de travail, une implication étroite et une communication transparente sont essentielles à cet égard. Des responsabilités clairement délimitées et des attentes précises, discutées lors d'entretiens (d'évaluation) fréquents, donnent consistance et signification à une fonction.

Comment nos collaborateurs vivent-ils et jugent-ils la politique de Pami ? Nous essayons d'analyser cet aspect de manière structurelle depuis quelques années en organisant une enquête de satisfaction auprès de nos ouvriers et employés (voir 9.7).

Pami et la société

Pami a pour objectif de contribuer activement à la société. C'est pourquoi nous soutenons les associations locales, mouvements de jeunesse, clubs sportifs, etc. en mettant à leur disposition lors d'événements des biens à utiliser dans le cadre de tombolas, de soirées de jeu, etc.

Lors d'événements, nous demandons toujours à ne pas donner de cadeau, mais plutôt à parrainer financièrement une œuvre caritative. Nous avons par exemple déjà apporté notre soutien au fonds « Move to Improve » qui s'engage en faveur des enfants souffrant de problèmes neuromoteurs (de mobilité) et à « Een Hart voor Limburg » (p.ex. la « Eendjesrace »...).

Tout comme les années précédentes, nous avons participé au projet « Techniekpromotie » (*voir § 10*) qui contribue à la croissance du bien-être dans la région.

Par ailleurs, nos administrateurs sont actifs au sein de fédérations patronales faisant preuve d'implication sociale dans la sphère des employeurs. Hendrik Essers est l'ancien président du Rotary Overpelt - Limbourg Nord et le vice-président du Voka et de la Chambre de commerce du Limbourg. Lode Essers, quant à lui, est président d'honneur et membre du comité de direction et du conseil d'administration de VKW Limbourg, membre du conseil d'administration d'Agoria et membre du comité de direction de la FEB.

GRI
2.10
EN1 - EN3
EN4 - EN6
EN8 - EN16
EN17 - EN18
EN20 - EN21
EN22 - EN23
EN24 - EN27
- EN28

7. ENVIRONNEMENT

Le terrain industriel de Pami s'étend sur quelque 6 hectares, l'usine de production couvrant une superficie de 35 000 m². Le terrain restant est non bâti et aménagé en tant qu'espace vert. Les bâtiments qui ne sont pas de nouvelles constructions ont été rénovés : toute l'infrastructure est donc parfaitement isolée et économe en énergie. De nouvelles règles relatives au désherbage sont entre-temps entrées en vigueur et nous les appliquons bien entendu sur nos terrains.

Les halls de production satisfont aux **normes PEB** et sont donc conformes à la réglementation relative aux performances énergétiques. Par ailleurs, une étude d'orientation du sol (à réaliser tous les 10 ans) a été effectuée, comme le prescrit le règlement flamand Vlarebo. Des mesures d'émissions sont également effectuées tous les cinq ans sur toutes les installations de combustion.

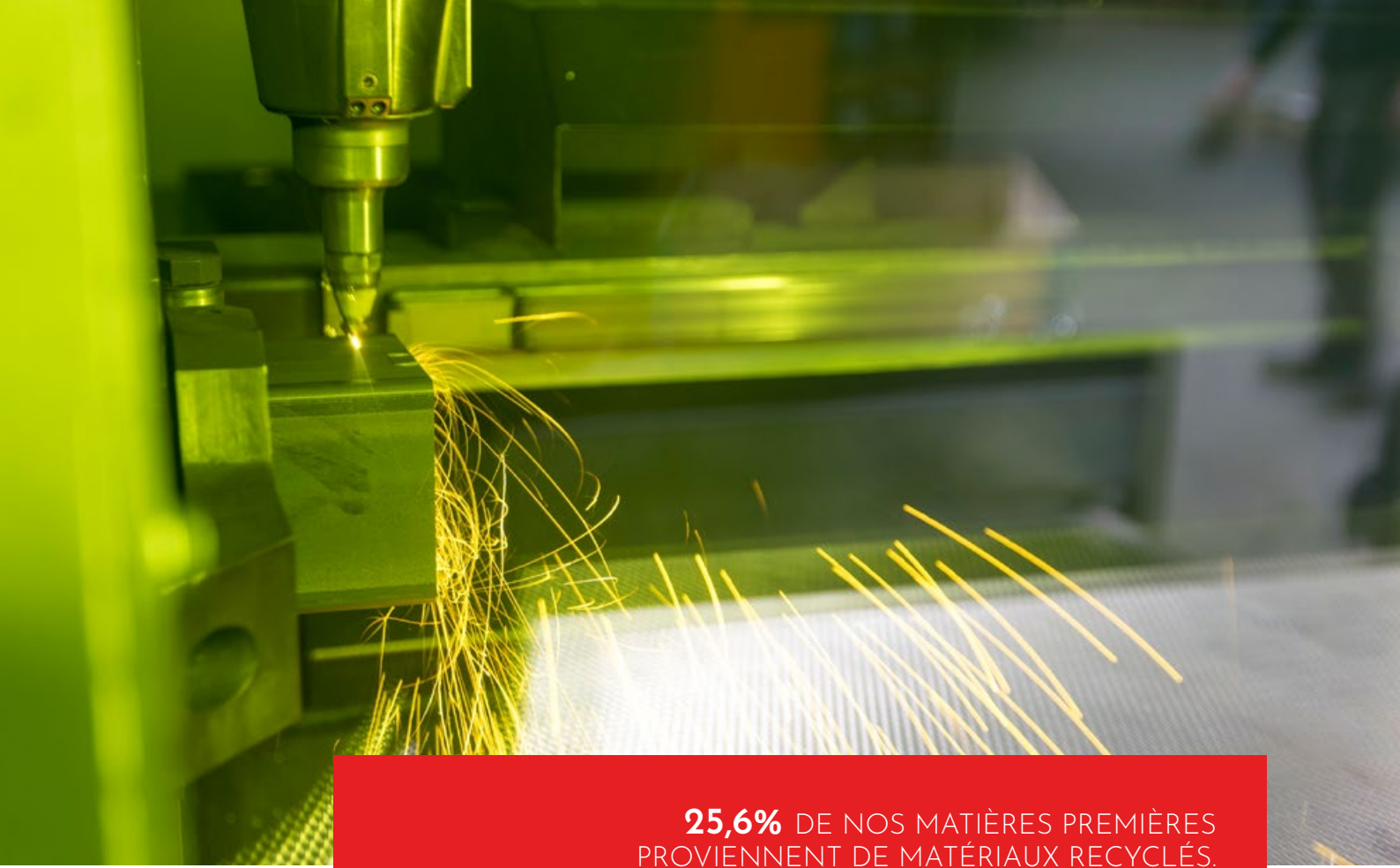
Notre production fait appel aux machines les plus modernes, capables de traiter une immense variété de matériaux. L'aménagement de la ligne de production garantit le déroulement optimal des processus et l'efficacité absolue des machines. Bien entendu, la sécurité et la consommation d'énergie et de matières premières sont ici des priorités. L'usine de production est un établissement de Classe 1 et dispose d'un permis environnemental valide. Nous respectons également une stricte procédure d'entretien préventif, assuré par nos propres techniciens. Pendant ce temps, le relighting à l'éclairage LED bat son plein.

La production se compose des départements suivants :

- usinage
- département de soudage
- département de laquage
- menuiserie
- montage et emballage

Ces départements garantissent la livraison continue de produits de qualité supérieure. Nous tentons de limiter au maximum notre empreinte écologique pour chaque processus de production.

L'un des points d'action sur lequel nous continuons à redoubler d'efforts est la réduction de nos émissions de CO₂



25,6% DE NOS MATIÈRES PREMIÈRES
PROVIENNENT DE MATÉRIAUX RECYCLÉS.

NOS PRODUITS SONT **100%** RECYCLABLES.

7.1. MATÉRIAUX ET MATIÈRES PREMIÈRES

La principale ressource que nous transformons au sein de notre usine de production est **l'acier**. Viennent ensuite le **bois** et le PVC.



Depuis 2011, notre système de gestion porte le **label PEFC** (*Programme for Endorsement of Forest Certification*). Cette certification atteste que les produits en bois que nous proposons à nos clients proviennent de forêts bénéficiant d'une gestion durable sans surcoût et sur simple demande. Le PEFC respecte et s'appuie sur des procédures de portée internationale pour la certification et la sylviculture durable. Le contrôle des procédures est assuré par des organismes indépendants.

SDG 15 - vie terrestre - stimuler la sylviculture durable



Pour la gestion responsable de l'une de nos principales matières premières, à savoir le bois, nous encourageons l'utilisation de bois PEFC. PEFC est le label européen le plus important pour le bois durable. Il garantit que le bois coupé est replanté, qu'il ne provient pas de zones de conflit, etc. Nous sommes certifiés pour cela depuis 2011, parmi les premiers de notre secteur.



Nous utilisons en outre de la **laque en poudre** comme couche de finition sur les pièces métalliques. Les commandes sont triées par couleur au sein du département de peinture, car les opérations de changement de teinte sont chronophages et provoquent des pertes de poudre et surtout d'énergie.

L'eau de rinçage utilisée pour dégraisser les produits est systématiquement épurée et réutilisée (voir 7.4 Eau).

Les **produits semi-finis** achetés que nous transformons sont souvent des conducteurs et des pièces en matières synthétiques. Nous utilisons du PVC pour la production des lamelles de nos volets roulants. Il s'agit en quelque sorte d'un « choix forcé », le PVC étant le seul matériau nous permettant d'atteindre le niveau M1 de la norme incendie. Nous sommes cependant bien conscients des propriétés non écologiques du plastique. C'est pourquoi nous essayons, avec notre fournisseur, d'être constamment sur la brèche pour pouvoir passer, lorsque possible, à des solutions de rechange de qualité aux propriétés plus vertes.

Au niveau des **matériaux d'emballage**, nous travaillons principalement avec du carton et du film polyéthylène. Nous utilisons ces emballages afin que les marchandises livrées à l'utilisateur final soient intactes et dénuées de poussières. Le matériau étant partiellement recyclable et partiellement réutilisable, notre équipe de montage le récupère en vue de son tri. Pour le reste, nous faisons appel à l'institution renommée VAL-I-PAC.

Notre site internet comprend désormais une rubrique informative où tout un chacun peut consulter des informations pertinentes d'un point de vue environnemental sur les produits.

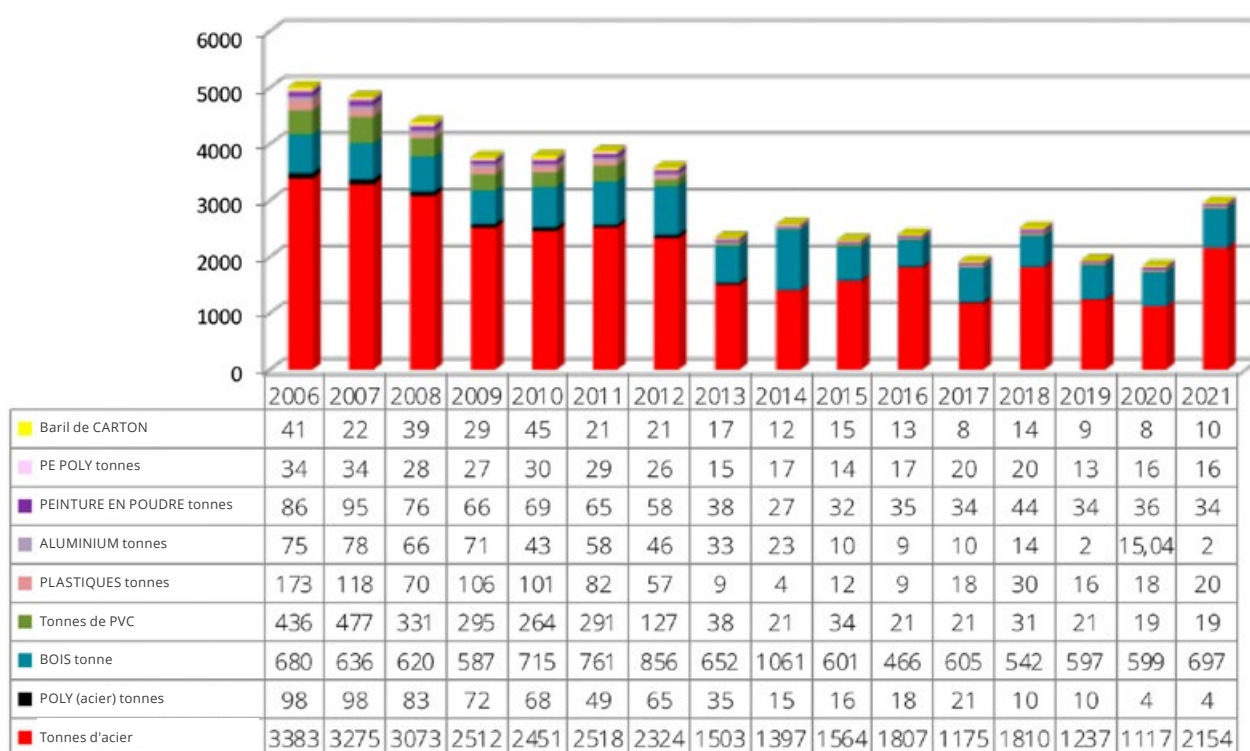


Figure 7.1 - Matériaux et matières premières utilisés (tonnes)

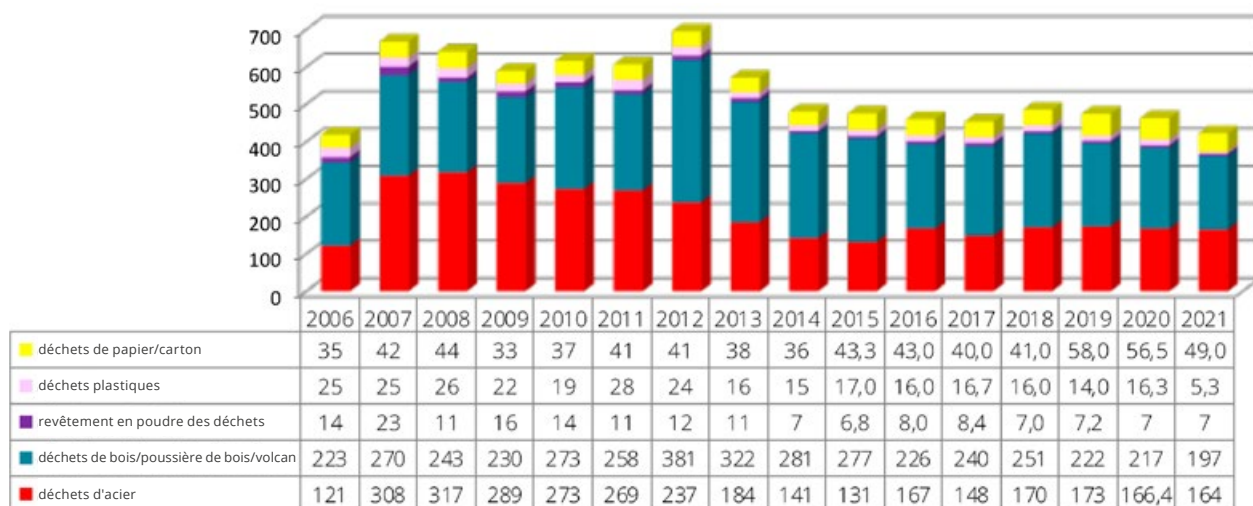


Figure 7.2 - Déchets des matières premières (tonnes)

7.2. DÉCHETS

L'acier et le bois étant les principales ressources utilisées dans notre production de mobilier de bureau, il est logique qu'ils produisent également le plus de déchets.

La diminution des déchets est, dans les processus de production, indissociablement liée au développement des produits. L'optimisation de l'utilisation de l'acier et du bois va en effet de pair avec la réduction des déchets, pour autant que les propriétés du produit l'autorisent. Les graphiques ci-dessous sont en relation l'un avec l'autre.

Nous rassemblons les déchets et collaborons avec l'entreprise de traitement agréée Renewi pour leur enlèvement. Fidèle à sa devise « le déchet n'existe pas », Van Gansewinkel recycle les déchets collectés en matériaux réutilisables.

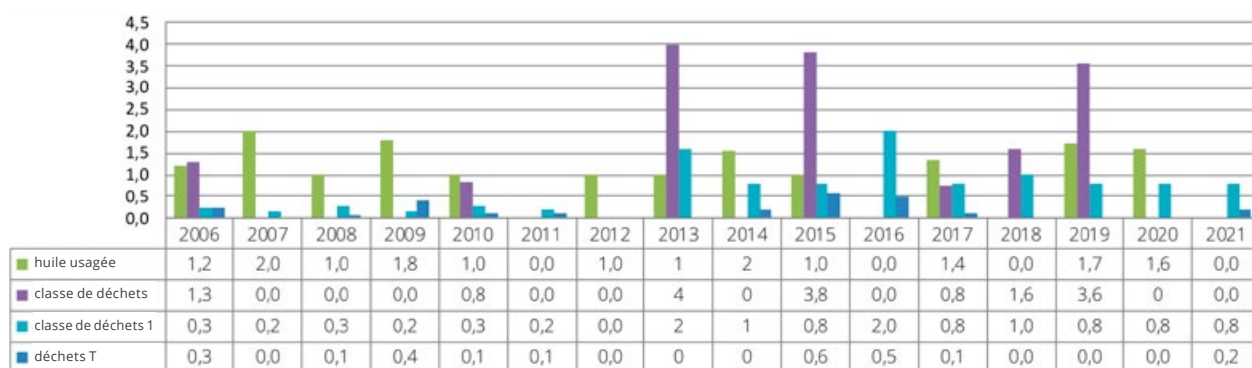


Figure 7.3 - Flux secondaires de déchets (tonnes)

Si la production génère des déchets, il en va de même des opérations d'emballage. Comme indiqué plus haut, nous utilisons surtout du carton et du film polyéthylène en guise de matériaux d'emballage fonctionnels et recyclables et/ou réutilisables. Aussi, nos propres équipes de montage récupèrent les matériaux d'emballage après installation chez le client. Chez Pami, nous gérons nous-mêmes les flux de déchets en triant et, dans la mesure du possible, en réutilisant les matériaux d'emballage récupérés (voir ci-dessous le tableau avec le nombre total d'emballages réutilisés). Pourquoi considérons-nous cela comme un succès ? Nous constatons une réduction significative de la consommation de carton, ainsi qu'une baisse constante du volume d'emballages recyclés (cf. graphique de la page précédente). C'est simplement dû au fait que nous étudions régulièrement nos emballages et que nous simplifions sans cesse nos méthodes d'emballage.

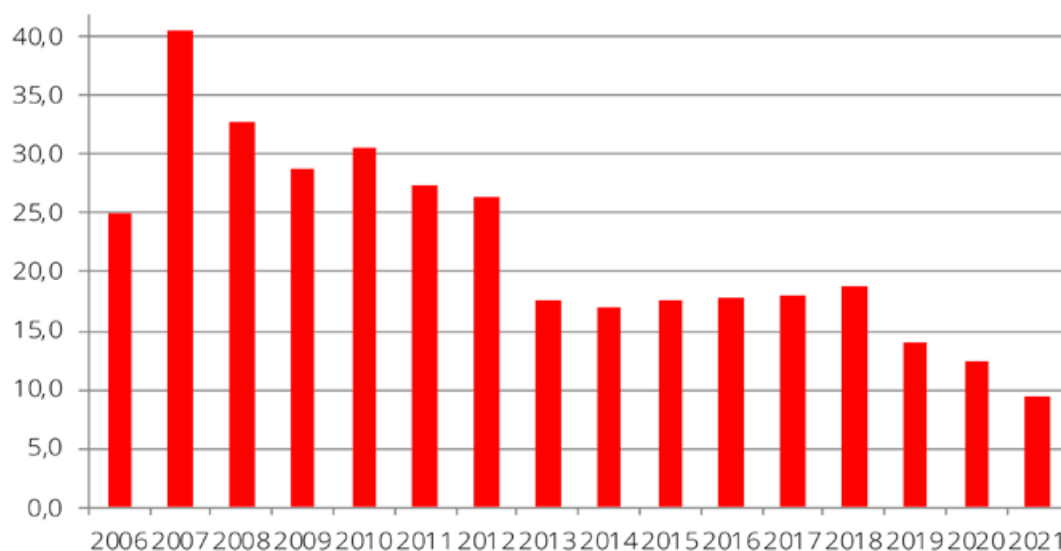


Figure 7.4 - Emballages réutilisés en carton (en tonnes)

Nous sommes également partisans d'une livraison directe des marchandises chez le client lors des projets. Ce faisant, les marchandises ne doivent pas être stockées et sont moins sujettes à l'endommagement lors des opérations de transport et de (dé)chargement, et la quantité de matériaux d'emballage nécessaire est donc moindre. Chaque année, nous rendons à l'OVAM un rapport environnemental annuel complet.



SDG 12 - consommation responsable - bien que ce SDG concerne principalement l'alimentation, l'élimination de tous les gaspillages est une bonne chose.



Nous poursuivons toujours un objectif annuel de réduction de la production de déchets au sein de l'entreprise. Cela commence en fait par le tri des déchets, dont la réduction est une conséquence logique.

7.3. ÉNERGIE ET ÉMISSIONS

Pami a choisi le **gaz naturel** écologique pour le chauffage des bâtiments et de l'eau sanitaire (en fonction des besoins), ainsi que comme combustible pour les fours de laquage et pour le séchage des pièces après le dégraissage. L'eau de traitement est également chauffée au gaz naturel. Le gaz naturel n'implique en principe pas d'émissions d'oxyde de soufre, tandis que les rejets d'oxyde d'azote sont limités. Le taux d'émission le plus élevé est celui du dioxyde de carbone. Chaque année, nos brûleurs sont contrôlés au niveau des émissions et, bien entendu, toutes les valeurs mesurées étaient, cette année encore, conformes aux limites autorisées.

De manière globale, la consommation de gaz par rapport au chiffre d'affaires est toujours en baisse. La consommation est également en diminution dans l'absolu et par rapport aux degrés-jours. Une meilleure gestion du chauffage dans les bureaux portera certainement ses fruits cette année. Une meilleure solution est aussi à l'étude pour les chaudières de l'usine.



7.5.a - Consommation de gaz Pami (mégajoules/an)



Figure 7.5.b - Consommation de gaz Interpam (mégajoules/an)

Malgré le fait que la proportion production/vente a augmenté, la **consommation d'électricité** a une fois encore diminué par rapport au chiffre d'affaires. C'est le résultat des investissements réalisés ces dernières années dans le relighting, l'aspiration avec variateur de fréquence, les moteurs à haut rendement, etc.

Une optimisation de l'utilisation du parc de machines grâce à la hausse du chiffre d'affaires est également un élément positif. La consommation prise en compte englobe l'électricité achetée et la part de notre énergie solaire que nous consommons.

Grâce au soleil très présent, notre installation photovoltaïque a atteint un super rendement. 384 738 kWh d'électricité verte ont été produits, dont la majeure partie a été utilisée en interne.



SDG 7 - énergie durable - augmenter la part des énergies renouvelables dans le mix énergétique

SDG 13 - mesures climatiques - adopter des modèles économiques circulaires et encourager le transport peu énergivore

SDG 9 - engagements en faveur de la circularité

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



Depuis 2011, nos toits sont utilisés de manière optimale avec des panneaux solaires. En 2020, ces derniers ont généré quelque 384 738 kWh. Nous avons consommé 240 061 kWh et injecté le reste dans le réseau.

13 CLIMATE ACTION



Les efforts en faveur du climat peuvent être résumés comme suit : « réduire constamment les matières premières, l'énergie et les déchets ». Outre les déchets et la circularité, notre consommation d'énergie fait également partie des objectifs annuels.

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



Pour le transport de nos produits, nous utilisons les camions les moins énergivores au moment de l'achat. Nous disposons également de quelques camionnettes les plus économes en énergie pour parcourir les derniers kilomètres avant d'effectuer des livraisons dans les zones à faibles émissions. D'ailleurs, nous avons récemment mis en place un plan visant à remplacer l'ensemble de notre flotte par des voitures de société entièrement électriques. Le premier lot de 10 voitures a été mis en service il y a peu.

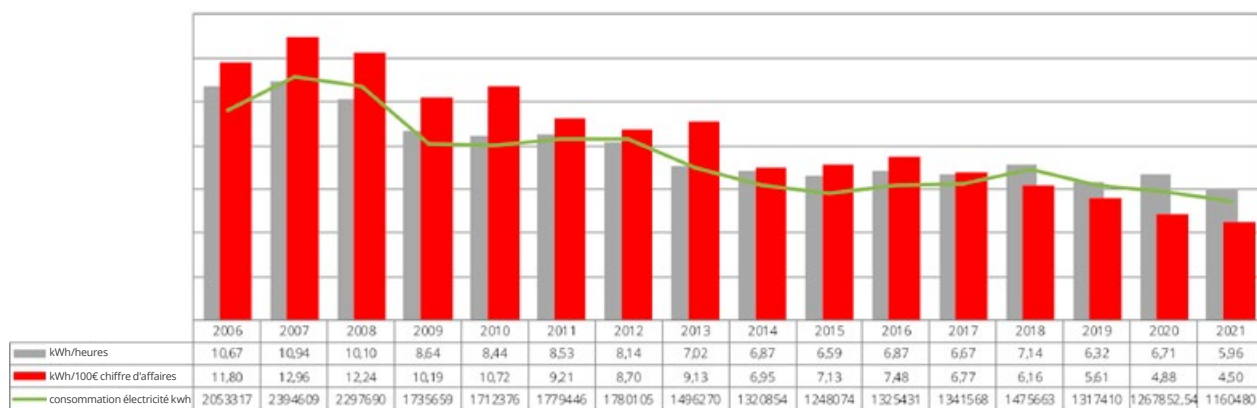


Figure 7.6 - Consommation d'électricité Pami/Interpam (kWh/an)

TRANSPORT

Comme notre production s'opère en Belgique et que nous disposons d'un département logistique connexe avec un parc automobile, les distances à parcourir sont relativement courtes, ce qui entraîne une moindre pollution. Lorsque nous installons chez le client, nous privilégions également la livraison totale afin de ramener nos émissions à un seuil minimal.

La durabilité de nos voitures de société est un aspect auquel nous œuvrons en permanence. Nous suivons les toutes dernières évolutions techniques en matière d'émissions de CO₂. Les véhicules sont remplacés tous les 4 ans en moyenne. Nous encourageons cependant nos collaborateurs à opter pour le covoiturage (4 personnes par voiture) lors des déplacements en groupe (salons, formations, etc.). L'utilisation des transports en commun n'est souvent pas envisageable, car nos sites ne sont pas (bien) desservis. Lors de remplacements, nous choisissons toujours des moteurs plus légers (versions éco). Nos chauffeurs de camion ont suivi une formation d'écoconduite, qui est bien sûr régulièrement mise à jour. L'entreprise encourage aussi fortement le télétravail. Nous jouons également un rôle dans le télétravail de nos clients en proposant un mobilier spécifique pour le travail à domicile.

7.4. CO₂

Les émissions mesurées sont celles dites « scope 1 » et « scope 2 », soit les émissions directes et indirectes. Elles sont dues à la consommation d'électricité et sont également générées lors de la transformation de combustibles fossiles en électricité (à l'exception des trajets domicile-travail). Aux fins de réduction des émissions de CO₂, nous nous concentrons principalement pour l'heure sur l'optimisation des processus que nous gérons nous-mêmes, c'est-à-dire que nous contrôlons et sommes par conséquent en mesure d'améliorer.

SDG 11 - villes et communautés durables - travailler près de chez soi / bureaux dans des bâtiments protégés

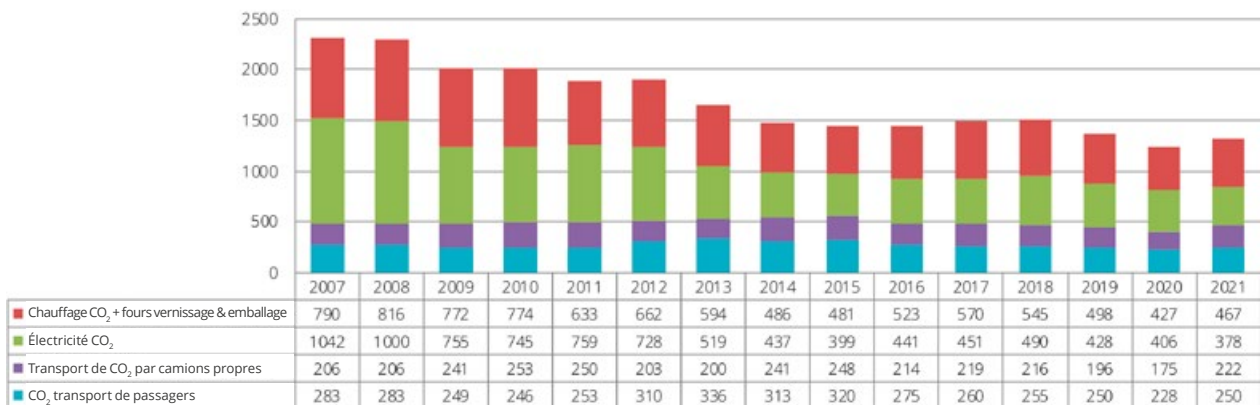


Figure 7.7 - Émissions totales de CO₂ sur une base annuelle



En moyenne, nos collaborateurs vivent à proximité de notre entreprise. Par conséquent, nombre d'entre eux viennent au travail en vélo. Notre plan de leasing de vélos encourage encore davantage cette pratique. Nos efforts de lobbying en faveur de transports publics vers ce zoning industriel n'ont pas encore porté leurs fruits, mais nous continuons de défendre cette démarche en coopération avec notre groupement industriel.



Lorsqu'un espace s'est libéré à Bruxelles dans le bâtiment rénové de Tour & Taxis, nous n'avons pas non plus hésité à y installer notre show-room bruxellois.

7.5. EAU

Notre **consommation d'eau** est en partie de nature sanitaire, en partie de nature industrielle, essentiellement pour le traitement préalable au processus de laquage. En 2008, nous avons mis en service un nouveau procédé de dégraissage et l'optimisation de l'installation a pris, il faut le reconnaître, un certain temps. Depuis 2009, nous constatons cependant une diminution soutenue de notre consommation industrielle d'eau (*malgré quelques fluctuations*).



Figure 7.8 - Consommation d'eau

Comme expliqué plus haut, l'installation de dégraissage génère la plus grande quantité d'eau usée industrielle. Après la procédure, l'eau est épurée et systématiquement réutilisée : nous ne déversons donc en aucun cas de l'eau de traitement. Toutes les eaux usées sont évacuées par le biais d'une entreprise de traitement agréée, ce qui nous permet d'afficher le statut de « déversement zéro ». Seules les eaux usées sanitaires sont évacuées par les égouts. L'eau de pluie est récoltée dans 4 bassins de décantation situés sur le terrain de l'entreprise.

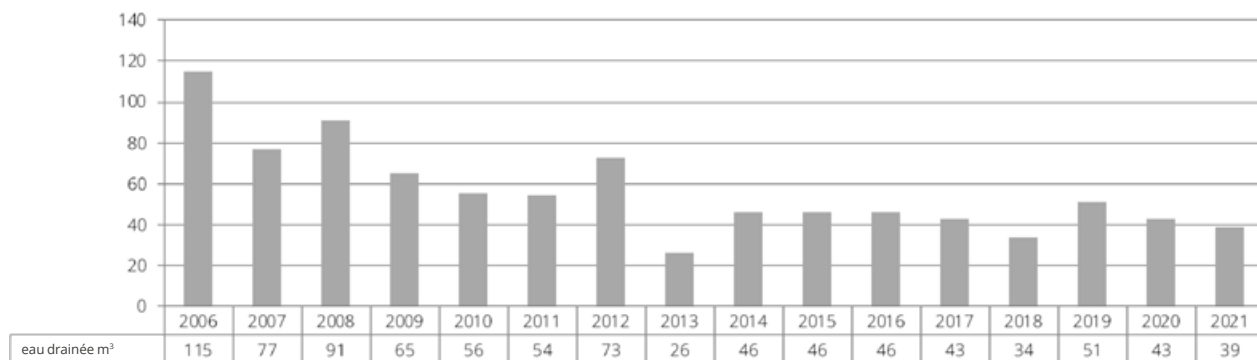


Figure 7.9 - Élimination des eaux de traitement



SDG 6 - eau propre - limiter la consommation d'eau

SDG 14 - vie aquatique - réduire systématiquement la consommation d'eau

6 CLEAN WATER AND SANITATION



Nous utilisons l'eau de traitement avec parcimonie et encourageons nos collaborateurs à utiliser également l'eau sanitaire de manière réfléchie. Au fil des ans, nous avons optimisé notre processus de manière à avoir une consommation minimale. Bien sûr, le COVID-19 a impliqué de très nombreux lavages des mains.

14 LIFE BELOW WATER



Notre consommation d'eau est surveillée depuis des années et est systématiquement réduite. Grâce à l'état actuel de la technique, notre eau de traitement est extrêmement réduite et nous faisons également traiter nos eaux usées par une entreprise de traitement agréée. En conséquence, nous disposons d'un certificat d'« évacuateur zéro »

8. COMMUNICATION OUVERTE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Chez Pami, l'entrepreneuriat durable va de pair avec un dialogue ouvert avec les parties prenantes. Ce mode de communication correspond parfaitement aux principes de l'échelle de prestations de la RSE. En l'adoptant, nous honorons les attentes des **directives ISO 26000**.

Chaque année, nous actualisons la liste des parties prenantes et les évaluons sur différents aspects. D'une part, les intérêts de chacune dans notre entreprise sont différents. D'autre part, chaque partie prenante exerce une influence spécifique sur notre entreprise. C'est pourquoi nous prévoyons une approche personnalisée pour chacune d'entre elles et communiquons par le biais de canaux variés. Vous trouverez ci-dessous une déclaration quant à l'approche adoptée avec les parties prenantes les plus importantes.

8.1. GROUPES CIBLES INTERNES

8.1.1. COLLABORATEURS

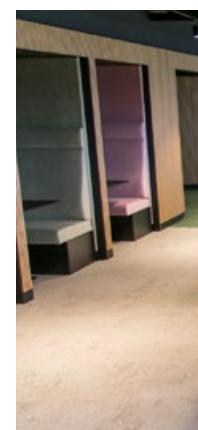
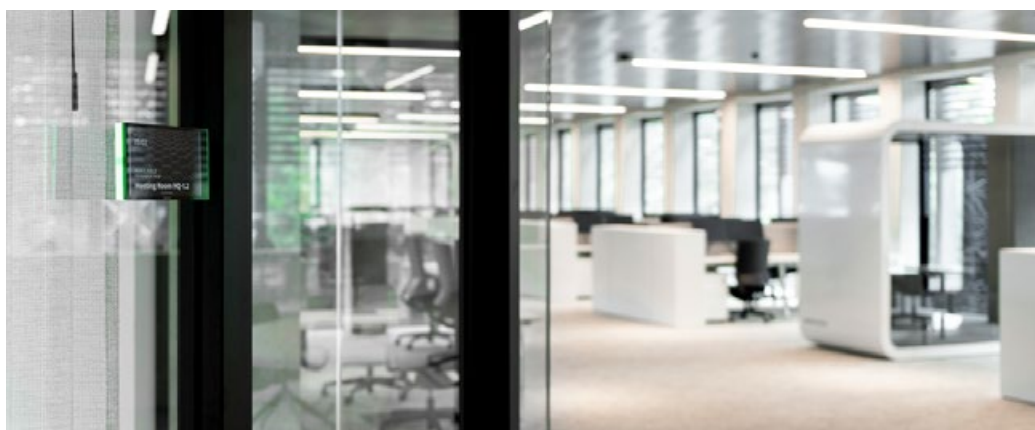
La communication envers nos collaborateurs concerne tant les ouvriers que les employés. La RSE commence au niveau de chaque collaborateur individuel, et partant, ce groupe cible représente l'une des parties prenantes les plus importantes du tableau. Il est dès lors nécessaire de les impliquer activement dans la politique RSE.

Il est pour nous crucial de donner voix au chapitre à nos collaborateurs, et de leur permettre de communiquer leurs nouvelles idées propres, de nous faire part de leurs souhaits. Ils doivent en effet pouvoir exercer leur travail avec motivation et passion. En informant notre personnel de manière correcte et en temps voulu, nous entendons renforcer encore son implication.

La communication avec nos collaborateurs s'opère de diverses manières, et via une multitude de canaux. Quelques exemples : un sympathique journal du personnel (Pamirazzi), des bulletins d'information numériques, une brochure d'accueil et une visite de l'entreprise pour les nouveaux collaborateurs, des séances de coaching et de formation, des enquêtes de satisfaction, des réunions trimestrielles suivies de moments informels, etc.

À chaque décision ou modification importante, ainsi que lors du lancement de nouveaux projets ou de changements affectant le lieu de travail, nous insistons sur l'organisation de séances d'information intermédiaires pour garantir que chacun est parfaitement au courant des évolutions en cours. Nous prévoyons également chaque année 2 grandes réunions du personnel.

Les syndicats sont représentés par nos propres travailleurs. La délégation syndicale est un interlocuteur tant pour nos ouvriers que pour nos employés. Deux membres de la direction sont toujours présents lors de la concertation mensuelle au CE (conseil d'entreprise).



8.2. GROUPES CIBLES EXTERNES

8.2.1. CLIENTS ET PROSPECTS

Nous divisons ce groupe de parties prenantes selon les catégories suivantes :

- ventes directes via les groupes :
 - utilisateurs finaux
 - marchés publics
 - ventes par correspondance
 - exportations
- ventes via un réseau de distributeurs, principalement sur les marchés étrangers comme les Pays-Bas et la France.

Nos clients se situent principalement dans le segment intermédiaire (supérieur). Nous nous concentrons essentiellement sur la cocréation, les produits durables, sûrs et conformes aux normes strictes en matière d'ergonomie. La communication directe s'établit par le biais des gestionnaires de compte qui gèrent leur propre clientèle régionale. En règle générale, nous communiquons avec eux via le site internet, le Pamazine, des bulletins d'information numériques, des brochures d'entreprise et de produits, lors des salons et événements, via les médias sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter, Pinterest, Instagram) ou des communiqués de presse. Après chaque projet mené à bien, nous sondons l'opinion de nos clients via une enquête de satisfaction.

Les prospects sont représentés par ceux qui, à court terme comme à long terme, pourraient devenir clients de Pami. Les moyens de communication utilisés pour ce groupe cible sont fort similaires à ceux exploités pour les clients existants. Ils influencent sans conteste leur décision de collaborer ou non avec Pami.

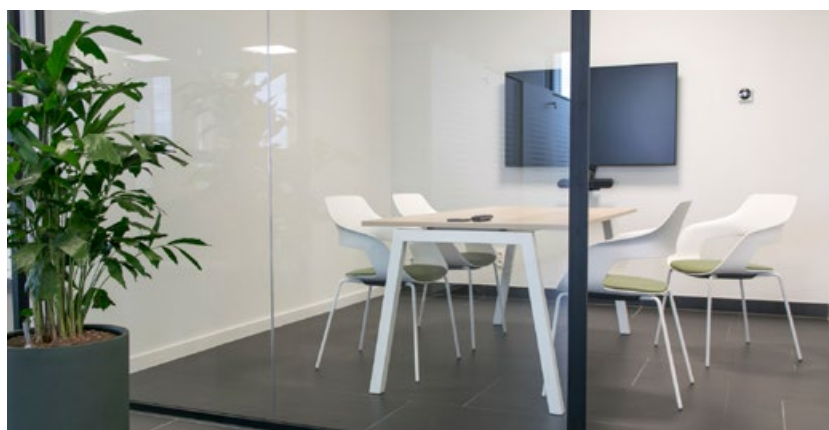
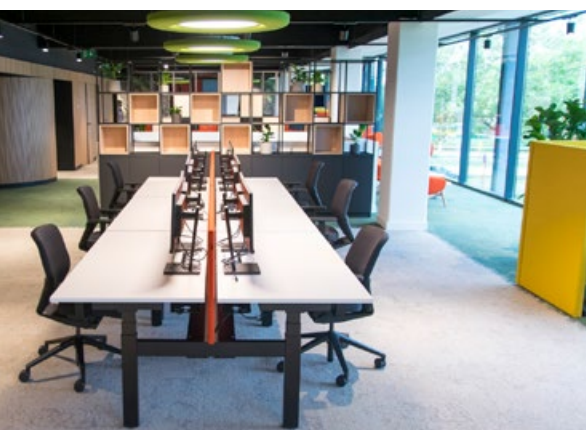
8.2.2. FOURNISSEURS

Nous pouvons diviser nos fournisseurs en 2 grands groupes, à savoir les fournisseurs de matières premières et de produits semi-finis pour l'usine, et les fournisseurs de marchandises.

Lors du choix et de la sélection de nos fournisseurs, nous tenons compte de différents facteurs, parmi lesquels leur politique de durabilité. Nous attendons en effet de fournisseurs qu'ils se rangent aux mêmes points de vue que les nôtres quant à l'entrepreneuriat durable.

8.2.3. ENTOURAGE ET SOCIÉTÉ

Ce groupe de parties prenantes comprend chaque personne entrant en contact avec Pami en tant que « partie externe », c'est-à-dire sans lien direct. Ces parties prenantes représentent l'opinion publique. Au niveau des nuisances, la zone industrielle dans laquelle est implanté Pami est à elle seule un avantage, puisque située au sein d'une région quasi non bâtie.



8.2.4. RELATIONS PROFESSIONNELLES

Les architectes, prescripteurs et bureaux techniques contribuent à dessiner la tendance du secteur. Il est donc important pour Pami, en tant que fournisseur, d'afficher le profil adéquat dans toute communication adressée à ces parties prenantes. Nous communiquons avec ce groupe cible par le biais du site internet, de bulletins d'information numériques, de nos brochures d'entreprise et de produits, etc. Le contact personnel entretenu avec ce groupe par nos gestionnaires de compte joue également un rôle clé pour renforcer notre position.

La durabilité est un aspect constamment évalué par nos relations professionnelles également. Aussi, nous nous servons des moyens de communication cités pour mettre en exergue chaque évolution en la matière.

Nous évaluons ces parties prenantes sur divers critères : implication dans l'organisation, influence de Pami et intérêt pour Pami.





9. TRAVAILLER CHEZ PAMI

9.1. Nos collaborateurs happy@work !

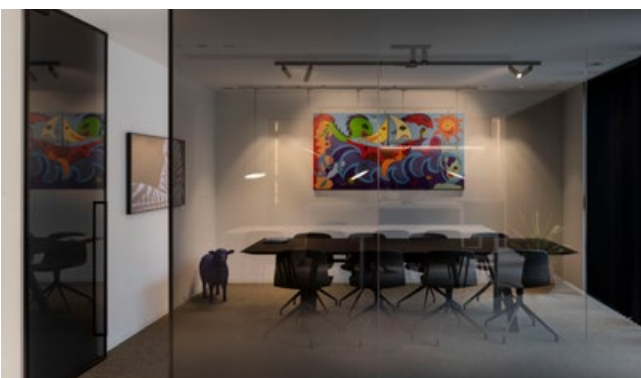
La mission que nous diffusons parmi nos clients est la suivante : « We love to create inspiring and exciting workplaces that improve job satisfaction and work efficiency ». Bien entendu, nous souhaitons respecter cet engagement en faveur de nos collaborateurs également. Et il n'est pas simplement question ici des postes de travail, mais du cadre de travail dans sa globalité.

Nous appuyant sur les valeurs (voir 6.3) fondamentales à nos yeux, nous voulons offrir à nos collaborateurs une fonction riche en défis, un environnement de travail à la fois agréable et sûr, et afficher envers eux un comportement sincère et social. Notre politique du personnel se porte garante **d'une communication et d'une information ouvertes et honnêtes** (voir aussi 8.1.1), où l'attention porte avant tout sur le collaborateur, sur sa famille et sur son travail. Nous impliquons nos collaborateurs dans tous les **événements importants** pour notre entreprise afin qu'ils puissent réellement se considérer comme faisant partie d'un ensemble (notamment lors de l'inauguration d'une nouvelle salle d'exposition ou de la participation à un salon, en mettant des tickets à leur disposition et en organisant des transports en bus). Par ailleurs, les activités régulières organisées pour le personnel (réception du Nouvel An, barbecue à la veille des vacances...) contribuent largement à une bonne ambiance de travail entre collègues.

Nous considérons nos collaborateurs comme de véritables ambassadeurs de l'entreprise. Ensemble, nous formons une équipe qui totalise plus de 50 ans de connaissances, d'expérience, de professionnalisme et de créativité, s'attelant jour après jour à la réalisation de projets de bureau. Que ce soit dans nos bureaux ou dans nos zones de production, nous visons de bonnes **conditions de travail ergonomiques** et consacrons toute l'attention nécessaire à la sécurité.

En outre, Pami a parfaitement conscience du fait que **la formation et le coaching** (voir 9.4) favorisent l'épanouissement et le développement personnels des collaborateurs. Grâce à l'offre en possibilités de formation et à l'investissement dans les compétences, nos collaborateurs sont à même d'assumer leurs responsabilités en toute confiance et exercent leur fonction avec la plus grande satisfaction. Nous essayons dès lors de proposer à nos collaborateurs un environnement de travail dans lequel ils peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes. C'est en effet ce que l'on attend d'eux. Grâce aux profils de compétence déterminés (voir 9.5), nos ouvriers et employés sont parfaitement au courant des attentes de leur employeur. Nous organisons chaque année des **entretiens d'évaluation** pour nos employés. Nous avons renouvelé le cycle d'évaluation en vue d'un dialogue plus ouvert entre le cadre et le collaborateur, en mettant l'accent sur les points forts et la possibilité d'identifier les talents qui ne sont pas (encore) suffisamment exploités. Cette nouvelle approche a été bien accueillie par les cadres et les collaborateurs. Nous appliquons une culture de feed-back constante et ouverte pour nos ouvriers. Les cadres évaluent les compétences de leurs collaborateurs à l'aide de notre matrice de compétences. Un entretien peut être organisé tant à l'initiative du cadre que du collaborateur.

Le maintien de **l'équilibre entre la sphère professionnelle et privée** est également un point figurant sur la liste des priorités de Pami. Ainsi, nous tentons de toujours répondre favorablement aux demandes de travail à temps partiel des collaborateurs. Il nous apparaît important également d'apporter une touche humaine à la relation employeur-employé. Une attention personnelle ou une marque de sympathie nous permet de



donner aux événements majeurs de la vie de nos collaborateurs (naissances, mariages, décès, etc.) la place qu'ils méritent dans un régime qui leur convient. Avec l'introduction du télétravail structurel, nous franchissons ici une étape supplémentaire. Le cadre du travail hybride a également été développé avec nos collaborateurs et est évalué périodiquement.

Bref, nous réalisons d'innombrables efforts pour garder nos collaborateurs happy@work. Mais quel est le point de vue des principaux intéressés vis-à-vis de notre politique ? Nous sondons leur opinion tous les trois ans via une **enquête de satisfaction** (voir 9.7). Un questionnaire différent est proposé aux ouvriers et aux employés, vu la divergence de leurs intérêts sur certains points.



SDG 2 – pas de faim/malnutrition - la disponibilité d'une alimentation (eau potable) saine

SDG 3 - bonne santé et bien-être - non seulement la santé physique, mais aussi la santé mentale

La santé et la sécurité de nos collaborateurs sont primordiales pour notre entreprise. Nous fournissons de l'eau potable fraîche à tous. Aucun produit ayant des effets nocifs sur la santé de notre personnel n'est utilisé dans nos installations. Outre des postes de travail sûrs et ergonomiques, nous participons aussi activement au plan de leasing de vélos rendu possible par notre gouvernement. Celui-ci a été largement utilisé, si bien que nous avons même dû doubler notre abri à vélos. Pour le bien-être psychologique, nous avons une politique anti-harcèlement.

Enfin, la sécurité de nos consommateurs est également garantie par le fait que nos produits répondent aux normes européennes les plus récentes. Ces mêmes normes concernent également l'ergonomie de nos produits.

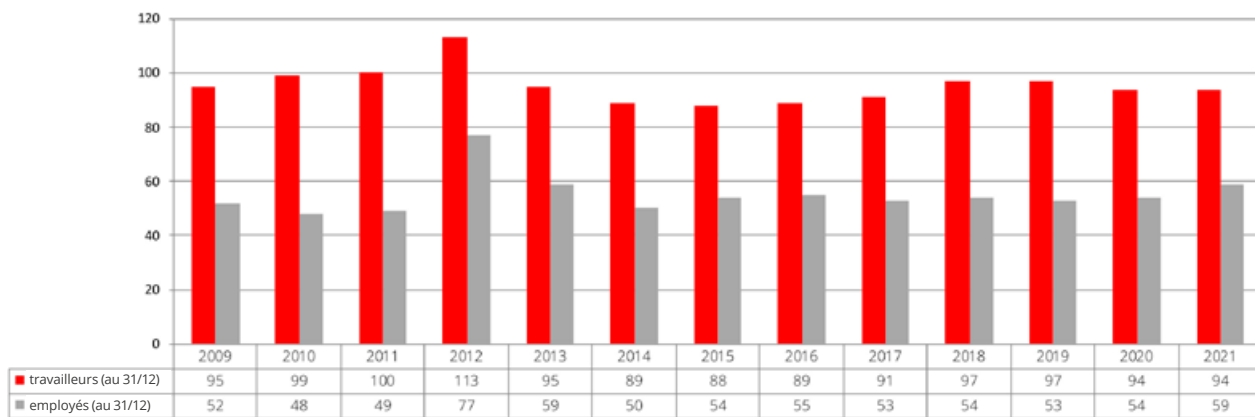
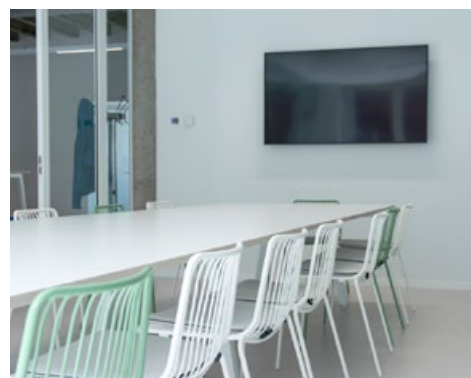


Figure 9.1 - Collaborateurs en service chez Pami



9.2. EFFECTIFS ET MOUVEMENTS DU PERSONNEL

Les **effectifs** de Pami sont scindés en ouvriers et employés :

Pami vise toujours à nouer des partenariats à long terme avec les clients et les fournisseurs, en vue de garantir un rendement élevé pour chacune des parties. Nous souhaitons bâtir une relation durable avec notre personnel également. Et la preuve de nos efforts s'observe sur le lieu de travail, certains de nos collaborateurs sont à notre service depuis de très longues années !

Pami adopte une approche relativement flexible quant aux horaires de travail. Toutes les formes envisageables sont autorisées, et donc également le travail à temps partiel, le crédit-temps, la diminution de carrière.



SDG 10 - inégalités réduites - veiller à ce que tous les candidats aient les mêmes chances lors du recrutement grâce à une procédure de sélection neutre.



Nous avons une très faible rotation du personnel, mais nous n'utilisons que des critères fonctionnels pour la sélection. Les postes vacants sont toujours pourvus par des travailleurs intérimaires qui peuvent évoluer pour devenir des collaborateurs permanents.

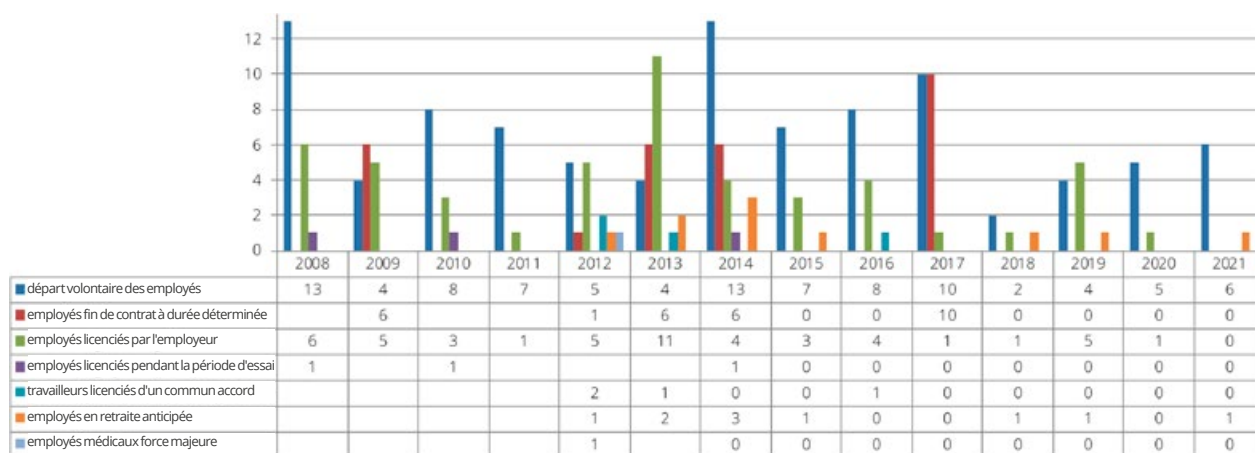


Figure 9.2 - Départs

9.3. ABSENCE POUR CAUSE DE MALADIE ET ACCIDENTS DU TRAVAIL

Nous menons une **politique en matière d'absentéisme** qui privilégie les discussions avec les travailleurs souvent absents afin de cerner les raisons des absences et de voir si l'entreprise peut faire quelque chose pour y remédier.

Le bon fonctionnement de notre comité SHE a permis de limiter cette année encore le nombre d'accidents du travail. Seuls 3 accidents du travail avec incapacité ont été enregistrés en 2021. Ils représentent un total de 174 jours d'incapacité de travail. Ces chiffres sont substantiellement inférieurs à la moyenne du secteur. Bien entendu, un seul accident pourrait totalement fausser les résultats. La sécurité est continuellement mise en avant grâce à des campagnes d'affichage et des instructions claires.

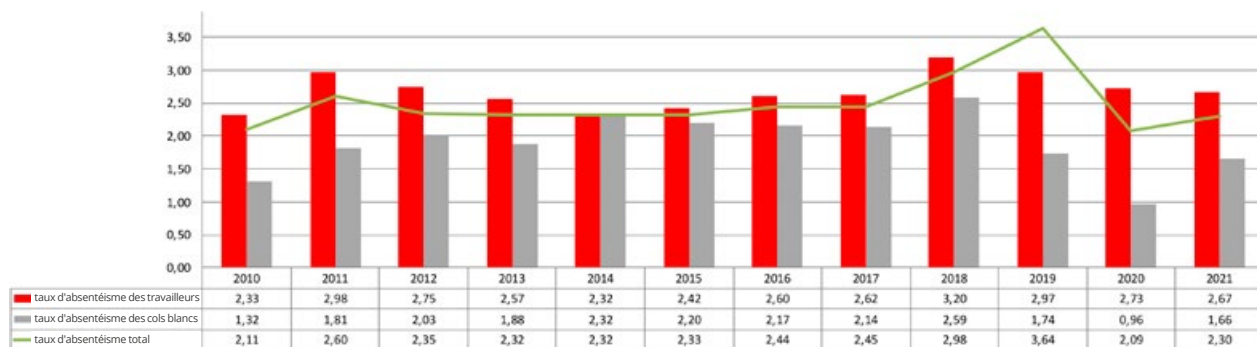


Figure 9.3 - Chiffres d'absentéisme

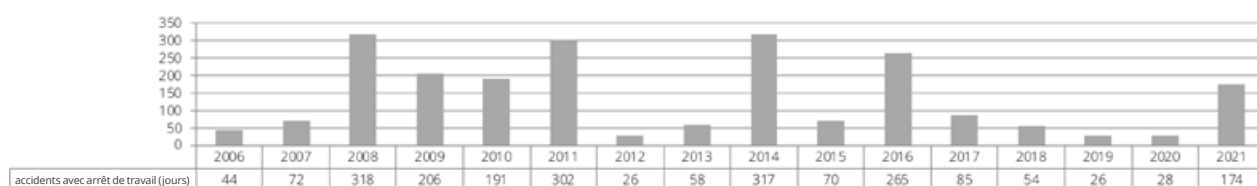


Figure 9.4 - Incapacité de travail suite à un accident du travail (jours)



Figure 9.5 - Incapacité de travail suite à un accident du travail - taux de fréquence (nombre d'accidents x 1 000 000 / heures prestées)



Figure 9.6 - Incapacité de travail suite à un accident du travail - gravité (nombre de jours d'incapacité x 1 000 / heures prestées)





9.4. FORMATION ET COACHING

Pami consacre beaucoup d'attention à l'épanouissement de ses collaborateurs à tous les niveaux, et ce, en offrant un coaching ciblé ainsi que des possibilités de formation.

Nos **ouvriers** sont formés autant que possible en interne, ceci en concertation avec les collaborateurs. Plus un travailleur connaît de tâches et d'opérations, plus il acquiert de la valeur pour Pami, mais aussi et surtout, plus il tirera de la satisfaction de son travail. Nous avons évalué notre politique salariale pour les ouvriers selon la conformité au marché, et l'avons intégralement revue pour y intégrer une classification interne et un tableau des rémunérations. Nous avons en outre développé une politique qui récompense la flexibilité de nos collaborateurs. Plus un collaborateur en connaît sur les fonctions au sein de son département, plus son salaire peut être élevé. Nous stimulons ainsi l'évolution de nos gens et les motivons à suivre des formations...

Nos formations internes sont enregistrées dans un logiciel RH. Nous avons ainsi un bon aperçu de tous les efforts fournis à ce niveau dans les différents départements, ceci dans un souci d'optimisation.

Nous nous concentrons sur la formation et le coaching de nos **cadres dirigeants**. Les nouveaux cadres dirigeants suivent une formation externe intensive pour apprendre à diriger les collaborateurs de façon efficace et enthousiaste tout en veillant à l'obtention d'un rendement optimal et à la préservation d'une atmosphère de travail agréable. Ils sont coachés en interne après cette formation. En 2017, nous avons lancé un trajet de leadership intensif avec une formation de base approfondie pour les jeunes cadres ainsi que des workshops et des interventions pour le reste de la population-cadre. Nous avons poursuivi ce trajet en 2018 sous la forme d'ateliers supplémentaires sur le thème de l'évaluation, du leadership valorisant et du coaching individuel. et ce, à l'aide d'une combinaison d'expertise interne et de partenaires externes. En 2019, nous sommes encore allés plus loin et avons introduit une équipe autogérée en production. Cette équipe est toujours supervisée et encadrée, mais est libre de prendre des décisions sur plusieurs sujets prédéterminés (méthode et modalités de travail, congés, ...). Les membres de l'équipe concernés ont reçu une formation en communication et font l'objet d'une supervision et d'un suivi supplémentaires. Les premières évaluations nous montrent que ce projet a été bien accueilli et sera à coup sûr poursuivi à l'avenir.

Pami est par ailleurs actif dans divers groupes de réseaux, ce qui stimule encore la formation tant en interne qu'en externe. De même, nous faisons régulièrement appel à une expertise externe pour nous assister. Nous permettons ainsi à nos propres collaborateurs de s'essayer à de nouvelles expériences et méthodes, et leur donnons l'occasion d'évoluer et d'apprendre afin de sortir de leurs modes de fonctionnement habituels (consultance chez O&O, RH, IT, marketing, etc.).

En 2011, Pami est devenu membre d'Agoria, la fédération de l'industrie technologique. Notre objectif est d'emmagasiner encore plus de connaissances spécialisées à l'avenir.



SDG 4 - éducation de qualité - formation tout au long de la vie sur le lieu de travail

Nous n'avons pas établi notre plan de formation comme un plan à court terme, mais plutôt comme une « formation tout au long de la vie ». En collaboration avec Syntra, nous proposons toutes sortes de formations à notre personnel. Les possibilités de mise à niveau et la nécessité de formations complémentaires sont identifiées par des évaluations. Nous avons également un partenariat avec des écoles techniques appelé « Promotion technique », une sorte d'apprentissage en alternance.

9.5. GESTION DES COMPÉTENCES ET ÉVALUATION

Notre vision et nos ambitions quant à ce que nous voulons représenter sur le marché du mobilier de bureau sont sans équivoque. Pour concrétiser les objectifs posés, il est indispensable de pouvoir s'appuyer sur les compétences bien aiguisées de tous nos collaborateurs. À l'aide d'un modèle de compétences concret, nous voulons nous assurer que les profils et compétences que nous attirons, développons et rémunérons correspondent parfaitement à nos ambitions professionnelles.

Le **modèle de compétences** que nous avons développé se fonde sur notre vision, nos valeurs, notre culture d'entreprise et nos processus d'évaluation existants. Après un vaste sondage auprès de la direction, nous avons réuni ces matières en un ensemble limité et cohérent de compétences, qui s'applique à chacun. Il y est question du travail en équipe, de la flexibilité, du souci du client, de l'assiduité, de l'engagement, de la qualité, du travail éthique, de l'aptitude à diriger, etc. Il va de soi que l'importance des compétences varie selon le rôle et la fonction endossés par le collaborateur au sein de Pami.

Lors du recrutement, nous sommes ainsi en mesure d'évaluer objectivement les candidats sur la base de cet ensemble déterminé de compétences générales et spécifiques. Il est en effet parfaitement possible de comparer les exigences inhérentes à une fonction au profil du candidat. Le modèle de compétences nous autorise de plus à identifier les besoins en formation pour une fonction spécifique, et à stimuler la croissance personnelle.

En adoptant une approche structurée de la gestion des compétences au sein de ce vaste domaine, Pami entend apporter une plus-value à la politique suivie en matière de RH et créer un langage commun. Nous voulons hisser chacun de nos collaborateurs vers un niveau supérieur, encourager le dépassement de soi. Une telle philosophie nous permet de bâtir ensemble une politique de carrière pertinente pour tous les membres de notre personnel.

9.6. DIVERSITÉ

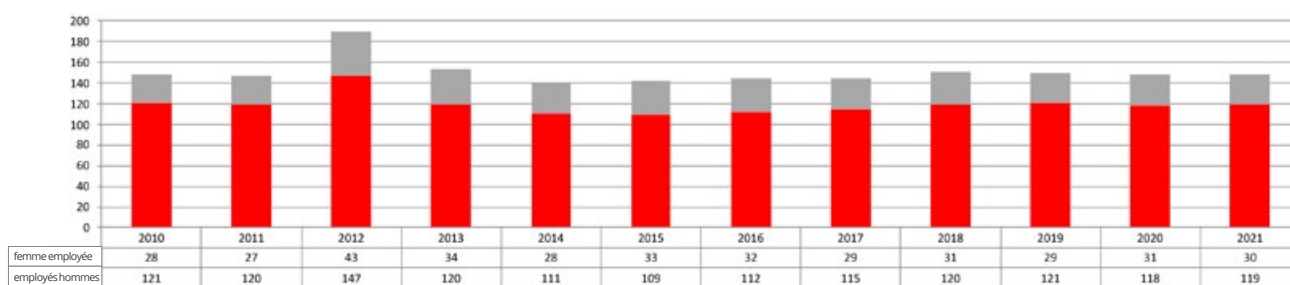
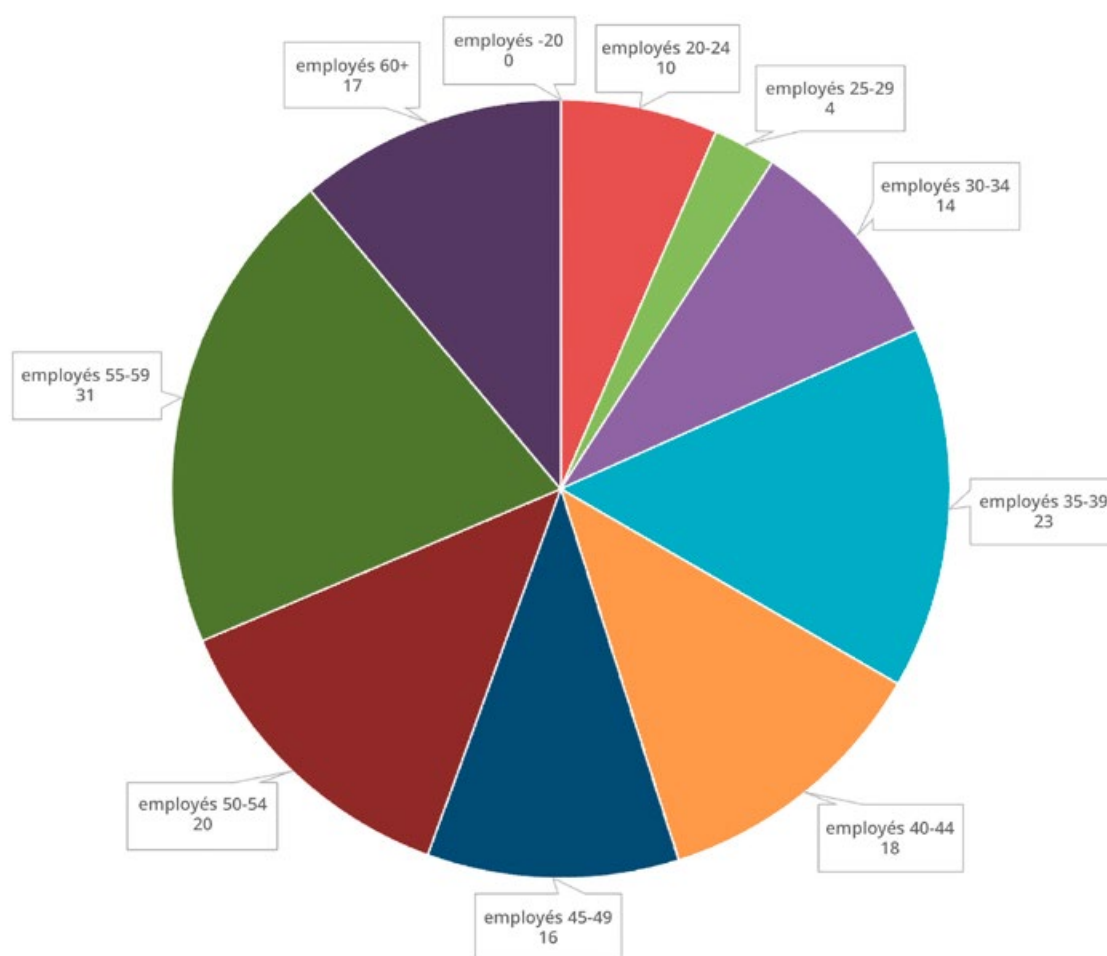


Figure 9.8 - Pyramide des âges 2021



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
employés -20	1				0	0	1	0	2	0	0	0
employés 20-24	12	11	10	4	4	3	4	5	10	12	10	10
employés 25-29	23	19	16	14	10	12	8	7	7	6	6	4
employés 30-34	23	23	21	18	19	21	19	17	12	15	15	14
employés 35-39	9	13	21	16	15	16	19	18	20	22	22	23
employés 40-44	27	21	28	20	14	14	14	14	16	18	17	18
employés 45-49	32	34	45	30	30	27	22	25	24	13	14	16
employés 50-54	12	18	30	31	30	33	34	31	21	24	23	20
employés 55-59	5	5	15	15	14	14	19	19	31	31	32	31
employés 60+	2	3	4	6	3	2	4	8	8	9	10	17

Dans le cadre de la CCT 104, qui stipule que chaque entreprise doit établir un plan d'emploi pour les plus de 45 ans, nous avons décidé d'ouvrir ce plan à tous les travailleurs avec comme focus principal et comme objectif « **l'employabilité durable** ». Dans notre vision, une politique du personnel liée à l'âge ne commence pas à l'âge de 45 ans, mais au début de la carrière.

PLAN 2021-2024

1. Sélection et entrée en service de nouveaux collaborateurs :

- Développer un plan d'accueil générique pour les nouveaux travailleurs et intensifier et formaliser le suivi par les RH.

2. Développement des compétences et qualifications des travailleurs

- Renforcer les compétences numériques par des actions de sensibilisation et des formations.
- Augmenter l'employabilité flexible des travailleurs grâce à l'élargissement des tâches et à la rotation horizontale.
- Organiser le transfert de connaissances grâce au mentorship, aux réseaux d'apprentissage et à l'apprentissage en alternance.

3. Développement de carrière et accompagnement de carrière au sein de l'entreprise

- Mener des entretiens de carrière avec des ouvriers et des employés
- Cartographier le paysage de fin de carrière et mener des entretiens de fin de carrière.

4. La santé du collaborateur, ainsi que la prévention et l'élimination des obstacles physiques et psychosociaux à une poursuite normale du travail

- Accent sur l'ergonomie : organisation du lieu de travail, étude des outils de levage.
- Développement de matériel plus léger et montage plus simple.

5. Examen des possibilités d'adaptation du temps de travail et de l'organisation du travail

Notre groupe peut compter sur des collaborateurs très fidèles. À l'heure actuelle, notre effectif compte plus de 50 % de travailleurs de plus de 45 ans. Dans le **plan de diversité**, nous voulons réellement nous focaliser sur l'employabilité durable et une politique du personnel liée à l'âge. Dans une première phase, nous voulons générer des informations supplémentaires auprès de nos collaborateurs en organisant des entretiens de carrière. Nos dirigeants sont formés et coachés afin de mener ces entretiens de manière professionnelle et orientée sur les résultats. Des actions seront formulées pour renforcer la faculté de travail, la capacité de travail et l'envie de travailler.

Dans l'intervalle, nous avons envoyé nos jeunes dirigeants en formation, des entretiens de coaching sont menés régulièrement et nous organisons des sessions d'intervision afin d'actualiser les connaissances acquises et d'aborder ensemble des exemples pratiques.

Ces formations informelles sont enregistrées dans un logiciel de sorte que nous puissions assurer un meilleur suivi des personnes et de leurs compétences acquises.



SDG 5 - égalité entre les sexes - égalité des chances pour les femmes



Nous avons une répartition hommes/femmes déséquilibrée, mais nous avons des femmes dans tous nos départements, y compris dans l'équipe de direction.

9.7. ENQUÊTE DE SATISFACTION

À quel point nos collaborateurs sont-ils réellement happy@work ? Pami essaie d'être constamment à l'écoute, de remettre les choses en question et d'en tirer des leçons utiles. Aussi, nous avons également décidé de mener régulièrement une enquête de satisfaction auprès de nos collaborateurs. Nous en analysons les résultats en fonction des éventuelles actions et mesures concrètes entreprises. Nous planifions tous les deux ans une enquête approfondie sur la satisfaction de nos travailleurs. Cela a notamment été le cas en 2014 et 2016. Le dernier sondage date de 2020. Nous avons ensuite décidé d'ajouter une rubrique sur la situation et les mesures liées au COVID-19. Il ressort clairement de cette enquête que le télétravail est fait pour durer. Le télétravail structurel a été introduit à l'issue d'une enquête complémentaire menée sur le sujet en 2021. La prochaine enquête est prévue en 2022/2023.

GRI 4.13.

10. CONTRIBUTION SOCIALE

Pami aspire à apporter une contribution positive à la société, et ce, à tous les niveaux. Dans la mesure du possible, nous contribuons aux objectifs sociétaux en mettant nos infrastructures à disposition et en mobilisant nos collaborateurs de façon constructive (*voir 6.5 Pami et la société*).

La Chambre du Commerce du Limbourg et la province du Limbourg s'engagent, dans le cadre du projet « Techniekpromotie » à pallier le manque de jeunes scolarisés dans une filière technique. En effet, notre industrie dépend de la disponibilité de professionnels techniques et scientifiques. Mission : d'ici 2020, faire augmenter de 20 % les inscriptions dans des orientations scientifiques et techniques en motivant les élèves, les parents et les enseignants. Ils veulent en outre convaincre les décideurs de l'importance sociétale de la technique. En organisant la FIRST® LEGO® League, ils souhaitent, en collaboration avec des entreprises limbourgeoises, dont Pami, stimuler le talent chez les jeunes de 11 à 12 ans et créer une attitude positive à l'égard de la technique. En effet, notre bien-être dépend de l'industrie. Les entreprises sont créatrices d'emplois. Les entreprises innovantes et créatives attirent de nouveaux investissements et offrent un avenir à nos jeunes.

Rotary Overpelt - Limbourg du Nord

Hendrik Essers, président sortant

Voka - Chambre de commerce du Limbourg

Hendrik Essers, vice-président

VKW Limbourg

Lode Essers, président d'honneur, membre du comité de direction et du conseil d'administration

FEB

Lode Essers, membre du comité de direction

Agoria

Membre du conseil d'administration

11. LE DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS POUR ET PAR DES GENS

En collaboration avec nos clients, nos architectes d'intérieur créent le climat de travail parfait, adapté à chaque entreprise. Motivant pour les collaborateurs, propice aux résultats et positif pour l'ambiance. Nous avons pour ce faire recours à du mobilier contemporain, au travail sur mesure, à des solutions novatrices et des conceptions intelligentes. Réflexion et durabilité sont les maîtres mots de notre approche. À vos côtés, autour de la table de travail.

Nos clients ont le choix entre un assortiment standard de mobilier de bureau ou des créations sur mesure. Le client est toujours impliqué dans le projet, et a sa place autour du plan de travail.

- **Le concept :** les entreprises grandissent, les collaborateurs évoluent et les bureaux changent. Au fil des années, nous avons appris que le meilleur mobilier de bureau est celui qui présente une conception flexible. Voilà pourquoi nous ne concevons que des produits qui s'adaptent au Nouveau Monde du Travail et aux besoins en évolution constante des utilisateurs.
- **La qualité :** notre usine de production ne travaille qu'avec les matières premières et produits finis de la meilleure qualité. La transformation de ces matériaux d'excellence est confiée à des machines de très haute technologie, tandis que le savoir-faire de nos collaborateurs fait le reste. Un système de contrôle intégral de la qualité garantit que chaque produit Pami passe haut la main les tests effectués au niveau des dimensions, de la sécurité, de la résistance et de la durabilité.
- **L'ergonomie :** par nos créations, nous voulons permettre à chacun d'adopter une attitude confortable et ergonomique au travail. Notre mobilier répond dès lors aux normes européennes les plus strictes en ce qui concerne le réglage en hauteur, la classe de combustibilité, la réflexion, l'espace libre pour les jambes, etc.
- **L'acoustique :** le silence est d'or dans le monde du travail. Du mobilier de bureau présentant une absorption acoustique optimale favorise la concentration des collaborateurs. Pensez aux cloisons acoustiques, aux éléments d'assise, aux armoires à portes coulissantes et aux cloisons arrière. Les propriétés acoustiques des matériaux ramènent le niveau de bruit à une limite acceptable.
- **Les solutions globales :** grâce à une offre étendue de produits mûrement réfléchis, nous pouvons servir la plupart des segments du marché. Avec l'aide de nos partenaires, nous réussissons toujours à créer de nouveaux espaces de travail, de réunion et de rencontre absolument uniques.

Nous relevons ensemble le défi de la durabilité. En ce sens, tous nos produits sont conçus et fabriqués dans le respect des valeurs People, Planet & Prosperity.

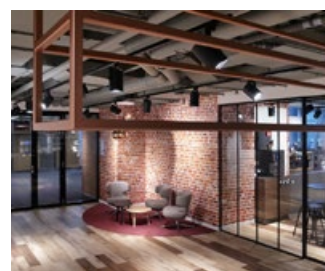
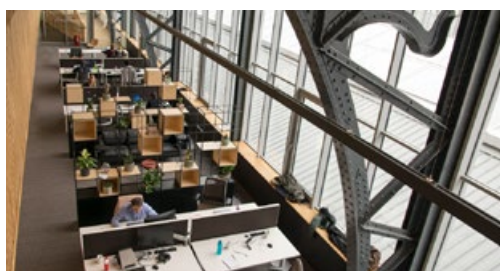


SDG 9 - innovation et engagement en faveur de la circularité - industrie, innovation et infrastructure



Nos produits respectent parfaitement les principes circulaires, de sorte que la réutilisation des meubles usagés réduit automatiquement l'impact sur l'environnement. Ces dernières années, nous avons implémenté plusieurs projets qui ont transformé la fonction des meubles, économisant ainsi une quantité considérable de matières premières.

Nous jouons également un rôle de pionnier dans l'innovation au bureau, qui devient de plus en plus hybride depuis la pandémie de COVID-19. Avec les produits et services Home Office, entre autres, nous avons été très réactifs.



12. VOTRE AVIS COMPTE

L'avis et l'expérience de nos clients peuvent nous permettre d'améliorer encore notre propre service. Des expériences sont souvent partagées de manière indirecte via nos gestionnaires de compte, qui entretiennent chaque jour des contacts avec des clients. Il va sans dire que les plaintes sont enregistrées et font l'objet d'un suivi. Qui plus est, notre équipe de vente met tout en œuvre pour traiter et résoudre les questions et éventuelles plaintes aussi rapidement que possible. Diminuer le nombre de plaintes reste un point d'action dans notre politique !

Nous invitons aussi nos clients à participer librement à nos enquêtes de satisfaction. Chaque trimestre, nous contactons par téléphone les clients chez lesquels un projet a été mené à bien en leur demandant de prendre part à notre enquête.

Nous utilisons le Net Promotor Score (NPS) qui permet d'interpréter facilement et clairement les résultats d'une enquête de satisfaction. Concrètement, la question suivante est posée au répondant : dans quelle mesure recommanderiez-vous Pami à vos amis/proches/collègues ?

- Promoteurs (score de 9 ou 10) : recommandent activement un fournisseur.
- Passifs (score de 7 ou 8) : recommandent surtout passivement un fournisseur.
- Détracteurs (score de 0 à 6) : ne recommanderont pas rapidement un fournisseur.

NPS = le % de Promoteurs - le % de Détracteurs. Le NPS n'est pas exprimé en pourcentage, mais en chiffres absolus. Les enquêtes de 2021 ont abouti à un NPS de 45 (contre 35 en 2019).

Que devons-nous encore améliorer ?

Des enquêtes ont également été organisées sur des sujets spécifiques relatifs à la Responsabilité sociale de l'entreprise. Comme prévu, nous avons constaté que ces sujets préoccupent fortement nos parties prenantes. Tout un chacun souhaite un meilleur avenir et des efforts permanents sont attendus de notre part.

Nos clients n'émettent aucun souhait particulier, mais donnent de bons scores en règle générale. La principale préoccupation se situe au niveau de la protection de la consommation. Rien d'étonnant, car il s'agit du sujet le plus concret pour ce groupe cible.

Les fournisseurs nous attribuent également une bonne note sans remarque ni souhait vis-à-vis des sujets RSE qui les touchent.

Nos collaborateurs sont également interrogés et les préoccupations des enquêtes précédentes se détachent à nouveau. La nécessité d'opportunités d'évolution au sein de Pami a clairement été mise en avant et la demande d'information de qualité sur le quotidien de l'entreprise démontre une grande implication dans l'entreprise.

Que faisons-nous ?

Bien entendu, nous mettons tout en œuvre pour rencontrer ces souhaits. Nous avons notamment œuvré aux aspects suivants :

- À la demande de quelques personnes, nous avons prévu une formation supplémentaire et offert la possibilité d'être plus largement opérationnel en interne. De plus, nous avons organisé, pour nos cadres en production et pour les employés, un trajet de formation intensif composé d'ateliers et de coaching.
- Nos collaborateurs sont mieux et plus largement impliqués dans les projets en cours via différents canaux. Les résultats seront évalués ultérieurement.
- Les effets de l'écoconduite sur nos chauffeurs de poids lourds feront aussi l'objet d'un suivi.

Que devons-nous encore améliorer ?

Pour commencer, nous allons approfondir certains souhaits exprimés dans les enquêtes. Protection de la consommation pour les clients, opportunités d'évolution pour les collaborateurs.

Nous souhaitons également garantir l'avenir économique de Pami en déployant le plan stratégique pour de nouveaux marchés.

TABLEAU DES INDICATEURS GRI

FOURNITURE D'INFORMATIONS STANDARD PARTIE I : Profil		Traité dans
1. Stratégie et Analyse		
§	Description	
1.1	Une déclaration du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie.	4
1.2	Description des impacts, risques et opportunités majeurs.	1
2. Profil de l'organisation		
2.1	Nom de l'organisation.	2
2.2	Principaux produits, marques et/ou services.	2
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des divisions, filiales et partenariats.	2
2.4	Siège de l'organisation.	2
2.5	Nombre de pays où l'organisation est implantée (et où les questions relatives au développement durable s'avèrent pertinentes).	2
2.6	Nature du capital et forme juridique.	2
2.7	Marchés où l'organisation opère (répartition géographique, secteurs desservis et types de clients).	2
2.8	Taille de l'organisation.	2
2.9	Changements significatifs de la taille, de la structure de l'organisation ou de son capital au cours de la période visée par le rapport.	2
2.10	Distinctions obtenues pendant la période visée par le rapport.	2
3. Paramètres du rapport		
3.1	Période considérée pour les informations fournies.	4
3.2	Date du dernier rapport publié.	-
3.3	Cycle considéré (annuel, biennal, etc.).	-
3.4	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu.	4
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport, y compris : la pertinence, la matérialité, les parties prenantes.	-
3.6	Périmètre du rapport.	-
3.7	Limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport.	-
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les filiales, les partenariats, les installations en crédit-bail, les activités sous-traitées et les autres entités.	-
3.9	Techniques de mesure des données et bases de calcul, y compris les hypothèses à l'origine des estimations.	-
3.10	Explications des conséquences de toute reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs.	-
3.11	Changements significatifs, par rapport à la période couverte par les rapports antérieurs, du champ, du périmètre ou des méthodes de mesure utilisées dans le rapport.	2
3.12	Table des matières.	index
3.13	Politique et pratique courante visant la validation du rapport par des personnes externes à l'organisation.	-

4. Gestion, engagements et implication		
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance.	5
4.2	Indiquer si le président du plus haut organe de gouvernance est également un administrateur exécutif.	5
4.3	Pour les organisations ayant un système de conseil d'administration à organe unique : indiquer le nombre d'administrateurs indépendants et/ou non exécutifs du plus haut organe de gouvernance.	5
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés de faire des recommandations ou transmettre des instructions au plus haut organe de gouvernance.	8
4.5	Lien entre les rémunérations des membres du conseil d'administration, des cadres (supérieurs) et des prestations (RSE) de l'organisation	-
4.6	Processus mis en place par le conseil d'administration pour éviter les conflits d'intérêts.	-
4.7	Processus de détermination des qualifications et de l'expertise des membres du conseil d'administration pour la gestion de la stratégie RSE.	-
4.8	Déclarations de mission et codes de bonne conduite définis en interne et pertinents à l'égard des prestations RSE, ainsi que leur niveau de mise en pratique.	6
4.9	Procédures définies par le conseil d'administration pour superviser les prestations RSE, notamment les risques, opportunités, ainsi que le respect des normes et principes internationaux.	-
4.10	Processus d'évaluation de la performance propre du conseil d'administration, notamment du point de vue des prestations RSE.	-
4.11	Explications quant à l'application du principe de précaution.	-
4.12	Chartes, principes et autres initiatives, d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, auxquels l'organisation a souscrit.	6
4.13	Affiliation à des associations (par exemple associations professionnelles) et à des organisations (inter)nationales de défense des intérêts.	6
4.14	Liste des groupes de parties prenantes pertinents pour l'organisation.	8
4.15	Base d'identification et de sélection des parties prenantes.	8
4.16	Approche des parties prenantes et fréquence des contacts.	8
4.17	Réponse de l'organisation aux principales questions et préoccupations soulevées lors du dialogue avec les parties prenantes.	12
FOURNITURE D'INFORMATIONS STANDARD PARTIE II : Approche de gestion		
G3 DMA	Description	
DMA EC	Déclaration sur l'approche de gestion EC	
DMA EN	Déclaration sur l'approche de gestion EN	
DMA LA	Déclaration sur l'approche de gestion LA	
DMA HR	Déclaration sur l'approche de gestion RH	
DMA SO	Déclaration sur l'approche de gestion SO	
DMA PR	Déclaration sur l'approche de gestion PR (responsabilité face aux produits)	
FOURNITURE D'INFORMATIONS STANDARD PARTIE III : Indicateurs de prestation		
Economisch		
EC1	Valeurs économiques directes créées et distribuées, incluant les produits, les coûts opérationnels, les rémunérations des salariés, les donations et autres investissements pour les communautés, les résultats mis en réserve, les versements aux bailleurs de fonds et aux pouvoirs publics.	3
EC2	Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liées aux changements climatiques.	-

EC3	Étendue de la couverture des obligations relatives au plan de retraite à prestations définies de l'organisation.	-
EC4	Aide financière importante reçue des pouvoirs publics.	3
EC5	Ventilation des ratios comparant le salaire d'entrée de base et le salaire minimum local sur les principaux sites opérationnels.	-
EC6	Politique, méthodes et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels.	-
EC7	Procédures d'embauche locale et proportion de cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.	-
EC8	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et de services, principalement publics, réalisés via une prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit.	-
EC9	Compréhension et description des impacts économiques indirects significatifs, y compris leur importance.	10
Environnement		
EN1	Quantité totale de matière utilisée en poids ou en volume.	7
EN2	Pourcentage des matières consommées qui sont d'origine recyclée.	7
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire.	7
EN4	Consommation d'énergie indirecte répartie par source d'énergie primaire.	7
EN5	Énergie économisée grâce aux économies et aux améliorations en termes d'efficacité.	7
EN6	Initiatives pour fournir des produits et des services reposant sur des sources d'énergie renouvelable ou à rendement amélioré.	7
EN7	Initiatives pour réduire la consommation d'énergie indirecte et réductions obtenues.	7
EN8	Volume total d'eau prélevé, par source.	7
EN9	Sources d'approvisionnement en eau significativement touchées par les prélèvements.	-
EN10	Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée.	7
EN11	Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés au sein ou dans le voisinage d'aires protégées et de zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.	-
EN12	Description des impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.	-
EN13	Habitats protégés ou restaurés.	-
EN14	Stratégies, mesures en cours et plans futurs pour la gestion des impacts sur la biodiversité.	-
EN15	Nombre d'espèces menacées figurant sur la liste rouge mondiale de l'UICN et sur son équivalent national et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction.	-
EN16	Émissions totales, directes et indirectes, de gaz à effet de serre, en poids.	7.4
EN17	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids.	-
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions obtenues.	-
EN19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids.	-
EN20	Émissions de NO, SO et autres polluants atmosphériques, par type et par poids.	-
EN21	Rejet total d'eaux usées, par type et par destination.	7.5
EN22	Masse totale des déchets, par type et par mode de traitement.	7.2
EN23	Nombre total et volume des déversements significatifs.	7.5
EN24	Poids des déchets jugés dangereux selon les dispositions de la Convention de Bâle, Annexes I, II, III et VIII, qui ont été transportés, importés, exportés ou traités, et pourcentage des déchets transportés aux fins de livraisons à l'échelle internationale.	7.2

EN25	Identification, taille, statut de protection et valeur en matière de biodiversité des cours d'eau et des habitats connexes qui sont touchés de manière importante par les rejets d'eaux usées et le ruissellement attribuables à l'organisation.	-
EN26	Initiatives pour atténuer les impacts environnementaux des produits et des services, et portée de cette compensation.	-
EN27	Pourcentage de produits vendus et dont l'emballage est récupéré, par catégorie.	7.3
EN28	Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires reçues pour non-respect des lois et règlements sur l'environnement.	-
EN29	Impacts environnementaux significatifs du transport des produits, autres marchandises et matières utilisés par l'organisation dans le cadre de son activité et du transport des membres de son personnel.	-
EN30	Total des dépenses et investissements en protection de l'environnement, par type.	-
Social : conditions de travail et travail décent		
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique.	9
LA2	Ampleur totale et vitesse de la rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et région.	9
LA3	Prestations versées/avantages octroyés aux salariés à temps plein, qui ne sont pas versés aux intérimaires, ni aux salariés à temps partiel, par activités majeures.	-
LA4	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective de travail.	-
LA5	Délai(s) minimum(s) de préavis en cas de changements opérationnels. Indiquer si ces délais sont prescrits dans des conventions collectives.	-
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes officiels de membres de la direction et de travailleurs, qui contribuent au contrôle et à la fourniture d'avis sur les programmes de santé et de sécurité au travail.	8
LA7	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique.	9
LA8	Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les salariés, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave.	-
LA9	Questions de santé et de sécurité couvertes par des ententes formelles avec les syndicats.	9
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle.	-
LA11	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière.	9
LA12	Pourcentage des salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière réguliers.	9
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des salariés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité, et autres indicateurs de diversité.	-
LA14	Rapport entre le salaire de base des hommes et celui des femmes par catégorie professionnelle.	-
Social : droits de l'homme		
HR1	Pourcentage et nombre total des contrats d'investissement importants qui comprennent des clauses relatives aux droits de la personne ou qui ont fait l'objet d'une vérification relative aux droits de la personne.	6
HR2	Pourcentage de fournisseurs et de sous-traitants majeurs dont le respect des droits de l'homme et les mesures prises ont fait l'objet d'un contrôle.	6
HR3	Nombre total d'heures consacrées à la formation du personnel sur les politiques et procédures visant les aspects des droits de l'homme qui sont pertinents pour les activités de l'organisation, et pourcentage des salariés formés.	-
HR4	Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises.	-
HR5	Activités identifiées au cours desquelles le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective risque d'être menacé ; mesures prises pour assurer ce droit.	-
HR6	Activités identifiées comme présentant un risque significatif d'incidents impliquant le travail des enfants ; mesures prises pour éviter le travail des enfants.	-
HR7	Activités identifiées comme présentant un risque significatif d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire ; mesures prises pour éviter le travail forcé ou obligatoire.	-

HR8	Pourcentage du personnel de sécurité ayant été formé sur les politiques ou procédures de l'organisation relatives aux aspects des droits de la personne qui sont pertinents pour les activités de l'organisation.	-
HR9	Nombre total d'incidents impliquant la violation des droits des populations autochtones et mesures prises.	-
Sociaal: maatschappelijke indicatoren		
SO1	Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités sur les communautés, y compris au stade d'implantation, d'exploitation et de cessation.	-
SO2	Pourcentage et nombre total d'unités d'exploitation analysées quant aux risques liés à la corruption.	-
SO3	Pourcentage de salariés formés aux politiques et procédures anticorruption de l'organisation.	-
SO4	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption.	-
SO5	Affichage politique, participation à la formulation des politiques publiques et lobbying.	-
SO6	Total des contributions versées en nature et en espèces aux partis politiques, hommes politiques et institutions connexes, par pays.	-
SO7	Nombre total des procédures légales visant des comportements anticoncurrentiels, des infractions aux lois antitrust et des pratiques monopolistiques, et leurs résultats.	-
SO8	Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires reçues pour non-respect des lois et règlements.	-
Social : responsabilité du fait des produits		
PR1	Étapes du cycle de vie où sont évalués en vue de leur amélioration les impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité, et pourcentage de catégories de produits et de services significatives soumises à ces procédures.	-
PR2	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat.	-
PR3	Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information.	-
PR4	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat.	-
PR5	Politique relative à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client.	12
PR6	Programmes pour le respect des lois, normes et codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris la publicité, la promotion et le parrainage.	-
PR7	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris la publicité, la promotion et le parrainage, par type de résultat.	-
PR8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée des clients et de perte de données relatives aux clients.	-
PR9	Montant des amendes significatives encourues pour non-respect des lois et des réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation des produits et des services.	-

GLOSSAIRE

ROHS: La notion RoHS signifie « Restriction of Hazardous Substances ».

Cette directive vise à limiter l'utilisation de 6 substances dangereuses, dont le plomb, au sein de l'industrie électronique.

REACH: REACH est un système d'enregistrement, d'évaluation et d'autorisation des substances chimiques qui sont produites ou importées dans l'Union européenne. REACH signifie « Registration, Evaluation and Authorisation of Chemicals ». La réglementation est entrée en vigueur le 1er juin 2007.

VITO: Institut flamand de recherche technologique

CPBW: Comité pour la Prévention et la Protection au Travail

GRI: Global Reporting Initiative

WORKSPACE DESIGNERS