



**DEMY SCHANDELER**  
reesen a wuelfillen

# NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ ENGAGÉE

Nos réalisations et performances **2020-2021**



# Sommaire

Voyagez à travers ce rapport

1



À propos du rapport	4	<b>1. À PROPOS DE DEMY SCHANDELER</b>	12
Message de la direction	8	1.1 Nos activités	13
Chiffres clés	10	1.2 Nos ressources tangibles et intangibles	15
		1.3 Notre gouvernance	18
		1.4 Notre modèle de création de valeur	20
		1.5 Notre stratégie pour l'Excellence: vision 2025+	22



<b>2. NOS ENGAGEMENTS 2020-2021</b>	24	<b>2.4</b> Engagements envers nos collaboratrices et collaborateurs	37	<b>3. ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES</b>	54
2.1 Engagements envers nos clients et usagers	25	2.5 Engagements pour la cohésion sociale	41	3.1 Note d'inclusion des parties prenantes	55
2.2 Engagements pour une mobilité durable et la transition énergétique	29	2.6 Engagements pour favoriser une intégration égalitaire	45	3.2 Note méthodologique de pertinence	58
2.3 Engagements pour l'économie circulaire	35	2.7 Engagements pour une croissance durable	48	3.3 Feuille de route 2022-2030	61
		2.8 Engagements pour un impact territorial positif	53	3.4 Tableau de correspondance	64
				3.5 Index de contenu GRI	67

# À propos du rapport



Le rapport est la deuxième publication officielle de nos engagements en matière de responsabilité sociétale et de notre performance d'Excellence pour les années 2020 et 2021. Le présent rapport a été préparé suivant les standards du Global Reporting Initiative 2016, pour l'option de conformité essentielle. Il couvre l'ensemble des activités et entités de Demy Schandeler S.à.r.l. pour la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2021. Le cycle de reporting est biennal. La

prochaine publication sera diffusée en 2024 et portera sur les réalisations et les performances de Demy Schandeler en matière de développement durable pour 2022 et 2023, conformément aux standards GRI 2021.

L'ensemble de nos publications est disponible sur notre site internet: [www.demy.lu](http://www.demy.lu). Demy Schandeler est à votre disposition pour vous fournir toute autre information sur sa démarche de durabilité à l'adresse mail suivante: [ben.schmitz@demy.lu](mailto:ben.schmitz@demy.lu).



L'objectif de ce rapport est de donner un aperçu global et transversal de l'entreprise Demy Schandeler et de ses performances à travers huit axes d'engagements, ainsi que de la mise en œuvre de sa stratégie d'Excellence:

Engagements envers  
**nos clients et usagers**



Engagements pour une **mobilité durable** et **transition énergétique**



Engagements pour  
**l'économie circulaire**



Engagements envers nos  
**collaboratrices** et **collaborateurs**

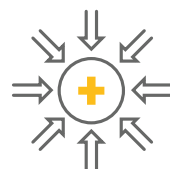
Engagements pour  
**la cohésion sociale**



Engagement pour favoriser  
une **intégration égalitaire**



Engagements pour une  
croissance **durable**



Engagements pour  
un impact **territorial positif**

Afin de simplifier l'utilisation de ce rapport, nous avons suivi la même structure pour chaque axe des engagements. Il est divisé en sous-engagements, dans lesquels nous expliquons les enjeux nationaux, ainsi que le contexte de Demy Schandeler, pour présenter ensuite les réalisations des deux dernières années et nos objectifs pour les années à venir.

## Étapes de l'identification des enjeux pertinents

### Identification des thématiques

Objectifs du label ESR de l'INDR  
Benchmark du secteur de la mobilité  
Publications sectorielles adhérant  
au normes ISO 26000

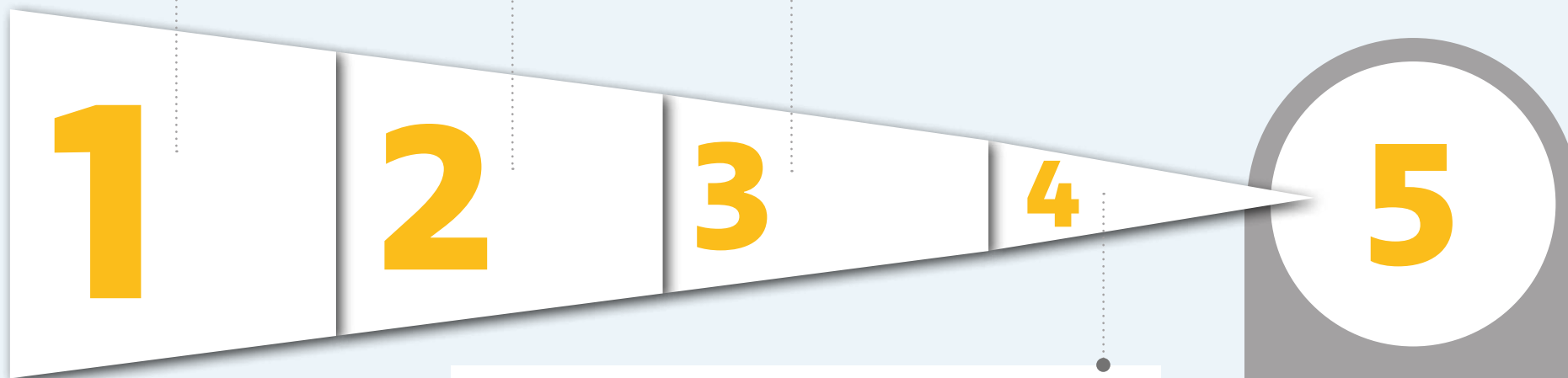
### Analyse de l'importance des impacts économiques, sociaux et environnementaux significatifs des activités

Evaluation de l'importance des thématiques basée sur:

- le niveau d'importance de l'impact
- le niveau de maîtrise de l'impact

### Analyse d'impact sur les cibles des 17 Objectifs de développement durable

Evaluation par le Comité Qualité et RSE quant  
aux impacts et contributions aux cibles des  
17 Objectifs de développement durable



### Identification, sélection et consultation des parties prenantes

Cartographie des parties prenantes internes et externes  
élaborée par le Comité Qualité et RSE

23 parties prenantes prioritaires identifiées

Consultation via un formulaire en ligne

### Sélection des thématiques

Consolidation des résultats  
de l'analyse des parties  
prenantes internes et externes

Réalisation de la matrice  
de matérialité

Pour plus d'informations  
sur la réalisation de notre matrice  
de matérialité, n'hésitez pas à consulter  
la section 3.2 du présent rapport.



Liste des enjeux pertinents

 <p><b>Santé, sécurité et bien-être au travail</b></p>	 <p><b>Qualité des services</b></p>	 <p><b>Émissions</b></p>	 <p><b>Sensibilisation à la sécurité des usagers</b></p>	 <p><b>Gestion des déchets</b></p>
 <p><b>Investissement et innovation</b></p>	 <p><b>Maintien et qualité des emplois</b></p>	 <p><b>Inclusion sociale et locale dans l'emploi</b></p>	 <p><b>Éthique des affaires et partenariats</b></p>	 <p><b>Achats responsables et locaux</b></p>
 <p><b>Développement professionnel et formations</b></p>	 <p><b>Égalités des chances et diversité</b></p>	 <p><b>Optimisation énergétique de nos bâtiments</b> (ex: électricité, chauffage)</p>	 <p><b>Communautés locales</b></p>	 <p><b>Réduction de la consommation d'eau</b></p>

# Message de la direction



est avec grand plaisir que l'équipe de Demy Schandeler vous présente son deuxième rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et sociétale. Le rapport a été réalisé en conformité aux standards du Global Reporting Initiative 2016 et couvre les accomplissements et performances entre le 01 janvier 2020 et le 31 décembre 2021. Par cette publication, Demy Schandeler vous présente les enjeux et défis et la façon dont notre organisation y répond.

Chaque jour, notre entreprise assure le transport de milliers de personnes au Luxembourg et pays limitrophes. Cette responsabilité quotidienne est intégrée dans notre stratégie d'Excellence, qui se base sur

une qualité opérationnelle, des solutions innovantes et une gestion responsable de l'entreprise. Dans l'objectif de créer de la valeur partagée, nous nous appuyons sur 5 axes de responsabilités, chacun d'entre eux étant décrit en détail dans ce rapport.

**Conscient de notre responsabilité envers l'environnement, nous avons pris le tournant écologique: nous avons accéléré la transition de nos activités, par l'électromobilité et d'infrastructures par nos investissements en production verte de nos ressources énergétiques.**

L'extension des capacités des véhicules et des infrastructures, le bien-être des collaborateurs et la



satisfaction des usagers constituent nos principaux vecteurs pour atteindre les objectifs de croissance et un transfert durable du transport.

À travers d'investissements réguliers, il nous est possible de moderniser notre parc de véhicules ainsi que nos infrastructures vers une meilleure utilisation des ressources et vers une réduction de l'impact de l'activité de transport sur l'environnement. La réduction des émissions est possible grâce à la surveillance via un logiciel de planification, le fait de relier des trajets, la formation à l'éco-conduite de nos chauffeurs et surtout les investissements dans l'électromobilité.

Le bien-être, la sécurité et l'évolution de nos collaborateurs au travail caractérisent notre volonté en tant qu'employeur engagé. Il nous est également impor-

tant de soutenir l'économie locale par le biais de nos politiques d'achats, investissements et création d'emplois et de conclure des partenariats qui partagent nos valeurs et notre éthique.

Pour garantir la satisfaction des usagers et clients, nous nous appuyons sur les aspects primordiaux comme la sécurité, la ponctualité, la propreté, le confort, l'accueil ou le traitement des plaintes. Afin de répondre aux besoins adaptés de mobilité, nous équipons notre flotte de véhicules de manière à ce qu'elle soit accessible à tous les utilisateurs.

La pandémie reste un défi permanent. Les variants du virus et les vagues d'infection rendent notre travail très difficile. Pourtant, nous sommes convaincus que nous avons beaucoup appris sur nos capacités d'agi-

lité et de résilience. La société parle beaucoup d'une vie plus consciente et plus durable - il est maintenant temps de la mettre en œuvre. En tant que Demy Schandeler, nous continuons à nous tenir prêts pour relever le défi du changement climatique.

Nous vous souhaitons un agréable voyage en parcourant notre rapport et serions ravis de connaître votre avis et impressions. N'hésitez pas à contacter notre responsable RSE pour toutes questions via [ben.schmitz@demy.lu](mailto:ben.schmitz@demy.lu) et à laisser vos commentaires via notre questionnaire en ligne.

Bon voyage à travers notre rapport!

**Notre cap se trouve sur la route suivante: une mobilité adaptée à tous et respectueuse de l'environnement.**

« Conscient de notre responsabilité envers l'environnement, nous avons pris le tournant écologique. »

# Chiffres clés

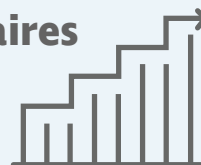
## 100%



de l'activité éligible à la taxonomie européenne, dont 3,3% du chiffre d'affaires considérées comme des **activités durables**

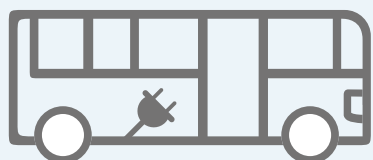
## +30,5%

de chiffres d'affaires entre 2020 et 2021



## 638.815€

investis dans **les infrastructures** pour la transition énergétique en 2021



## 11

bus électriques en 2021

## 408 HEURES

de formation sur les bus électriques pour nos **collaborateurs de nos ateliers**



## 90%



de **fournisseurs locaux** selon nos 10 plus grands fournisseurs en termes de chiffre d'affaires (Luxembourg et Grande région)

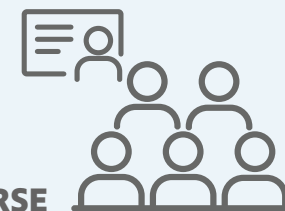
## 395.642 km

parcourus par nos bus et minibus électriques en 2021



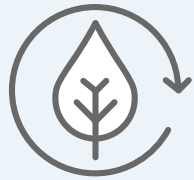
## 34 HEURES

de formation en matière du développement durable pour notre **Comité Qualité et RSE**





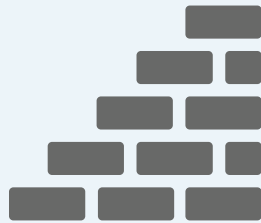
19



cibles des Objectifs de **développement durable** intégrées à nos engagements

2.069.900 €

investis dans la **construction du nouveau hall** de bus en 2020 et 2021



100%

de nos partenaires du secteur du transport **labélisés ESR**



99%



de la **valeur** créée en 2021 redistribuée à notre territoire via l'emploi, nos investissements et achats

0

accident en 2020 et 2021 nécessitant un arrêt de travail

18 ANNÉES



labélisées pour la **gestion responsable de nos déchets**

3 ANNÉES



consécutives de membre labellisé Entreprise Socialement Responsable (ESR) de l'Institut National du Développement Durable (INDR)

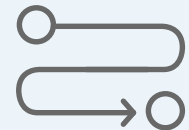
+23%

de **nouveaux emplois créés** en 2021



2.224,66 km

économisés par jour en 2021 grâce à notre politique d'optimisation des **trajets domicile-travail** de nos minibus



axes de responsabilités orientent notre **stratégie d'Excellence**

1

# À PROPOS DE DEMY SCHANDELER





# 1.1. Nos activités

Demy Schandeler est une SARL ancrée depuis 1949 au Grand-Duché de Luxembourg, dont le siège social se situe à Keispelt. Bien que l'entreprise ait connu une croissance constante durant toutes ces années, notamment avec l'acquisition partielle de Voyages Schmit S.A. en 2021, elle se distingue toujours par son caractère familial.

Au fil des décennies, nos visions nous ont conduit à renforcer constamment notre positionnement en tant qu'acteur de référence dans le transport des personnes, l'organisation de voyages et le transport public national.

## Les valeurs de Demy Schandeler

### Proximité

Demy Schandeler soutient l'économie locale en créant des emplois et en favorisant la collaboration avec des fournisseurs issus de la Grande Région.

### Respect

Demy Schandeler en tant qu'entreprise familiale met l'accent sur le maintien de bonnes relations, basées sur le respect et l'écoute de l'autrui, au sein de sa structure.

### Excellence

Demy Schandeler s'efforce à proposer des produits et des services de grande qualité envers ses clients et usagers, tout en cherchant à s'améliorer au fil des années.

## Historique de Demy Schandeler



1949	<b>Fondation</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominique «Demy» Schandeler a créé l'entreprise de transport Demy Schandeler</li> <li>• 2 autobus</li> </ul>
années 50	<b>Expansion</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution du parc de véhicules à 8 autobus</li> <li>• Acquisition d'un nouveau garage</li> </ul>
1965	<b>Deuxième génération</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'une nouvelle entreprise par les trois frères Aloyse, Norbert et Josy Schandeler: Demy Schandeler &amp; fils</li> </ul>
1977	<b>Diversification</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre de voyages en avion et en train ainsi que des croisières en complément aux voyages en autocar</li> </ul>
1999	<b>Croissance</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 ans Demy Cars</li> <li>• 74 véhicules, 104 collaborateurs, trois agences de voyages</li> </ul>
2008	<b>Troisième génération</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reprise par Joël, Gaston et Laurent Schandeler</li> <li>• 120 véhicules et 170 collaborateurs</li> </ul>
Aujourd'hui	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 250 bus et minibus et presque 400 salariés</li> </ul>

## Transport public

Nos activités incluent notre engagement auprès l'Etat et la Ville du Luxembourg, mais aussi auprès de nombreuses communes. Il s'agit du transport en commun, du transport scolaire, des excursions et navettes nationales et internationales.

Nous avons pu également étendre notre périmètre de transport public par l'acquisition à 50% de la société Voyages Schmit à Schieren.

## Minibus/Adapto

Grâce à nos minibus « Adapto », nous nous engageons pour la mobilité de tous. Ce type de bus est spécifiquement adapté aux besoins des personnes à mobilité réduite.

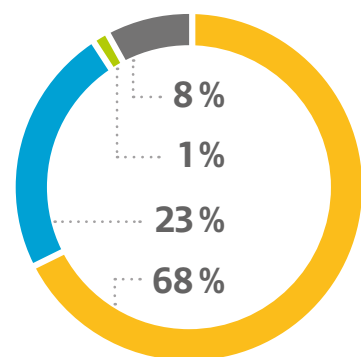
## Voyages organisés et agences de voyages

Nos six agences de voyages à Keispelt, Luxembourg-ville, Esch-sur-Alzette, Steinfort, Mersch et Cloche d'Or nous permettent de rapprocher les gens des voyages et de simplifier la planification de ceux-ci de A à Z pour eux. Demy Schandeler fait ses preuves depuis des années en tant que spécialiste d'organisation et de gestion de voyages et propose un grand choix de destinations et de possibilités de voyage (bus, avion ou bateau).

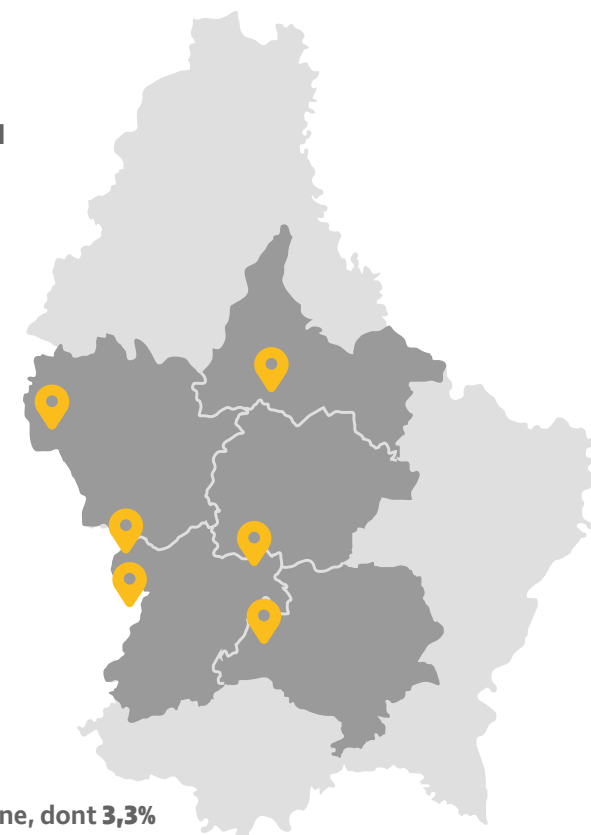
## Location de la flotte

Il est possible de louer notre grande flotte composée de véhicules «DEMY CARS» à des fins privées en tant que client individuel, association, groupe divers ou entreprise, ainsi que la location minibus, avec ou sans le service d'un chauffeur. Notre flotte comprend des véhicules de toute taille et adaptés à tout besoin: bus de voyages, minibus, vans vintage, lounge & event bus et remorques.

### REPARTITION DE NOS ACTIVITES EN 2021



- Transport public: 68%
- Voyages organisés et agences de voyages: 23%
- Location de la flotte: 1%
- Minibus/Adapto: 8%



**100% de l'activité éligible à la taxonomie européenne, dont 3,3% du chiffre d'affaires considérées comme des activités durables**

## 1.2.

# Nos ressources tangibles et intangibles

Afin de garantir la qualité et l'efficacité de nos services, nous disposons de ressources tant humaines, que matérielles et techniques. Pour garantir la mise en œuvre et la qualité de nos activités, nous misons sur la diversité de nos ressources.

### 1.2.1 Ressources matérielles

La croissance constante de notre flotte durable témoigne de notre engagement dans la transition énergétique et notre objectif de réduire notre empreinte environnementale, selon notre trajectoire net-zéro 2050.

## 11 bus électriques en 2021 et 26 nouveaux livrés jusqu'à fin 2022



Notre flotte en 2021 se compose de manière suivante:

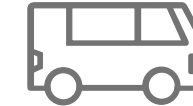
146

Bus



90

Minibus



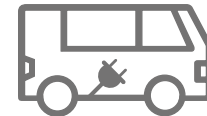
18

Bus hybrides



2

Minibus électriques



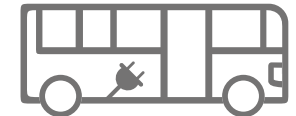
15

Bus de voyage



9

Bus électriques



17

Voitures de relève



8

Voitures électriques





Nous nous efforçons d'adapter nos services pour répondre aux exigences et besoins de nos clients. À titre d'exemple, nos bus de voyages à thème: voyages de groupes, de couples ou de familles. Le parc de véhicules de Demy Schandeler se démarque par sa diversité.

## +19% de bus de 2020 à 2021

En plus des investissements dans notre flotte de véhicules, nous avons également investi dans un site et hall situés à des lieux stratégiques pour le départ des bus, à savoir Strassen et Arlon. Ces derniers entrepôts

sont destinés à garer et recharger les bus et offrent aux chauffeurs un lieu de pause agréable.

### Construction d'un nouveau siège éco-responsable

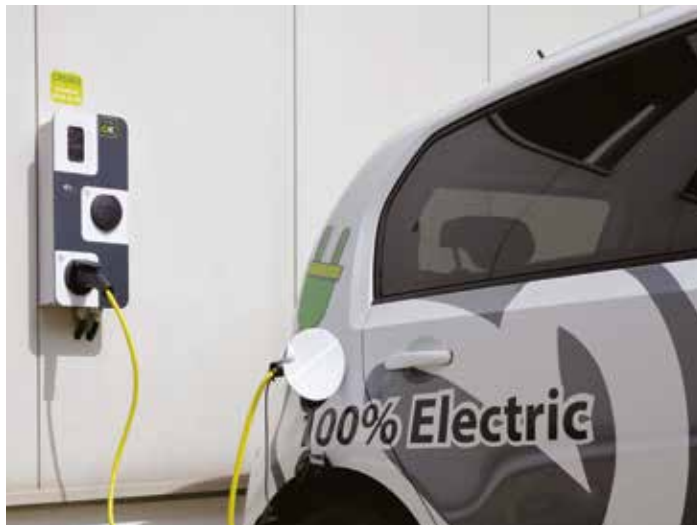
Pour la construction de son nouveau bâtiment administratif et de son nouvel entrepôt, Demy Schandeler a pris toutes les mesures possibles pour réduire l'impact écologique de son site. Les bâtiments sont issus de la classe énergétique A+ et ont de nombreux avantages écologiques. Sur les toits des bureaux et le nouveau hall sont installés plus de 3400 m<sup>2</sup> de panneaux solaires. Des cuves de récupération de l'eau de pluie de 80.000 l ont été installées pour alimenter no-

tamment les stations de lavage des bus, qui recyclent l'eau après chaque usage.

### 1.2.2 Ressources techniques

Pour garantir le bon fonctionnement de notre parc polyvalent, il est systématiquement soumis à des entretiens et suivis de contrôle de sécurité rigoureux.

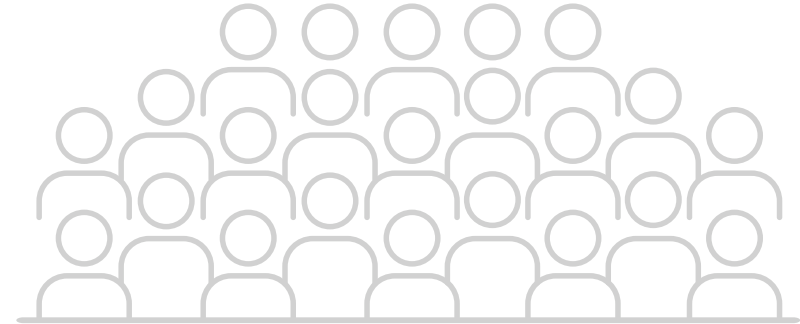
Nos deux sites et ateliers situés à Eischen et Keispelt assurent la maintenance de nos véhicules en conformité à nos exigences d'excellence. Ils disposent également de bornes de recharges pour les voitures, bus et minibus électriques. Sur tous nos sites, actuels ou futurs, les bornes peuvent être utilisées aussi à titre personnel par nos collaborateurs afin d'encourager l'électromobilité à tous.



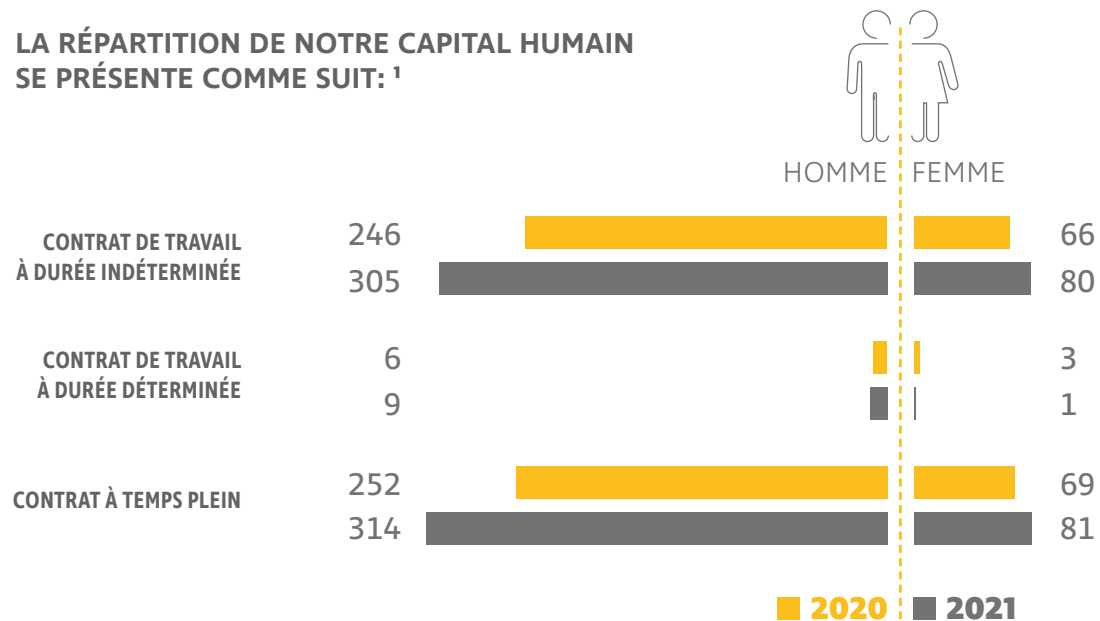
### 1.2.3 Expertise

#### Ressources humaines

Demy Schandeler a besoin des personnes qui connaissent le mieux l'entreprise, à savoir ses 395 collaborateurs. Grâce à leurs connaissances, leur passion et leur esprit d'équipe, ils contribuent à développer des solutions qui font de notre stratégie un succès. C'est en eux que réside l'avenir de Demy Schandeler, car leur qualité de travail, guidé par nos valeurs, marquent nos voyageurs.



#### LA RÉPARTITION DE NOTRE CAPITAL HUMAIN SE PRÉSENTE COMME SUIVANT: <sup>1</sup>



<sup>1</sup> Tous les collaborateurs sont employés au Luxembourg et la méthodologie Equivalent Temps Plein (ETP) a été utilisée pour rendre compte du nombre d'employés. Les contrats à temps partiel et à heures non garanties ne sont pas applicables.

## +23% de nouveaux emplois créés en 2021

#### Nos processus de création de valeur

En 2021, le Comité Qualité et RSE a défini précisément les processus de création de valeur pour chaque étape de notre chaîne de valeurs. Les résultats de cette modélisation nous ont permis d'évaluer les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance, ainsi que de renforcer nos indicateurs de qualité et d'amélioration continue.

## 1.3. Notre gouvernance

La gouvernance de l'entreprise représente l'essence familiale de Demy Schandeler avec les trois petits-fils du fondateur Dominique « Demy » Schandeler qui la dirige actuellement. En outre, la relève est assurée avec la 4ème génération qui est en train d'entrer en scène sous le mentoring familial.

Le comité de direction s'engage de façon quotidienne et inclusive dans l'administration et l'implémentation de la stratégie d'Excellence. Grâce à leur approche anticipative, inclusive et transversale, les membres sont en mesure d'évaluer et de gérer les risques liés aux activités. En ce qui concerne la prévention et l'atténuation des conflits d'intérêts, le comité de direction se concerta avec le service des Ressources Humaines pour évaluer les risques périodiquement.

### Rémunération

Le processus de détermination de la rémunération est supervisé par la direction en collaboration avec le

CFO et le responsable des Ressources Humaines avec un ratio de rémunération annuelle de 2,70 en 2021.

### Comité Qualité et RSE

En complément du comité de direction, le Comité Qualité et RSE a été mis en place dans l'intention de former et mettre en œuvre notre stratégie d'Excellence. Les membres du comité, se constituant de membres de la direction et de représentants des fonctions stratégiques, se rencontrent mensuellement au minimum et organisent des rencontres supplémentaires en cas de besoin. Ils sont également soutenus ponctuellement par un expert indépendant en responsabilité sociale, qui assure une veille pour le développement durable et la formation des équipes dans les sujets liés.

Des ateliers ont été organisés au cours de l'année 2021 pour faire progresser les connaissances, les compétences et l'expérience collective du Comité Qualité et RSE en matière de développement durable.



## 34 HEURES de formations

pour la RSE pour les membres  
du Comité Qualité

### Le programme de ces ateliers comprenait:

- La cartographie des processus clés de création de valeur
- L'évaluation des impacts sur les cibles des ODD tout au long de la chaîne de valeur
- La préparation à la conformité au devoir de diligence et responsabilité des entreprises, dans les relations avec les fournisseurs et partenaires
- La définition d'une stratégie des Ressources Humaines responsable

Le Comité est responsable de l'élaboration de la stratégie RSE ainsi que de l'approbation des informations communiquées dans notre rapport « Notre démarche Qualité Engagée 2020/2021 ».

① **Mr GASTON SCHANDELER:**

Managing Partner  
Membre du Comité RSE

Mr. Gaston Schandeler représente au sein du Comité les activités et opérations de Demy Schandeler. Il co-préside le Comité et groupe de travail.

② **Mme CORRY SCHANDELER:**

Officer – Customized Voyages  
Membre du Comité RSE

Mme Corry Schandeler représente le département de l'offre de services de l'organisation des voyages en groupes. Elle épaula le comité RSE dans les travaux transversaux liés à la mesure des indicateurs environnementaux.

③ **Mr LAURENT SCHANDELER:**

Managing Partner  
Président du Comité RSE

Mr. Laurent Schandeler représente au sein du Comité les activités et opérations de Demy Schandeler. Il co-préside le Comité et groupe de travail.

④ **Mr BEN SCHMITZ:**

Project Leader & RSE Coordinator  
Responsable projet & coordinateur RSE

Mr. Ben Schmitz représente au sein du Comité la gestion des projets. Il est le responsable et le coordinateur des projets qualités et RSE. En tant que correspondant RSE pour l'INDR, il est le point de contact pour les parties prenantes internes et externes en la matière. Il coordonne les audits et Bilans Carbone.

⑤ **Mme PATRICIA ZECHES:**

Assistant Manager & Head of Human Resources  
Membre du Comité RSE

Mme Patricia Zeches représente au sein du Comité les fonctions de Ressources Humaines et du bien-être au travail. Elle supporte le comité dans les axes d'amélioration continue de la politique de développement et de bien-être au travail.





# 1.4.

## Notre modèle de création de valeur

### Ressources

#### Financières

- Gestion responsable du patrimoine financier
- Pilotage stratégique de l'investissement continu pour la mobilité durable et citoyenne
- Achats locaux pour 2.409.832.00 € en 2021

#### Intellectuelles et processus métier

- Plus de 70 ans d'expérience
- Enquête systématique de satisfaction clients
- Programme d'efficacité de planification de trajets
- Entreprise formatrice pour apprentis

#### Humaines

- 395 collaborateurs en 2021
- Programme d'inclusion par l'emploi et support à l'employabilité
- 100% de nos collaborateurs parlent au moins une des 3 langues officielles du Luxembourg

#### Infrastructures et matériels roulants

- 146 bus, 15 bus de voyages, 90 minibus en 2021
- Renouvellement régulier de notre flotte par an
- Investissement continu dans la transition énergétique de nos infrastructures (bâtiments et agences)

#### Partenariats et communautés

- Support aux communautés locales
- Charte des partenaires responsables
- Charte éthique et responsable des fournisseurs et sous-traitants

#### Environnementales

- 638.815 € investis pour la transition énergétique en 2021
- Efficacité des planifications
- 18 années d'affiliation à la Superdrecksesch

### Processus



## Résultats

## Impacts

## Contributions

- **+30,5%** Chiffre d'affaires entre 2020 et 2021
  - **99%** de valeur économique créée est distribuée pour la croissance de notre territoire
  - **90%** de fournisseurs locaux selon nos 10 plus grands fournisseurs en termes de chiffre d'affaires (Luxembourg et Grande région)
- **0 €** d'amende pour irrégularité dans la qualité des services du transport public
  - **408 heures** de formation sur les bus électriques pour nos collaborateurs de nos ateliers
  - **34 heures** de formation pour la RSE pour les membres du Comité Qualité et RSE
- **82%** de nos salariés en convention collective
  - Engagement à la **charte de diversité** de l'IMS (2020)
  - **7%** de nos trajets quotidiens alloués aux personnes à mobilité réduite et à besoins spécifiques (Adapto)
- **0** accident en 2020 et 2021 nécessitant un arrêt de travail
  - **Modernité, fonctionnalité de notre flotte**, adaptée à tous les besoins
  - **2.069.900 €** investis dans la construction du nouveau hall de bus en 2020 et 2021
  - **+19%** du nombre de bus de 2020 à 2021
- **3** années consécutives de membre labellisé Entreprise Socialement Responsable (ESR) de l'Institut National du Développement Durable (INDR)
  - **100%** de nos partenaires du secteur du transport labellisés ESR en 2021
- **9 bus électriques, 18 bus hybrides** et **2 minibus électriques** en 2021
  - **395.642 km** parcourus par nos bus et minibus électriques en 2021
  - **2.224,66 km** économisés par jour en 2021 grâce à notre politique active de trajets domicile-travail de nos minibus

- Maintien dans l'emploi
  - Soutien de l'économie locale par la valeur créée, achats et investissements continus
- Satisfaction et sécurité de nos usagers et voyageurs
  - Développement professionnel de nos collaborateurs
  - Efficience opérationnelle de nos planifications
  - Support à l'éducation du métier des transports publics
- Qualité et pérennisation de l'emploi local
  - Engagement dans le respect des diversités
  - Inclusion sociale
  - Développement de l'employabilité
  - Accès à la mobilité pour tous
- Sécurité et bien-être de nos usagers et voyageurs
  - Qualité des services
  - Santé et bien-être de nos collaborateurs
  - Infrastructures durables et résilientes
- Partage de bonnes pratiques RSE
  - Consommation locale et responsable
  - Consultation de nos parties prenantes et partenariat pour la RSE
  - Soutien aux initiatives locales
- Acteur de la mobilité durable
  - Acteur de la transition énergétique
  - Gestion responsable de nos déchets





# 1.5. Notre stratégie pour l'Excellence: vision 2025+

Pour pouvoir atteindre les objectifs climatiques luxembourgeois et européens, il n'y a qu'une seule route à prendre: la route écologique de la transition durable et responsable. C'est pour cette raison que la stratégie d'Excellence de Demy Schandeler se base sur **une mobilité respectueuse de l'environnement et accessible à tous**. Notre vision d'une transition écologique s'oriente vers plusieurs piliers.

Le **Pacte vert** de l'Union européenne a comme ambition principale la neutralité carbone à l'horizon 2050. Notre contribution se fait grâce à notre trajectoire net zéro se fondant sur des investissements dans des véhicules électriques et des panneaux photovoltaïques. Il est à travers des orientations technologiques innovantes et l'utilisation d'énergies renouvelables que la contribution de Demy Schandeler se définit.

Pour garantir l'accès à tous à la mobilité durable, nous agissons également en faveur des **Objectifs de développement durable** pour l'Agenda 2030. Il s'agit d'un plan mondial visant à promouvoir une paix et une prospérité durables et à protéger la planète. L'analyse de notre contribution aux ODD effectuée en 2018 a été reconduite en 2021 par le Comité Qualité et RSE pour définir les cibles prioritaires. Chacun de nos engagements a été lié à une ou plusieurs cibles des ODD.

En 2019, **le troisième plan national pour un développement durable** (PNDD) du Luxembourg a été publié. Il s'agit de dix champs d'action prioritaires qui vont guider le Luxembourg dans sa transition vers un avenir durable. **Demy Schandeler a identifié les contributions aux objectifs à travers ses enga-**

**gements et a intégré les défis et enjeux nationaux à sa stratégie d'entreprise:**

- promouvoir une consommation et une production durable
- assurer une mobilité durable
- protéger le climat, s'adapter au changement climatique et assurer une énergie durable

Dans l'objectif d'assurer une performance durable et responsable, le développement durable est ancré dans notre raison d'être. Grâce à cette inclusion, notre impact positif et création de valeur partagée s'étend au territoire, aux parties prenantes et l'environnement. Pour intégrer au mieux notre responsabilité sociale, environnementale et sociétale au sein de nos systèmes opérationnels, nous nous basons sur notre stratégie **d'Excellence** à 5 axes:



### **Garantir la satisfaction et la sécurité de nos clients et usagers**

- Assurer l'exemplarité dans la qualité de nos services
- Promouvoir la sécurité et le bien-être de nos voyageurs et usagers



### **Soutenir l'économie locale**

- S'engager dans des partenariats responsables
- Soutenir des pratiques d'achats locales et responsables
- Favoriser une croissance durable



### **Assurer la qualité des emplois et l'inclusion sociale**

- Promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs
- Maintenir l'employabilité
- Favoriser la diversité et l'inclusion sociale



### **S'engager pour la mobilité durable et la transition énergétique**

- Réduire nos émissions
- Optimiser nos consommations et nos déchets



### **Agir pour la citoyenneté**

- Soutenir le développement de nos communautés
- Promouvoir la Responsabilité Sociétale dans nos communautés

L'alignement de notre stratégie d'Excellence et engagements aux attentes internationales et nationales permet de renforcer notre impact pour et avec les citoyens, afin de réaliser notre transition.



2

# NOS ENGAGEMENTS 2020-2021

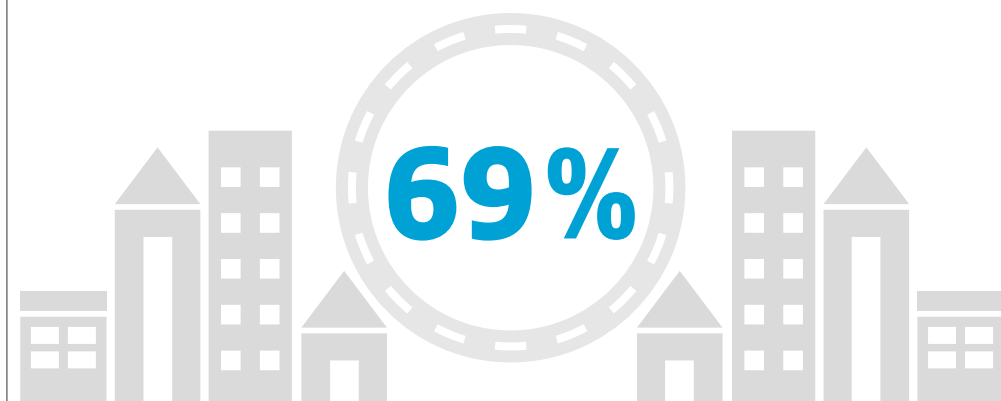


## 2.1.

# Engagements envers nos clients et usagers

## Les grands défis du Luxembourg

Luxembourg = 2<sup>ème</sup> pays le plus motorisé



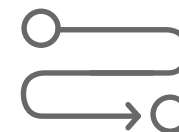
des déplacements se font **en voiture**



## Les grands objectifs du Luxembourg

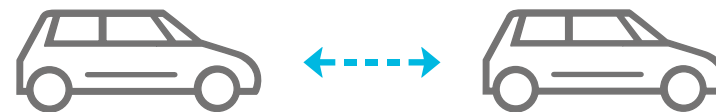
Stratégie «Modu 2.0» pour une mobilité durable d'ici 2025:

- 22% des déplacements domicile-travail se feront en transport en commun
- Développement des transports en commun et de leur qualité
- Réduction de la congestion aux heures de pointe tout en transportant 20% de personnes de plus qu'en 2017



Plan d'action «Sécurité routière» luxembourgeois:

- Amélioration de la sécurité routière
- Ce plan reprend onze défis auxquelles il faut répondre pour lutter efficacement contre l'insécurité routière, dont l'amélioration de la formation des conducteurs et des systèmes d'assistance à la conduite



# REPONSE DE DEMY SCHANDELER

## Engagements envers nos clients et usagers

### Parties prenantes:



CLIENTS



USAGERS & VOYAGEURS

### ODD et cibles:



**9.1** Infrastructures durables, résilientes et accessibles

**11.2** Transports sûrs, accessibles et viables

### 2.1.1 Assurer l'excellence

L'engagement premier de notre stratégie d'Excellence est dévoué à nos clients, voyageurs et usagers. Assurer l'excellence dans la qualité de nos services nous permet de garantir leur satisfaction et de répondre efficacement à leurs attentes et besoins.

Afin de garantir la qualité de nos prestations, nous nous appuyons sur **trois facteurs de succès**:



**1**  
**Chauffeurs** équipés, formés et engagés



**2**  
Création d'un nouveau **site internet** pour faciliter le retour d'expérience de nos clients



**3**  
Renouvellement continu de **notre flotte**

## Chauffeurs équipés, formés et engagés

Pour assurer la qualité de nos services, nous développons des processus et mécanismes favorisant la rapidité de nos actions et l'agilité. Les chauffeurs disposent tous d'une application qui permet aux utilisateurs de signaler des dommages causés aux véhicules avec téléchargements de photos, de demander des entretiens, mais surtout d'avoir accès à leur plan de travail. Ceci nous permet de gagner du temps et de réparer le dégât le plus rapidement possible.

Les chauffeurs disposent également de la possibilité de commander un service-car. Notre service atelier est équipé de différents véhicules de service de dépannages ainsi qu'une dépanneuse pour bus et minibus. De même, un service-car équipé d'un système de stockage d'énergie est disponible.

## Création d'un nouveau site internet pour faciliter le retour d'expérience de nos clients

En 2021, nous avons lancé un nouveau site internet pour améliorer l'expérience de nos clients. Il est notamment possible à travers le formulaire Contact Client de faire une demande pour réserver un vol, un hôtel, une croisière ou la location de transports et de soumettre des plaintes par service. Grâce à cet investissement, il nous est possible d'établir des statistiques concernant les plaintes et de soumettre au Ministère des transports des explications détaillées pour chaque réclamation. En outre, la démarche pour la location des bus a été simpli-

fiée. Nos collaborateurs disposent immédiatement de toutes les informations importantes du client, qui, au préalable, avait rempli un formulaire sur le nouveau site internet. Cela rend l'ensemble du processus plus simple et plus rapide.

## Renouvellement continu de notre flotte

Pour garantir la qualité de sa flotte de véhicules, Demy Schandeler veille à ce qu'elle est renouvelée annuellement de 10%. Cette ambition va dorénavant s'intensifier avec notre contribution à l'objectif du régime général des transports routiers (RGTR). Pour en savoir plus, veuillez consulter la deuxième partie sur nos engagements pour une mobilité durable et la transition énergétique.



### Notre destination 2025+ sera focalisée sur l'objectif suivant:

- Réduction du nombre d'accidents de propre faute d'ici 2024

## NOS PERFORMANCES:

# ZÉRO€

d'amende pour cause d'irrégularités en 2020 et 2021

Création d'une plateforme digitale pour renforcer l'écoute clients en collectant leurs suggestions et réclamations



Protection de nos données renforcée: Mise à jour de notre cloud pour garantir une meilleure protection des données





# REPONSE DE DEMY SCHANDELER

## Engagements envers nos clients et usagers

### Parties prenantes:



CLIENTS



USAGERS &amp; VOYAGEURS

### ODD et cibles:



### 3.6 Accidents de la route

### 9.1 Infrastructures durables, résilientes et accessibles

### 11.2 Transports sûrs, accessibles et viables

### 2.1.2 Promouvoir la sécurité et le bien-être

Alors que la satisfaction de nos usagers et voyageurs nous est essentielle, notre priorité est leur sécurité et leur confort. En effet, il est de notre devoir de garantir la sécurité de nos passagers en tant qu'entreprise du secteur du transport de personnes.

#### Technologies de pointe

La majorité des véhicules de Demy Schandeler est équipée avec de nouvelles technologies:

- assistance au freinage
- régulateur de vitesse à distance
- système de maintien de voie
- détecteur d'angle mort

#### Formations des conducteurs

Le but du programme de formation est de mettre en avant une culture stable de prévention et de sécurité. Nos chauffeurs participent continuellement aux formations qui abordent les sujets suivants liés à la sécurité des passagers:

- La connaissance et l'utilisation des nouvelles technologies automobiles
- La santé et la sûreté des usagers
- Les bons réflexes en circulation et manœuvres
- Les premiers secours
- Les réflexes lors d'incendie ou urgences et détection de potentiels défauts

#### S'adapter à la crise sanitaire

En ces temps de pandémie, Demy Schandeler met à disposition des masques et des tests dans chaque bus de voyage et pour les transferts pour les écoles pour protéger ses employés comme ses passagers. Une personne compétente passait également une fois par semaine pour effectuer des tests en interne. Les chauffeurs avaient en outre à tout moment la possibilité d'obtenir des masques et des tests.



## 2.2.

# Engagements pour une mobilité durable et la transition énergétique

### Les grands défis du Luxembourg

Luxembourg = 2<sup>ème</sup> pays le plus motorisé

**9,08 millions**

de tonnes de CO<sup>2</sup> (2018) dont 2/3 proviennent des transports



### Les grands objectifs du Luxembourg

Plan national intégré en matière d'énergie et de climat (PNEC) d'ici 2030:

- -55% d'émissions de gaz à effet de serre
- 25% d'énergies renouvelables
- -40% à 44% d'énergie consommée
- 49% de véhicules électriques et 100% d'ici 2050



# REPONSE DE DEMY SCHANDELER

## Engagements pour une mobilité durable et la transition énergétique

### Parties prenantes:



### ODD et cibles:



**7.2 Énergies renouvelables**

**9.4 Modernisation et durabilité des filières industrielles**

**11.3 Urbanisation durable**

**13.3 Éducation et capacité d'action**

### 2.2.1 Réduire nos émissions

Le cœur de notre métier est directement éligible à l'adaptation et l'atténuation du changement climatique. Le transport routier de voyageurs est une activité incluse dans la taxonomie européenne, le plan d'action de la Commission européenne pour financer la croissance durable. Notre engagement en tant qu'acteur de la mobilité durable est donc d'autant plus important. Nous nous engageons dans la transition énergétique via notre programme de réduction des émissions de CO<sup>2</sup> et de particules fines. La réduction de nos émissions nous assure la conformité aux réglementations européennes en vigueur et à venir, la réduction de nos coûts opérationnels et un avantage compétitif considérable.

#### Bilan carbone

Une étape importante de cet engagement a été le fait de retenir le taux des émissions de gaz à effet de serre dans notre Bilan Carbone en 2019. Celui-ci nous a permis d'avoir une meilleure vue d'ensemble des émissions directes et indirectes, de mieux estimer l'impact sur l'environnement et de fixer des indicateurs chiffrés de réduction.

#### Norme EURO6

En outre, nos véhicules suivent la norme EURO6 qui fixe des valeurs limites d'émission de polluants atmosphériques pour les véhicules à moteur et les navires. Nos chauffeurs sont sensibilisés et formés aux bonnes

pratiques quant à l'éco-conduite et notre système de dispatching a fait l'objet d'une digitalisation qui permet d'optimiser les kilomètres parcourus, de diminuer les consommations et ainsi significativement les émissions de CO<sup>2</sup>.

#### Infrastructures durables

Cependant, notre engagement à réduire les émissions nocives ne se limite pas à notre flotte de transport, mais également à nos sites. La construction d'infrastructures durables et résilientes représente une des pierres angulaires dans notre objectif d'optimiser les émissions. D'où notre gros investissement dans l'installation de panneaux photovoltaïques


recouvrant 3.400 m<sup>2</sup> sur les toits des hangars des sites de Keispelt et Eischen. Le toit de notre nouveau hall à Arlon va également être équipé de tels panneaux. Ceux-ci contribuent à la réduction du facteur d'émission du mix national luxembourgeois. Cet investissement nous permet de réduire nos coûts d'électricité et d'être moins affecté par la hausse des prix du gaz et du pétrole.

Des changements ont également été entrepris dans les ateliers afin de réduire notre consommation d'énergie, comme par exemple le changement vers des lampes LED ou l'installation de nouvelles fenêtres pour une meilleure isolation de nos ateliers.

### NOS PERFORMANCES:

**7%** de notre flotte est électrique 

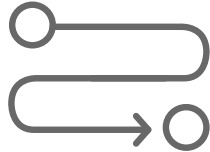
**395.642 km**

parcourus par nos bus et minibus électriques en 2021 



**3.400 m<sup>2</sup>** de panneaux photovoltaïques

**2.224,66 km**

économisés par jour en 2021 grâce à notre politique d'optimisation des trajets domicile-travail de nos minibus 

**+35%**

de km parcourus par nos bus et minibus électriques en 2021 par rapport à 2020



# NOTRE TRAJECTOIRE POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET BAS CARBONE

## DÉPART

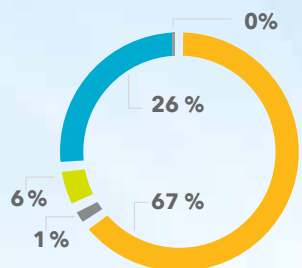
Lancement de notre stratégie pour la réduction carbone

**3.014.900 €** investis dans l'installation de panneaux photovoltaïques et l'achat de nouveaux bus électriques

## MONTÉE EN PUISSANCE

**Bilan carbone** pour identifier la provenance de nos émissions

RÉPARTITION DE NOS ÉMISSIONS



- 67% Energie (gasoil, gaz, électricité)
- 26% Immobilisations
- 6% Déplacements professionnels des salariés, clients ou visiteurs
- 1% Achats de services tertiaires
- 0% Déchets directs

**5 % de la flotte est électrique**

## ACCÉLÉRATION

**7 % de la flotte est électrique**

**638.815 €** investis dans l'installation de panneaux photovoltaïques et de bornes de recharge

## PLEINE VITESSE

Investissement à la hauteur de **16.000.000 €** dans les infrastructures pour la transition énergétique pour 2022

Investissement à la hauteur de **3.000.000 €** dans les infrastructures pour la transition énergétique pour 2030

Renouvellement de **45 %** de la flotte en véhicules zéro émission

## TERMINUS

**D'ici 2050, Demy Schandeler atteindra le**

# zéro net

2018

2019

2021

2030

2050

# REPONSE DE DEMY SCHANDELER

## Engagements pour une mobilité durable et la transition énergétique

### Parties prenantes:



### ODD et cible:



**9.1** Infrastructures durables, résilientes et accessibles

### 2.2.2 Investir dans les infrastructures et l'innovation

Les investissements sont pertinents pour s'orienter vers l'avenir, mais elles doivent se développer, tout en limitant leur impact sur l'environnement. Chez Demy Schandeler, nous sommes convaincus qu'investir dans des infrastructures durables est une stratégie gagnante, pour relever les défis du changement climatique.

#### Nouveau hall de bus

**1.528.815 €** investis dans la construction d'un nouveau hall de bus à Arlon équipé de panneaux solaires photovoltaïques, de bornes de recharge pour les véhicules et bus électriques et d'un bassin d'eau récupérable. Cette infrastructure reflète notre volonté de se développer de manière durable.

### NOS PERFORMANCES:

**2.069.900€** investis dans la construction du nouveau hall de bus en 2020 et 2021

**638.815€** investis dans les infrastructures pour la transition énergétique en 2021. Cela inclut l'installation de panneaux photovoltaïques ou l'installation de bornes de recharge



## Renouvellement de la flotte de véhicules

Chaque année, nous renouvelons environ 10% de notre flotte afin de maintenir notre niveau de dernières fonctionnalités et critères de qualité des équipements élevés. Cependant, d'ici 2025, nous augmenterons notre renouvellement annuel, car nous nous engageons à contribuer à l'objectif ambitieux du régime général des transports routiers (RGTR). Le transport public régional, urbain et scolaire sera de plus en plus décarbonisé: la totalité des bus en circulation du RGTR devra être convertie à l'électrification d'ici 2030, par rapport à 12% en 2021.

### »»» Notre destination 2025+ sera focalisée sur les objectifs suivants:

- **16.000.000 €** investis dans les infrastructures pour la transition énergétique pour 2022
- **3.000.000 €** investis dans les infrastructures pour la transition énergétique pour 2030
- Renouvellement de **45%** de notre flotte en véhicules zéro émission d'ici 2030

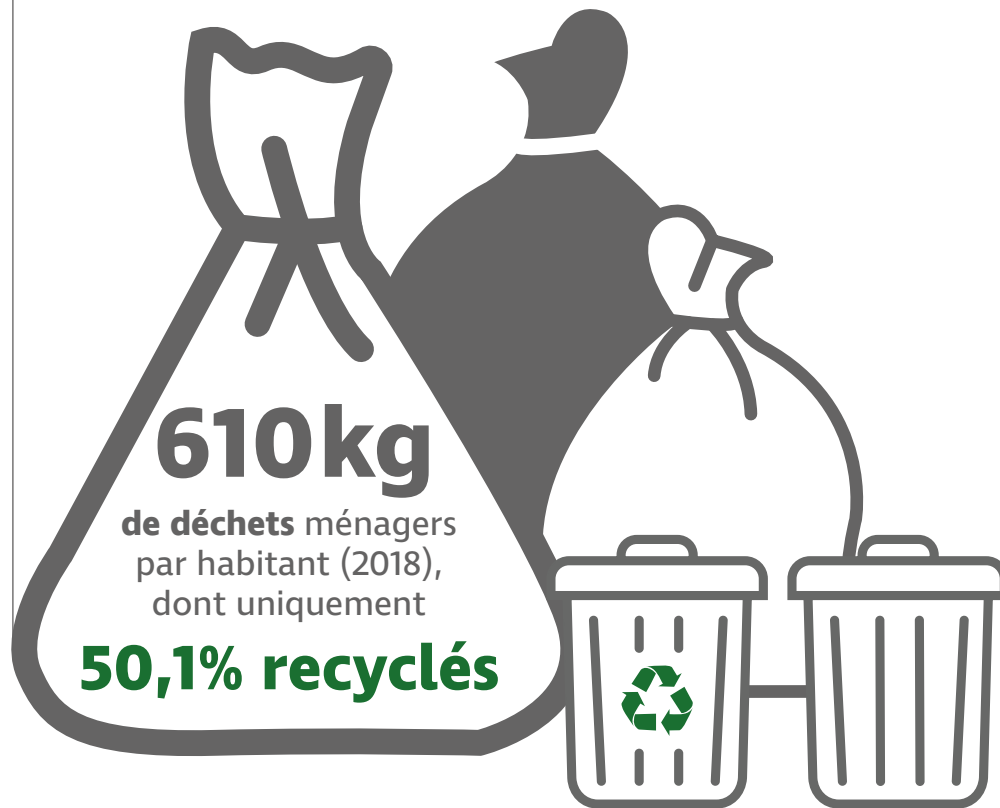


## 2.3.

# Engagements pour l'économie circulaire

## Les grands défis du Luxembourg

### Consommation et production non durables



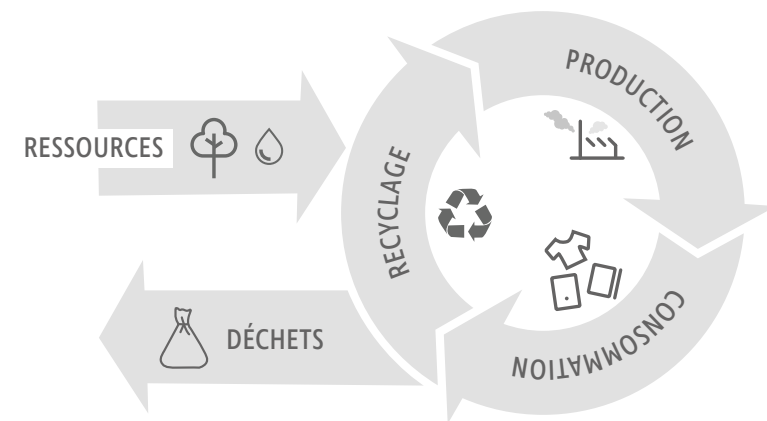
## Les grands objectifs du Luxembourg

### Économie circulaire:

- au moins **55%** des déchets ménagers résiduels recyclés
- maximum de **10%** des déchets municipaux mis en décharge

### Stratégie «Null Offall Lëtzebuerg»

- Zero littering
- Réparer et réutiliser
- Emballages réutilisables



# REPONSE DE DEMY SCHANDELER

## Engagements pour l'économie circulaire

### Parties prenantes:



PARTENAIRES



SALARIÉS



FOURNISSEURS

### ODD et cible:



### 13.2 Politiques climatiques

### 2.3.1 Optimiser nos consommations et nos déchets

Chaque organisation a le devoir de traiter et tracer ses déchets récoltés tout au long de sa chaîne de valeur. Grâce à une gestion réfléchie, ceux-ci peuvent s'avérer comme ressource réutilisable.

Le recyclage et la réutilisation permettent de préserver en partie les ressources de notre planète.

Afin d'éliminer les déchets de manière durable, nous disposons de toute une série d'initiatives pour faciliter le tri. Ces initiatives s'appliquent aux activités de transport ainsi qu'aux bureaux administratifs, agences de voyages et ateliers.

administratifs et agences. De multiples points de recyclage (îlots) y sont repartis, accessibles pour tous les collaborateurs. Pour réduire la consommation de papier, nous digitalisons de plus en plus nos services et dossiers administratifs.

#### Recyclage des déchets dangereux

Afin de simplifier et rendre plus efficace le tri des déchets techniques (lampes, lubrifiants, batteries) dans les ateliers, nous les avons équipé de conteneurs de collecte, chacun reconnaissable par une fiche explicative y apposée. Pour garantir le bien-être de nos collaborateurs en termes de santé et de sécurité lors de la manipulation de ces déchets, nous leur fournissons le matériel nécessaire.

**5.500 tonnes** de déchets dangereux produits dont **100%** recyclés par SDK

Nous n'accordons pas seulement de l'importance au recyclage dans les ateliers, mais aussi au sein de nos bureaux

#### Économie circulaire

Notre société, ainsi que nos partenaires, s'engagent pour l'économie circulaire. En interne, Demy Schandeler crée du mobilier à partir des palettes ou fûts, récupère l'eau de pluie afin de nettoyer les bus et recouvre les tonneaux métalliques et plastiques. En outre, l'entreprise renvoie les pneus usés à l'un de ses partenaires, qui les recycle ou les réutilise.

**100% du mobilier Demy Schandeler** labélisé éco responsable

**100% du personnel administratif** dispose d'une gourde en verre



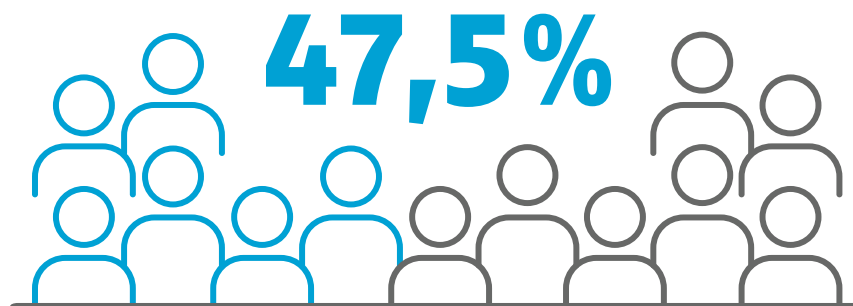


## 2.4.

# Engagements envers nos collaboratrices et collaborateurs

Les **grands défis** du Luxembourg

**D**iversité de la population et cohésion sociale



**de la population** n'a pas la nationalité luxembourgeoise

**203.522** travailleurs frontaliers par jour



# REPONSE DE DEMY SCHANDELER

## Engagements envers nos collaboratrices et collaborateurs

### Parties prenantes:



### ODD et cibles:



**3.8** Couverture santé universelle

**8.8** Droits & sécurité au travail



### 2.4.1 Promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être

Nous avons à cœur d’accompagner nos collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel et leur garantir un environnement de travail sûr et sécurisé qui leur permet de s’épanouir dans leurs missions. Ils sont l’alpha et l’oméga de notre entreprise, car ils sont les moteurs de nos performances et de nos engagements responsables.



### Système managériale de la Sécurité et Santé

Nous avons désigné un délégué à la Sécurité et Santé, suivant l’obligation découlant du Règlement Grand-Ducal du 09 juin 2006. Cette personne dispose des formations spécifiques concernant les dangers liés au travail, les activités ou situations périlleuses et en informe et consulte régulièrement les collaborateurs. Le délégué, ensemble avec la direction et les chefs de services organisent des réunions régulières avec le but d’une amélioration continue du système de management de la santé et sécurité au travail. Les décisions qui découlent sont prises en commun.

Il nous est important d’être proches de l’action et de nos collaborateurs. C’est pourquoi les directeurs font régulièrement le tour de l’enceinte et interviennent dès qu’ils constatent des défauts dans la sécurité. Le délégué en Sécurité et Santé est joignable par mail et le bureau des Ressources Humaines est à l’écoute des salariés concernant les sujets liés à la sécurité et la santé, ainsi qu’à d’autres problèmes constatés.

Notre procédure utilisée pour enquêter sur les événements indésirables liés au travail, notamment les procédures permettant d’identifier et d’évaluer les risques relatifs à la sécurité et la santé, se base sur la méthode Kinney. Il s’agit d’une

## Système de management de la santé et sécurité travail couvre



**Ateliers des bus**  
Chauffeurs



**Bureaux**  
Employés de bureaux



**Hangars pour stationnement  
de la flotte des véhicules**  
Mécaniciens / Agents d'entretien



estimation de la probabilité, de l'exposition et de la gravité permettant d'attribuer un chiffre au risque dont s'accompagne une tâche. Selon la valeur reçue, un rapport est soumis aux différents responsables et des mesures nécessaires sont prises dans l'immédiat.

Concernant les procédures permettant aux travailleurs de se retirer des situations de travail qu'ils estiment susceptibles d'entraîner un accident du travail ou une maladie professionnelle, Demy Schandeler attache beaucoup d'importance à l'autonomie et à l'auto-évaluation de ses collaborateurs. Chaque employé est responsable de soi-même et s'engage à effectuer une auto-analyse de la situation. Après cette analyse, il devra décider s'il peut exécuter le travail par ses propres moyens, s'il a besoin d'une deuxième personne ou d'une machine ou encore le cas échéant, s'il doit faire appel à un expert externe.

Nous mettons également à disposition l'assurance santé complémentaire «Medicis» pour chaque salarié avec contrat fixe et travaillant pour la compagnie depuis un an. Il s'agit d'un service de promotion volontaire de la santé proposé à nos collaborateurs afin de montrer que leur bien-être nous tient à coeur.

### Bien-être au travail

Pour rendre l'environnement de travail dans les bureaux plus agréable, le personnel est équipé de téléphones et d'écrans de haute qualité et dispose d'horaires flexibles pour faciliter l'équilibre entre vie privée et professionnelle. De plus les postes de travail sont équipés de mobilier de haute qualité afin de garantir le bien-être et de préserver la santé de nos collaborateurs.



## NOS PERFORMANCES:

---

100% 

des travailleurs ayant droit à un système de management de la santé et de la sécurité au travail

---

0 accidents aux conséquences graves (hors décès) pour 2020 et 2021

---

13 accidents mineurs sans arrêt de travail pour 2020 et 9 pour 2021

---



**Notre destination 2025+** sera focalisée sur les objectifs suivants:

- Développer des ateliers et workshops pour augmenter la concentration et réduire les inattentions des chauffeurs d'ici 2024
- Contrôler le style de conduite des chauffeurs deux fois par semaine



## 2.5.

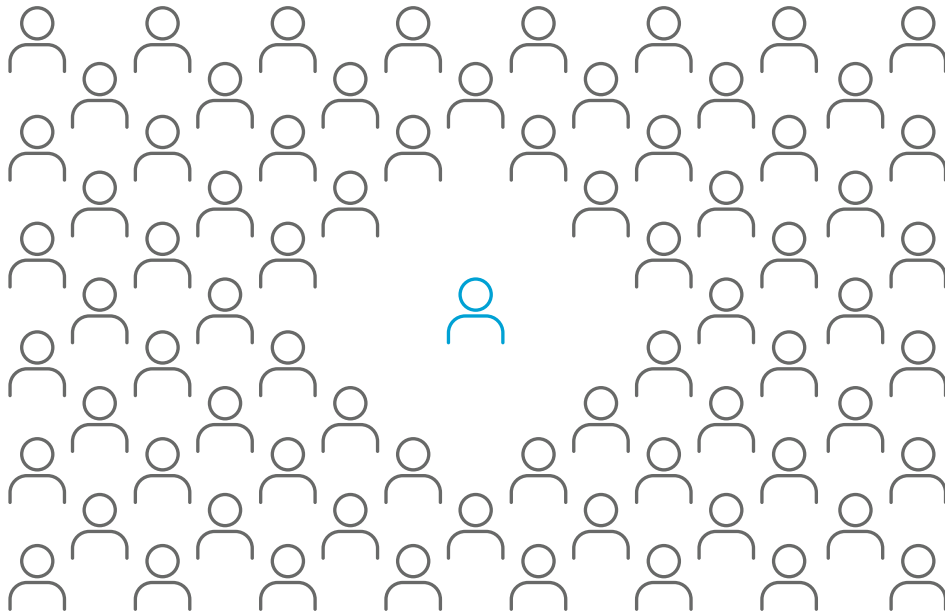
# Engagements pour la cohésion sociale

Les **grands défis**  
du Luxembourg

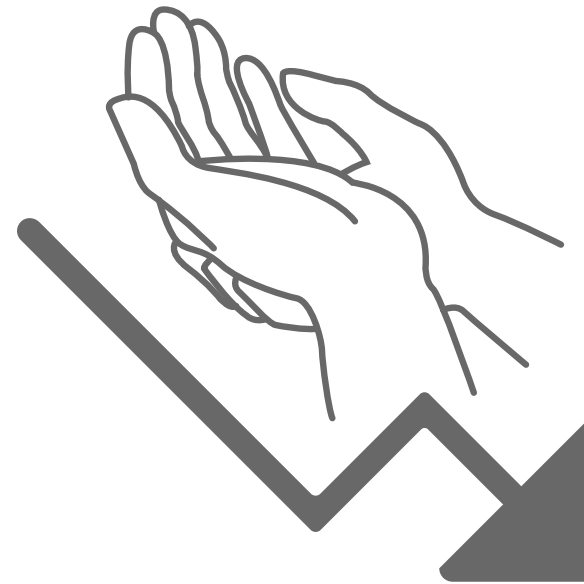
Lutte contre la discrimination et la pauvreté

Taux de risque de pauvreté  
ou d'exclusion sociale de

**21,9%**



Les **grands objectifs**  
du Luxembourg



**-6.000** personnes  
menacées de la pauvreté  
et exclusion sociale

# REPONSE DE DEMY SCHANDELER

## Engagements pour la cohésion sociale

### Parties prenantes:



### ODD et cibles:



**4.4** Compétences et accès à l'emploi

**8.5** Plein emploi et travail décent

### 2.5.1 L'employabilité pour tous

Dans un environnement en constante transformation, l'ajustement des compétences afin de s'adapter aux changements de métiers et de rôles, le soutien des programmes de développement professionnel continu et l'offre d'un soutien personnalisé aux employés tout au long de leur carrière permet d'augmenter l'employabilité pour lutter contre l'exclusion sociale.

#### Avantages des salariés à temps plein

Les avantages accordés aux salariés à temps plein comprennent des soins de santé, la prise en charge du handicap et de l'invalidité, le congé parental et la retraite professionnelle.

#### Stratégie RH responsable

En 2021, le Comité Qualité et RSE a formalisé sa stratégie RH responsable et durable. Un workshop a été organisé afin de comprendre les nouveaux enjeux de la gestion des Ressources Humaines à valeur ajoutée, d'identifier les impacts positifs et négatifs de Demy Schandeler tout au long du cycle de vie d'un employé, d'identifier les axes d'amélioration potentiels et de déployer une feuille de route pour des Ressources Humaines responsable.





## Formations

**408 heures** de formation sur la mobilité électrique

17 mécaniciens ont été formés sur l'électricité, les réparations pour les bus électriques et la construction d'un tel bus. Cette formation a été validée par un examen.

En raison de la situation Covid-19 de ces deux dernières années, Demy Schandeler était limité dans la planification stratégique: l'évolution du secteur voyages étant non-prévisible à l'état actuel, et ceci à moyen et long terme. Beaucoup de formations en 2020 et 2021 ont été annulées ou reportées.

Le Comité a également identifié les valeurs de Demy Schandeler pendant cet atelier:



Avec une forte implication de la direction et du management pour faire vivre les valeurs, un climat agréable et vertueux est créé au sein de l'entreprise. C'est pour cette raison que Demy Schandeler instaure une culture favorable en lien avec ses valeurs qui lui tient à cœur.

## NOS PERFORMANCES:

100%

de reprise du travail après un congé parental

82%



de nos salariés couverts par des accords de négociation collective

5 HEURES

en moyenne de formation par collaborateur en 2021

408 HEURES

de formation sur les bus électriques pour nos collaborateurs de nos ateliers



### Notre destination 2025+ sera focalisée sur les objectifs suivant:

- 100% des employés administratifs bénéficiant de revues de performance pour mener la qualité vers l'excellence d'ici 2024
- Campagne d'affichage et formation à nos valeurs d'ici 2024
- Mise en place d'un système de référencement d'ici 2024
- Rédaction d'un code de conduite d'ici 2024

## 2.6.

# Engagements pour favoriser une intégration égalitaire

## Les grands défis du Luxembourg

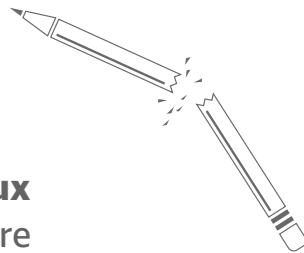
### Inégalités de revenus salariaux entre hommes et femmes

**4,6%** d'écart de salaire entre les femmes et les hommes



### Décrochage scolaire

**12,4%** = taux de décrochage scolaire



## Les grands objectifs du Luxembourg

### Intégration socio-économique des femmes et des jeunes

### Garantir une égalité salariale entre les sexes



Maintenir le taux de décrochage scolaire en-dessous de

**10%**



# REPONSE DE DEMY SCHANDELER

## Engagements pour favoriser une intégration égalitaire

### Parties prenantes:



### ODD et cibles:



**5.1 Lutte contre les discriminations**

**10.3 Égalité des chances**

### 2.6.1 Favoriser la diversité et l'inclusion sociale

En tant qu'employeur responsable, l'intégration sociale et le respect des diversités constituent l'une de nos priorités. Notre but est de garantir l'égalité des chances durant l'entièreté de la carrière de nos employés mais aussi dans notre offre de service. Notre diversité constitue notre valeur.

#### Inclusion des jeunes

Depuis de nombreuses années, nous sommes investis dans l'intégration des jeunes dans le monde du travail, via la formation d'apprentis. Nous guidons pendant trois ans des stagiaires pour les métiers de mécaniciens et conseillers voyages. Nous sommes agréés «entreprise formatrice». Cette formation permet aux jeunes diplômés du lycée technique de rentrer rapidement dans le monde professionnel.

Alors que le métier est encore peu ouvert à la gente féminine, nous promovons l'embauche des femmes en tant que conductrice mais aussi dans leur développement de carrière. En 2019, notre Comité de Qualité et RSE a nommé deux femmes.

#### Mobilité pour tous

Enfin, l'égalité des chances dans le cadre de notre profession est pour nous une priorité dans l'application de notre métier engagé pour notre société. Nous avons comme objectif que tout le monde ait accès à la mobilité. Depuis plusieurs années, nos services de transports ont été adapté à nos passagers et usagers à besoins particuliers ou à mobilité réduite, via l'offre «Adapto». De la maison à la destination, nos chauffeurs formés proposent une mobilité et une assistance dédiée.

## NOS PERFORMANCES:

---



15%

des recrues sont  
des femmes en 2021

---

4

nouveaux apprentis  
formés en 2021



En 2021, nous avons effectué

18.045 km

par jour en moyenne pour nos communautés,  
dont 7% pour les **personnes à besoin spécifiques**  
avec nos minibus Adapto



## DÉFI SUPPLÉMENTAIRE

En plus des engagements présentés jusqu'ici, la thématique suivante mérite encore d'être mentionnée

# 2.7. Engagements pour une croissance durable

Partie prenante:



PARTENAIRES

ODD et cible:



**17.17 Partenariats multi-acteurs**

### 2.7.1 Construire les partenariats responsables

Les partenariats dynamiques et innovants basés sur les mêmes convictions permettent de construire des relations de confiance. Les exigences nationales et européennes concernant la gestion des partenaires par une entreprise afin de connaître davantage ses impacts sur son écosystème deviennent de plus en plus nombreuses.

L'une des philosophies de Demy Schandeler est que l'on ne peut progresser qu'ensemble. Cependant, il est important pour nous que nos partenaires stratégiques partagent même valeurs, principes et meilleures pratiques RSE que notre entreprise.

Demy Schandeler est membre de la Fédération Luxembourgeoise des Exploitants d'Autobus et d'Autocars (FLEAA), une organisation professionnelle qui rassemble les transporteurs de voyageurs par route du secteur privé au Luxembourg. Elle figure parmi les membres fondateurs de l'initiative "Stroum beweegt – Elektresch an d'Zukunft" pour ses travaux en matière d'électrification du réseau RGTR au Luxembourg ainsi que pour l'électrification continue des flottes d'autobus et d'autocars de ses membres.

Depuis 2019, Demy Schandeler fait ses preuves en tant qu'acteur économique responsable au Luxembourg grâce à sa labélisation Entreprise Socialement Responsable (ESR) de l'Institut National du Développement Durable (INDR). Cette distinction représente nos efforts pour respecter nos engagements et pour gérer nos impacts sur la société, l'environnement et l'économie.

Le label SuperDrecksKëscht (SDK) est un label de qualité reconnu au Luxembourg pour la gestion et la prévention des déchets respectueuses de l'environnement dans les entreprises et les institutions. Depuis près de deux décennies, Demy Schandeler reçoit cette distinction pour son engagement écologique.

## NOS PERFORMANCES:



**Notre destination 2025+**  
sera focalisée sur  
les objectifs suivants:

- Renouvellement de notre labélisation ESR de l'INDR en 2022
- Labélisation Responsibility Europe de INDR, Afnor et Ecoparc en 2022
- Sessions collaboratives avec nos partenaires financiers d'ici 2024



3

années consécutives de membre  
labellisé Entreprise Socialement  
Responsable (ESR) de l'INDR

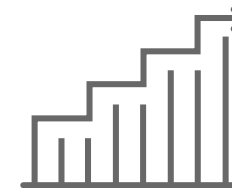


18

années consécutives engagées  
dans la gestion des déchets avec  
SuperDrecksKëscht fir Betriber



100%



de signataires en terme de chiffres d'affaires de notre  
«Charte de partenaires responsables et engagés»

**Partie prenante:****ODD et cibles:**

**8.4** Utilisation efficace des ressources

**12.6** Responsabilité sociétale des entreprises

**17.14** Cohérence des politiques

## 2.7.2 Soutenir les pratiques d'achats responsables

Connaître les pratiques d'achats des partenaires et savoir si leurs conditions de travail sont équitables et respectueuses est crucial. Grâce à une éthique des affaires transparente tout au long de la chaîne de valeur, les entreprises sont en mesure de contribuer positivement à la société.

En 2021, la Chambre de Commerce a présenté les Luxembourg Sustainable Business Principles. Il s'agit de dix principes directeurs pour intégrer les enjeux de durabilité au cœur de la stratégie d'une entreprise. Le 9me principe, « Adopter une diligence raisonnable en matière de Droits de l'Homme et d'impacts environnementaux tout au long de la chaîne de valeur de l'entreprise », souligne l'importance à mettre en place des mécanismes pour des pratiques d'achats responsables tout au long de la chaîne de valeur.

**Le soutien de Demy Schandeler ne repose pas uniquement sur le plan financier, mais également sur l'engagement de ses fournisseurs et sous-traitants. Pour renforcer encore plus positivement cet impact en termes de pratiques d'achats, nous sensibilisons et engageons nos partenaires commerciaux.**

Pendant longtemps, nous nous sommes concentrés sur nos achats et le soutien auprès de fournisseurs locaux et régionaux. Ayant atteint cet objectif à 100% en 2021, selon nos 10 plus grands fournisseurs en termes de chiffre d'affaires (Luxembourg et Grande région), nous avons cependant réalisé que notre influence pourrait encore aller plus loin.

### Charte éthique et responsable des fournisseurs et sous-traitants

Afin de renforcer davantage nos attentes envers nos partenaires d'affaires, nous avons développé en 2021 une «Charte éthique et responsable des fournisseurs et sous-traitants». Il s'agit d'un code qui s'adresse à l'ensemble des fournisseurs et sous-traitants et réunit nos exigences éthiques en termes de Droits de l'Homme, d'Environnement, d'Éthique, d'Intégrité et Diversité, de Santé et Sécurité au travail.





### Notre destination 2025+ sera focalisée sur les objectifs suivant:

- 25% signataires en terme de chiffres d'affaires de notre «Charte éthique et responsable des fournisseurs et sous-traitants» d'ici 2022
- 40% de signataires en terme de chiffres d'affaires de notre «Charte éthique et responsable des fournisseurs et sous-traitants» d'ici 2024

### Evaluation de risque par fournisseur

En complément de cette charte, nous avons réalisé une évaluation de risque par nos dix principaux fournisseurs. L'objectif de l'évaluation est d'obtenir une vue de la situation des fournisseurs en matière d'environnement, du social et de l'économie afin que Demy Schandeler puisse prendre une décision éclairée quant à l'opportunité de continuer à collaborer avec eux. La cartographie des risques est élaborée sur base des secteurs d'activités des fournisseurs prioritaires, basée sur la «Materiality Map» de MSCI.

Veuillez consulter toutes nos chartes, approuvées par notre direction, sur notre site internet.

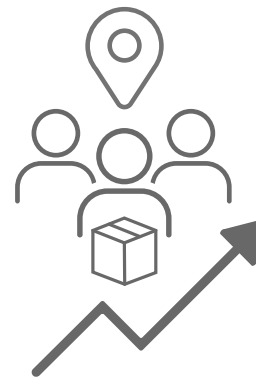
## NOS PERFORMANCES:



# 90%

de fournisseurs locaux selon nos 10 plus grands fournisseurs en termes de chiffre d'affaires (Luxembourg et Grande région)

Rédaction d'une «Charte éthique et responsable des fournisseurs et sous-traitants»



# +12%

de parts des dépenses auprès de fournisseurs locaux par rapport au budget total dédié aux achats, entre 2020 et 2021

Parties prenantes:



ODD et cible:



**8.3** Développement des TPE et PME

**2.7.3 Favoriser une croissance durable pour nos écosystèmes**

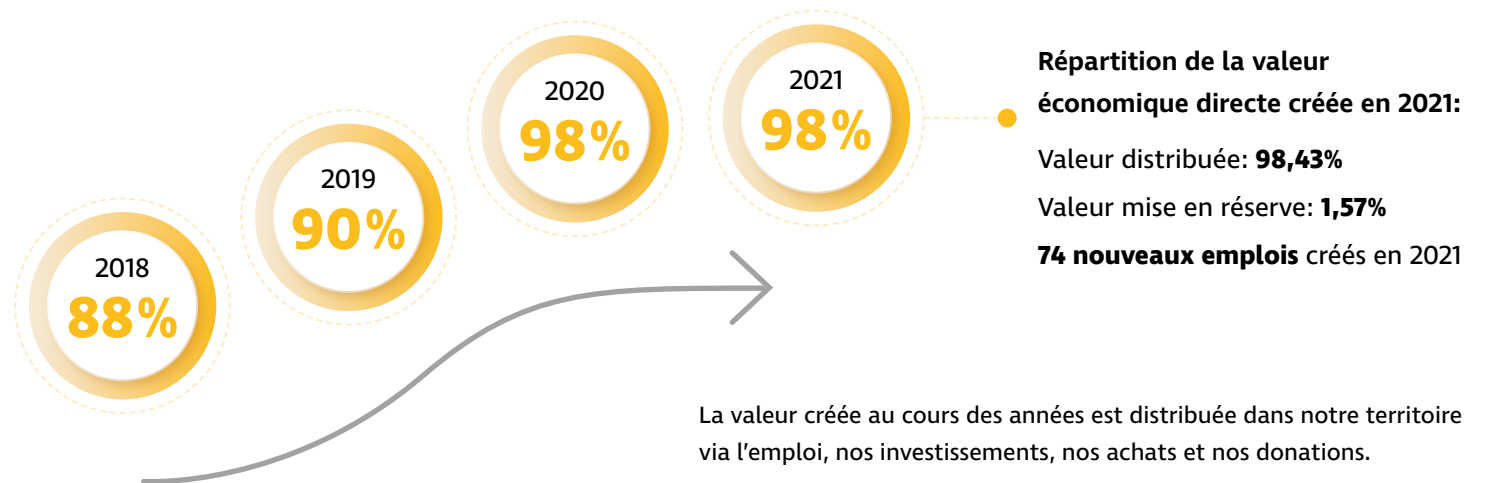
Une croissance économique qualitative et inclusive du pays se base sur la création d'emploi permettant d'assurer une vie décente pour tous. La prospérité collective locale a un impact positif sur l'ensemble de l'écosystème. L'économie durable et de partage est la porteuse d'avenir.

Ce sous-engagement représente notre ambition continue de contribuer à une croissance économique qui profite à toutes nos parties prenantes, en participant au revenu et au pouvoir d'achat local.

Grâce à notre valeur économique directe générée, il nous est possible de nous engager pour la croissance durable de notre

territoire. Nous nous engageons en distribuant localement les salaires, les paiements à nos fournisseurs, les investissements dans nos infrastructures et les versements à l'Etat. Notre objectif est de faire profiter notre écosystème de nos performances et croissance. En 2021, le ratio de la valeur créée et distribuée représentait 99% du montant de notre chiffre d'affaires.

**NOS PERFORMANCES:**



# DÉFI SUPPLÉMENTAIRE

En plus des engagements présentés jusqu'ici, la thématique suivante mérite encore d'être mentionnée

## 2.8. Engagements pour un impact territorial positif

Partie prenante:



ODD et cible:



**17.17** Partenariats multi-acteurs

### 2.8.1 Soutenir le développement des communautés locales

Tandis que le Grand-Duché s'étend sur une surface de 2.586 km<sup>2</sup>, il y domine une multitude d'infrastructures et d'activités humaines. L'interaction et les intérêts communs entre les communautés marquent ce petit territoire.

Partie intégrante du territoire luxembourgeois depuis plus de 70 ans, une synergie s'est formée entre le développement de Demy Schandeler et son tissu local. En tant qu'acteur engagé, il est essentiel de contribuer aux initiatives de notre territoire.

Nous nous engageons à promouvoir la vie culturelle et sportive au Luxembourg en soutenant des clubs sportifs et centres de jeunes par l'achat de matériel ou l'aménagement des infrastructures. Nous soutenons également les initiatives suivantes via des dons:

- **La Fondation kriibskrank Kanner:** soutient les familles d'enfants atteints d'un cancer ou d'une maladie rare
- **Caritas:** évacuation des gens affectés par les inondations en juillet 2021 au Luxembourg
- **KannerWonsch:** exauce les vœux des enfants âgés de 3 à 18 ans atteints de maladies graves
- **Croix-Rouge:** Comme la solidarité humaine nous concerne tous, Demy Schandeler soutient régulièrement la Croix-Rouge
- **Télévie:** Demy Schandeler s'engage auprès du Télévie par un soutien annuel

Par ailleurs, nous partageons nos infrastructures de temps en temps avec les pompiers des communes voisines afin qu'ils puissent se mettre en situation lors de sauvetages.

3

# ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES



# 3.1.

## Note d'inclusion des parties prenantes

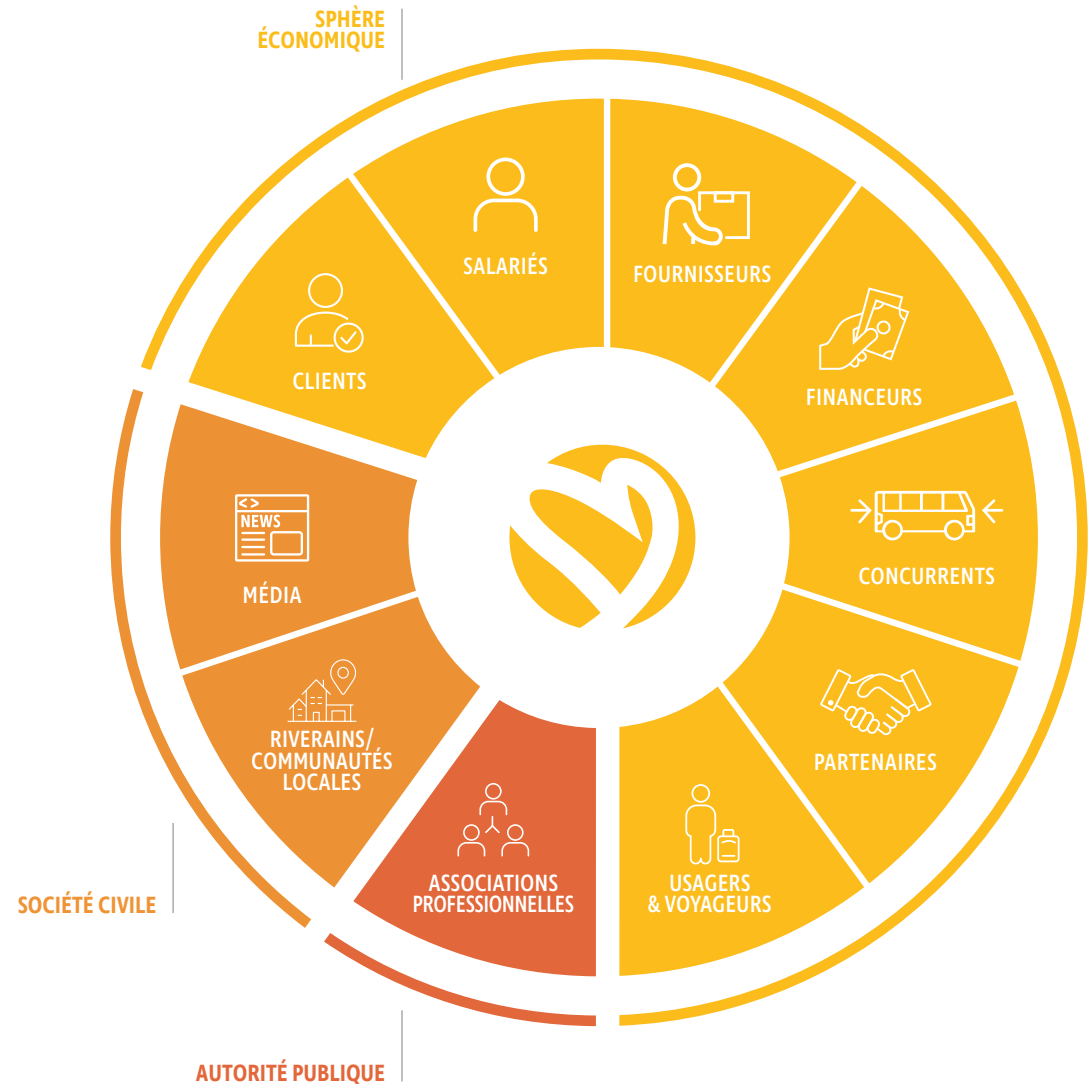
### Dialogue avec nos parties prenantes

La stratégie d'Excellence de Demy Schandeler est basée sur un dialogue continu et un développement conjoint avec les parties prenantes internes et externes. En 2019, nous avons formalisé notre approche avec nos parties prenantes et renforcé notre plan d'engagement et de consultation, intégrant les enjeux et défis prioritaires de notre stratégie pour l'emploi, notre territoire et la préservation de notre environnement naturel.

L'illustration ci-dessous montre les dix parties prenantes avec lesquelles nous interagissons à différents niveaux et qui ont un impact direct ou indirect sur nos activités et notre stratégie d'Excellence.

Cette interaction se déploie tout au long de l'année et ce sous différentes formes: questionnaires de satisfaction, visites de sites ou enquêtes internes auprès de nos salariés et représentants du personnel.

En 2019, le comité RSE avait mis en place un plan d'engagement qui se compose de 4 actions coordonnées et qui intègre toutes nos parties prenantes, en lien avec nos thématiques prioritaires de durabilité.

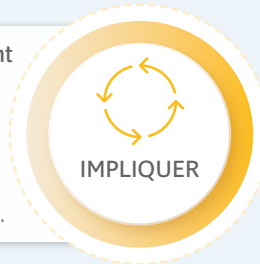




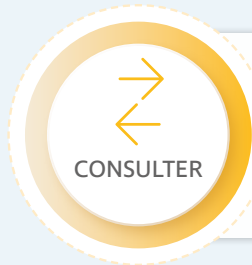
## Notre programme d'engagement des parties prenantes organisé en 4 actions coordonnées:

Notre programme d'engagement **IMPLIQUER** a pour objectif d'intégrer systématiquement les attentes de nos parties prenantes prioritaires à notre stratégie Qualité Engagée.

Notre programme Impliquer 2020-2023 Demy Schandeler s'adresse spécifiquement à nos parties prenantes prioritaires: usagers, clients, salariés, délégation du personnel et partenaires d'affaire. Il porte plus particulièrement sur les thématiques suivantes: qualité de services, sécurité, éthique des affaires, ancrage territorial et exemplarité RSE.



Notre programme de consultation renforcé a débuté en 2020 avec la consultation de nos clients dont les communes, fournisseurs, financeurs et partenaires prioritaires. Via des interviews et un questionnaire centrés sur les thématiques de responsabilité, nous avons identifié et affiné les attentes et thématiques exprimées comme importantes à prendre en compte dans notre stratégie Qualité Engagée.

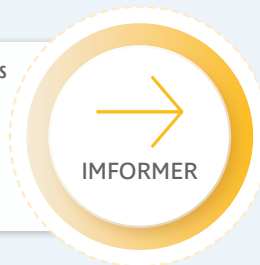


Notre programme **CONSULTER** a pour objectif de renforcer le dialogue avec nos parties prenantes directes.

Ce programme s'adresse à l'ensemble de nos parties prenantes et plus spécifiquement à nos fournisseurs et sous-traitants. Il porte plus particulièrement sur les thématiques suivantes: transparence, éthique des affaires, ancrage territorial et engagement pour les objectifs de développement durable 2030.

Notre programme **INFORMER** suit un double objectif. Le premier est de sensibiliser nos parties prenantes à la responsabilité sociale. Le deuxième objectif est de renforcer notre transparence envers nos engagements, initiatives et performances responsables et engagés.

Ce programme s'adresse à l'ensemble de nos parties prenantes et plus particulièrement aux riverains, associations professionnelles, financeurs et média.



Notre programme de **VEILLE** consiste à identifier les préoccupations de nos parties prenantes via les médias et les associations professionnelles.

Ce programme s'adresse à l'ensemble de nos parties prenantes.

### À propos de notre programme de consultation

- **Groupes de parties prenantes représentés:**  
Clients, Fournisseurs et Financeurs
- **Nombre de parties prenantes engagées:**  
23 parties prenantes
- **Taux de participation:** 100%

Notre comité a défini des objectifs 2020-2023 ciblés par groupe de parties prenantes. Veuillez consulter les progrès de nos travaux et résultats de notre programme d'engagement et de dialogue ici:

					
USAGERS ET VOYAGEURS	CLIENTS	SALARIÉS	PARTENAIRES	RIVERAINS	FOURNISSEURS
<p>Programme d'éducation à la sécurité de nos usagers en partenariat avec les communes</p> <p><b>&gt;&gt; EN COURS</b></p>	<p>Renforcer la transparence de nos initiatives pour les Objectifs de développement durable</p> <p><b>&gt;&gt; ATTEINT</b></p>	<p>Intégrer systématiquement à notre enquête de satisfaction interne les thématiques de responsabilité</p> <p><b>&gt;&gt; EN COURS</b></p>	<p>Signataire de la Charte des partenaires responsables du transport public</p> <p><b>&gt;&gt; ATTEINT</b></p>	<p>Favoriser les événements et visites de site pour l'éducation à la mobilité durable</p> <p><b>&gt;&gt; EN COURS</b></p>	<p>Sensibiliser à notre code d'achat responsable</p> <p><b>&gt;&gt; EN COURS</b></p>
<p>Renforcer nos systèmes de mesure de la satisfaction</p> <p><b>&gt;&gt; ATTEINT</b></p>	<p>Renforcer nos systèmes de mesure de la satisfaction</p> <p><b>&gt;&gt; ATTEINT</b></p>	<p>Formations internes</p> <p><b>&gt;&gt; NOUVEAU</b></p>	<p>Groupe de travail de partage des bonnes pratiques RSE</p> <p><b>&gt;&gt; EN COURS</b></p>	<p>Renforcer la transparence de nos initiatives pour les Objectifs de développement durable</p> <p><b>&gt;&gt; ATTEINT</b></p>	<p>Encourager nos fournisseurs à la labélisation ESR de l'INDR</p> <p><b>&gt;&gt; EN COURS</b></p>
<p>Faciliter la déclaration de plaintes via notre site internet</p> <p><b>&gt;&gt; ATTEINT</b></p>	<p>Faciliter la déclaration de plaintes via notre site internet</p> <p><b>&gt;&gt; ATTEINT</b></p>		<p>Encouragement de nos partenaires à la labélisation ESR de l'INDR</p> <p><b>&gt;&gt; ATTEINT</b></p>	<p>Faciliter la déclaration de plaintes via notre site internet</p> <p><b>&gt;&gt; ATTEINT</b></p>	<p>Encourager l'économie circulaire</p> <p><b>&gt;&gt; EN COURS</b></p>
	<p>Renforcer l'information sur nos objectifs et performances citoyens lors de nos événements et campagnes d'affichage internes</p> <p><b>&gt;&gt; ATTEINT</b></p>		<p>(100% de nos partenaires du secteur du transport sont labélisés ESR)</p>		

**Ce plan d'engagement des parties prenantes a pour objectif:**

- 1 D'établir et maintenir un lien constructif et transparent avec notre écosystème
- 2 D'identifier et intégrer les préoccupations de nos parties prenantes à notre stratégie Qualité Engagée
- 3 De renforcer l'engagement de nos collaborateurs à notre mission sociétale



## Note méthodologique de pertinence

Ce rapport représente la deuxième publication officielle de nos engagements citoyens et de nos performances d'Excellence pour 2020 et 2021. Le présent rapport a été préparé suivant les standards du Global Reporting Initiative, pour l'option de conformité essentielle. Il couvre l'ensemble des activités et entités de Demy Schandeler S.à.r.l. pour la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2021. Le cycle de reporting est biennal, il ne correspond donc pas au reporting financier de l'entreprise. La prochaine publication sera diffusée en 2024 et portera sur les réalisations et les performances de Demy Schandeler en matière de développement durable pour 2022 et 2023, conformément aux standards GRI 2021. Ce rapport a bénéficié d'une vérification interne et du soutien de la société de conseil en développement durable Forethix, qui a son expertise méthodologique.

L'ensemble de nos publications est disponible sur notre site internet: [www.demy.lu](http://www.demy.lu). Demy Schandeler est à votre disposition pour vous fournir toute autre information sur sa démarche de durabilité à l'adresse mail suivante: [ben.schmitz@demy.lu](mailto:ben.schmitz@demy.lu).

### 3.2.1 Périmètre du rapport

Le périmètre du rapport inclut l'entièreté des activités, des sites et du siège, situés au Grand-Duché de Luxembourg et à Arlon. Cela comprend les activités de transport dénommées « Demy Cars » et les agences de voyages « Demy Travel ».

### 3.2.2 Note méthodologique

L'objectif de cette note est de mettre en évidence la méthodologie utilisée pour la rédaction de notre rapport de performance d'Excellence.

### L'approche d'analyse de pertinence

se compose des démarches suivantes:

#### 1. IDENTIFICATION DES THÉMATIQUES

Pour pouvoir établir une liste de thématiques de développement durable, qui a ensuite été utilisée lors de la consultation des parties prenantes, les trois étapes suivantes ont été suivies en 2018-2019:

- a) des objectifs du label ESR de l'Institut National de Développement durable et de Responsabilité Sociale d'Entreprise (INDR)
- b) benchmark du secteur de la mobilité au Luxembourg et en Europe
- c) des publications sectorielles du transport public de voyageurs en Europe adhérant aux normes ISO 26000

L'analyse nous a permis d'identifier 30 thématiques qui ont été soumises par la suite à une évaluation d'impact par le Comité Qualité RSE et les parties prenantes.

## **2. ANALYSE DE L'IMPORTANCE DES IMPACTS ÉCONOMIQUES, SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX SIGNIFICATIFS DES ACTIVITÉS**

L'impact de nos enjeux économiques, sociaux et environnementaux ont été évalués lors d'un atelier auquel le comité Qualité et RSE et les experts RSE indépendants externes ont participé en 2018-2019. L'évaluation a été ensuite complétée par un questionnaire individuel en ligne.

### **L'évaluation de l'importance des thématiques RSE a été basée sur deux critères:**

- le niveau d'importance de l'impact
- le niveau de maîtrise de ces impacts

Au lieu d'une moyennisation, une échelle de 1 à 4 a été préférée. Les critères ont été pondérés à l'identique (sans coefficient multiplicateur), afin de donner un poids identique à chaque participant. La position des thématiques sur l'axe des X de la matrice correspond à la moyenne des résultats des deux critères. Les résultats de la matrice de matérialité sont présentés à la page suivante. En 2021, nous avons aligné nos initiatives et projets sur les défis et champs d'action prioritaires du 3ème Plan National pour le développement durable du Luxembourg.

## **3. ANALYSE D'IMPACT SUR LES CIBLES DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**

Lors d'un atelier en 2021, le comité Qualité et RSE a procédé à

une évaluation plus affinée concernant les impacts et priorités de contribution aux Objectifs de développement durable (ODD). Les cibles prioritaires à la stratégie de Demy Schandeler étaient liées à nos sous-engagements. Notre tableau de correspondance entre ODD, cibles et engagements se trouve sous la section 4.4.

## **4. IDENTIFICATION, SÉLECTION ET CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES**

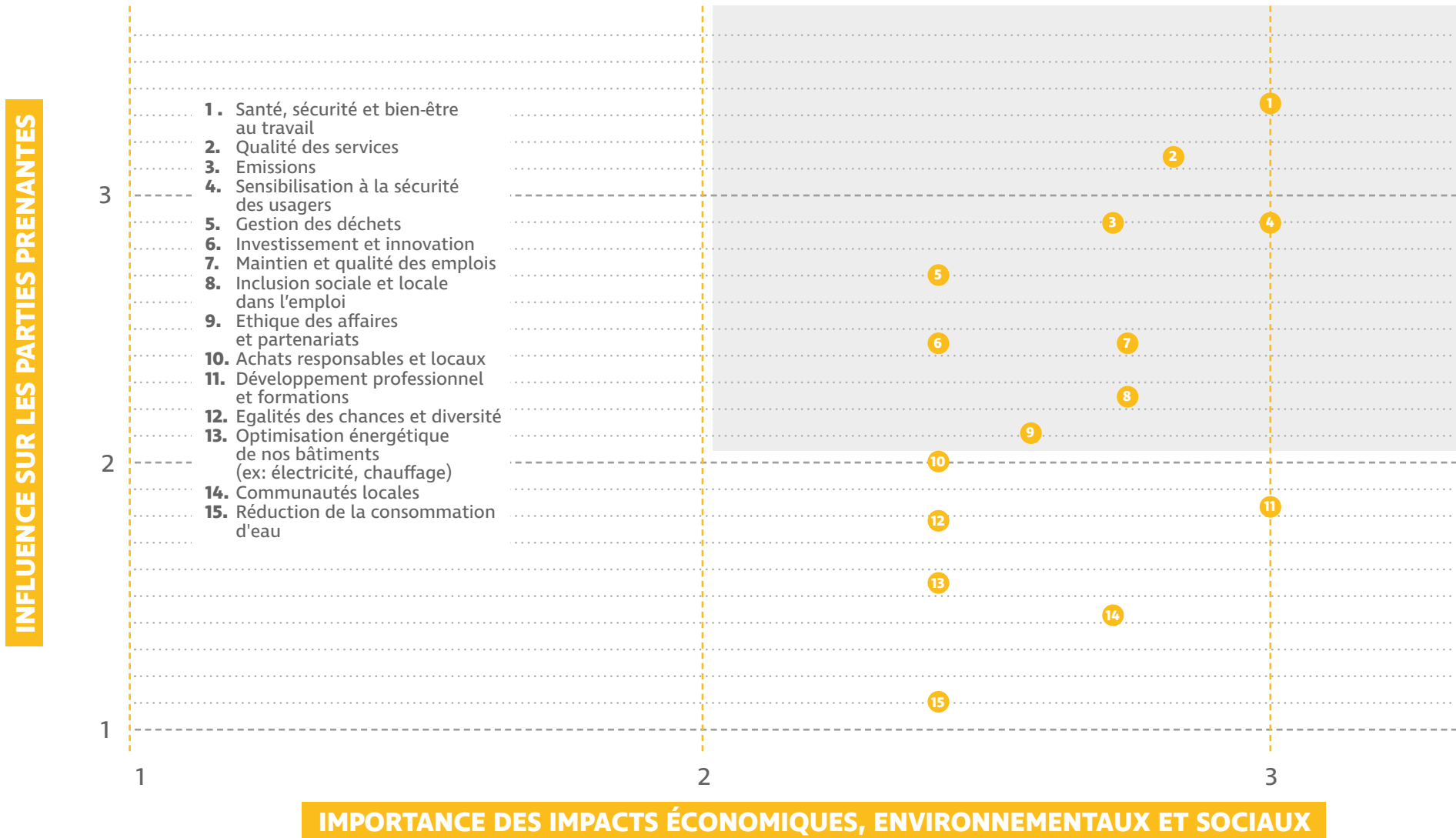
L'identification des parties prenantes internes ainsi qu'externes de Demy Schandeler a été réalisée pendant un atelier avec les membres du comité Qualité et RSE en 2018-2019. Notre cartographie des parties prenantes a été élaborée et désigne notre plan d'actions de consultation progressive en fonction du niveau de dépendance et d'influence.

Aux 23 représentants des parties prenantes identifiées comme prioritaires, c'est-à-dire les clients, les financeurs et les fournisseurs, a été envoyé un formulaire en ligne pour leur permettre de donner leur perceptions quant aux thématiques RSE prioritaires identifiées. Les parties prenantes ont été invitées à sélectionner 3 thématiques par catégorie qui leur semblaient les plus importantes à considérer pour prioriser nos actions en tant qu'entreprise engagée.

## **5. SÉLECTION DES THÉMATIQUES**

Après une consolidation des résultats de l'analyse de l'importance des impacts économiques, sociaux et environnementaux et la consultation des parties prenantes internes et externes, nous vous présentons ci-dessous la matrice de pertinence basant notre plan d'actions pour notre stratégie d'Excellence.

## MATRICE DE MATÉRIALITÉ DEMY SCHANDELER














Afin de sélectionner les thématiques qui seront traitées en priorité, un seuil de matérialité a été établi par le Comité Qualité et RSE. Sur la matrice de matérialité, la zone (2 ; 2) représente les enjeux matériels prioritaires.







Nos prochaines étapes sont entièrement axées sur l'amélioration continue. Nous nous allons concentrer entre autres sur l'exercice de double matérialité et un engagement accru de nos parties prenantes.



# 3.3.

## Feuille de route 2022-2030

Destination 2025+	Date pour atteindre l'objectif	Objectifs de développement durable (ODD)	Cibles
<b>ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS ET USAGERS</b>			
Assurer l'excellence		 	9.1 Infrastructures durables, résilientes et accessibles 11.2 Transports sûrs, accessibles et viables
Réduction du nombre d'accidents de propre faute	2024		
Promouvoir la sécurité et le bien-être		  	3.6 Accidents de la route 9.1 Infrastructures durables, résilientes et accessibles 11.2 Transports sûrs, accessibles et viables
<b>ENGAGEMENTS POUR UNE MOBILITÉ DURABLE ET UNE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE</b>			
Réduire nos émissions		   	7.2 Énergies renouvelables 9.4 Modernisation et durabilité des filières industrielles 11.3 Urbanisation durable 13.3 Éducation et capacité d'action
Investir dans les infrastructures et l'innovation			9.1 Infrastructures durables, résilientes et accessibles
Investissements à la hauteur de 16.000.000€ dans les infrastructures pour la transition énergétique	2022		
Investissements à la hauteur de 3.000.000€ dans les infrastructures pour la transition énergétique	2030		
Renouvellement de 45% de notre flotte en véhicules zéro émission	2030		
<b>ENGAGEMENTS POUR L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE</b>			
Optimiser nos consommations et nos déchets			13.2 Politiques climatiques






Destination 2025+	Date pour atteindre l'objectif	Objectifs de développement durable (ODD)	Cibles
<b>ENGAGEMENTS ENVERS NOS COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS</b>			
Promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être		 	<b>3.8</b> Couverture santé universelle <b>8.8</b> Droits & sécurité au travail
Ateliers et workshops pour augmenter la concentration et réduire les inattentions des chauffeurs	2024		
Contrôles du style de conduite des chauffeurs deux fois par semaine	En continu		
<b>ENGAGEMENTS POUR LA COHÉSION SOCIALE</b>			
L'employabilité pour tous		 	<b>4.4</b> Compétences et accès à l'emploi <b>8.5</b> Plein emploi et travail décent
100% des employés administratifs bénéficiant de revues de performance pour mener la qualité vers l'excellence	2024		
Campagne d'affichage et formation à nos valeurs	2024		
Mise en place d'un système de référencement	2024		
Rédaction d'un code de conduite	2024		
<b>ENGAGEMENTS POUR FAVORISER UNE INTÉGRATION ÉGALITAIRE</b>			
Favoriser la diversité et l'inclusion sociale		 	<b>5.1</b> Lutte contre les discriminations <b>10.3</b> Égalité des chances








Destination 2025+	Date pour atteindre l'objectif	Objectifs de développement durable (ODD)	Cibles
<b>DÉFI SUPPLÉMENTAIRE: ENGAGEMENTS POUR UNE CROISSANCE DURABLE</b>			
Construire des partenariats responsables			17.17 Partenariats multi-acteurs
Renouvellement de notre labélisation ESR de l'INDR	2022		
Labélisation Responsibility Europe de l'INDR, Afnor et Ecoparc	2022		
100% de signataires en terme de chiffres d'affaires de notre «Charte de partenaires responsables et engagés»	2024		
Sessions collaboratives avec nos partenaires financiers	2024		
Soutenir des pratiques d'achats responsables			8.4 Utilisation efficace des ressources 12.6 Responsabilité sociétale des entreprises 17.14 Cohérence des politiques
25% de signataires en terme de chiffres d'affaires de notre «Charte éthique et responsable des fournisseurs et sous-traitants»	2022		
40% de signataires en terme de chiffres d'affaires de notre «Charte éthique et responsable des fournisseurs et sous-traitants»	2024		
Favoriser une croissance durable pour nos écosystèmes			8.3 Développement des TPE et PME
<b>DÉFI SUPPLÉMENTAIRE: ENGAGEMENTS POUR UN IMPACT TERRITORIAL POSITIF</b>			
Soutenir le développement des communautés locales			17.17 Partenariats multi-acteurs

# 3.4.






## Tableau de correspondance:

Stratégie d'Excellence vision 2025+ et cibles des ODD

Nos engagements	Objectifs de Développement durable	Cibles pertinentes
<b>RESPONSABILITÉ ENVERS NOS CLIENTS ET USAGERS</b>		
<p><b>1. Assurer l'exemplarité dans la qualité de nos services</b></p>	 	<p><b>9.1 Infrastructures durables, résilientes et accessibles:</b> Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité</p> <p><b>11.2 Transports sûrs, accessibles et viables:</b> D'ici à 2030, assurer l'accès de tous à des systèmes de transport sûrs, accessibles et viables, à un coût abordable, en améliorant la sécurité routière, notamment en développant les transports publics, une attention particulière devant être accordée aux besoins des personnes en situation vulnérable, des femmes, des enfants, des personnes handicapées et des personnes âgées.</p>
<p><b>2. Promouvoir la sécurité et le bien-être de nos voyageurs et usagers</b></p>	  	<p><b>3.6 Accidents de la route:</b> D'ici à 2020, diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route</p> <p><b>9.1 Infrastructures durables, résilientes et accessibles:</b> Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité</p> <p><b>11.2 Transports sûrs, accessibles et viables:</b> D'ici à 2030, assurer l'accès de tous à des systèmes de transport sûrs, accessibles et viables, à un coût abordable, en améliorant la sécurité routière, notamment en développant les transports publics, une attention particulière devant être accordée aux besoins des personnes en situation vulnérable, des femmes, des enfants, des personnes handicapées et des personnes âgées.</p>

Nos engagements	Objectifs de Développement durable	Cibles pertinentes
<b>RESPONSABILITÉ POUR UNE MOBILITÉ DURABLE ET UNE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE</b>		
<p><b>1. Réduire nos émissions</b></p>	   	<p><b>7.2 Énergies renouvelables:</b> D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial</p> <p><b>9.4 Modernisation et durabilité des filières industrielles:</b> D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens</p> <p><b>11.3 Urbanisation durable:</b> D'ici à 2030, renforcer l'urbanisation durable pour tous et les capacités de planification et de gestion participatives, intégrées et durables des établissements humains dans tous les pays.</p> <p><b>13.3 Éducation et capacité d'action:</b> Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide.</p>
<b>RESPONSABILITÉ POUR UNE ÉCONOMIE CIRCULAIRE</b>		
<p><b>1. Optimiser nos consommations et nos déchets</b></p>		<p><b>13.2 Politiques climatiques:</b> Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales.</p>
<b>RESPONSABILITÉ ENVERS NOS COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS</b>		
<p><b>1. Promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs</b></p>	 	<p><b>3.8 Couverture santé universelle:</b> Faire en sorte que chacun bénéficie d'une couverture santé universelle, comprenant une protection contre les risques financiers et donnant accès à des services de santé essentiels de qualité et à des médicaments et vaccins essentiels sûrs, efficaces, de qualité et d'un coût abordable</p> <p><b>8.8 Droits &amp; sécurité au travail:</b> Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire</p>



Nos engagements	Objectifs de Développement durable	Cibles pertinentes
<b>RESPONSABILITÉ POUR LA COHÉSION SOCIALE</b>		
<p>1. Maintenir l'employabilité</p>	 	<p><b>4.4 Compétences et accès à l'emploi:</b> D'ici à 2030, augmenter nettement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat</p> <p><b>8.5 Plein emploi et travail décent:</b> D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale</p>
<b>RESPONSABILITÉ POUR FAVORISER UNE INTÉGRATION ÉGALITAIRE</b>		
<p>1. Favoriser la diversité et l'inclusion sociale</p>	 	<p><b>5.1 Lutte contre les discriminations:</b> Mettre fin, partout dans le monde, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles</p> <p><b>10.3 Égalité des chances:</b> Assurer l'égalité des chances et réduire l'inégalité des résultats, notamment en éliminant les lois, politiques et pratiques discriminatoires et en promouvant l'adoption de lois, politiques et mesures adéquates en la matière</p>
<b>RESPONSABILITÉ POUR UNE CROISSANCE DURABLE</b>		
<p>1. S'engager dans des partenariats responsables</p>		<p><b>17.17 Partenariats multi-acteurs:</b> Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière</p>
<b>RESPONSABILITÉ POUR UN IMPACT TERRITORIAL POSITIF</b>		
<p>1. Soutenir le développement des communautés locales</p>		<p><b>17.17 Partenariats multi-acteurs:</b> Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière</p>

# 3.5. Index du contenu GRI

## ÉLÉMENTS D'INFORMATION

## OMISSION

## PAGES

GRI 101: PRINCIPES GÉNÉRAUX 2016

GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016

### PROFIL DE L'ORGANISATION

GRI 102-1	Nom de l'organisation	8, 13
GRI 102-2	Activités, marques, produits et services	14, 20, 21
GRI 102-3	Lieu géographique du siège	13
GRI 102-4	Lieu géographique des sites d'activité	14, 16
GRI 102-5	Capital et forme juridique	13
GRI 102-6	Marchés desservis	14
GRI 102-7	Taille de l'organisation	14, 17, 20, 21
GRI 102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	17
GRI 102-9	Chaîne d'approvisionnement	20, 21
GRI 102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	20, 21
GRI 102-11	Principe de précaution ou approche préventive	50
GRI 102-12	Initiatives externes	48, 49
GRI 102-13	Adhésion à des associations	48, 49

### STRATÉGIE

GRI 102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	8, 9
------------	--	------

### ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ

GRI 102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	13
------------	--	----

ÉLÉMENTS D'INFORMATION		OMISSION	PAGES
<b>GOVERNANCE</b>			
GRI 102-18	Structure de la gouvernance		18
GRI 102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux		18
GRI 102-25	Conflits d'intérêts		18
GRI 102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé		18
GRI 102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable		18
GRI 102-38	Ratio de rémunération totale annuelle		18
<b>ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES</b>			
GRI 102-40	Liste des groupes de parties prenantes		55
GRI 102-41	Accords de négociation collective		21, 44
GRI 102-42	Identification et sélection des parties prenantes		59
GRI 102-43	Approche de l'implication des parties prenantes		55, 56, 57, 59
GRI 102-44	Enjeux et préoccupations majeures soulevés		55, 56, 57, 60
<b>PRATIQUES DE REPORTING</b>			
GRI 102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés		58
GRI 102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu		58
GRI 102-47	Liste des enjeux pertinents		60
GRI 102-48	Réaffirmation des informations		4, 58
GRI 102-49	Modifications relatives au reporting		58
GRI 102-50	Période de reporting		4, 58
GRI 102-51	Date du rapport le plus récent		58
GRI 102-52	Cycle de reporting		4, 58
GRI 102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport		4, 58
GRI 102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI		58
GRI 102-55	Index du contenu GRI		67-71
GRI 102-56	Vérification externe		58

**ENJEUX PERTINENTS 2016****ÉCONOMIE**

Thématique pertinente: GRI 201 - Performance Économique

GRI 103: Approche managériale 2016

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	52
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	52
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	52
GRI 201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	52

Thématique pertinente: GRI 203 - Impacts économiques indirects 2016

GRI 103: Approche managériale 2016

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	33
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	33
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	33
GRI 203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	30, 31, 33, 34, 53

Thématique pertinente: GRI 204 - Pratiques d'achats 2016

GRI 103: Approche managériale 2016

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	50
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	50
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	50
GRI 204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	50, 51

## ÉLÉMENTS D'INFORMATION

## OMISSION

## PAGES

## ENVIRONNEMENT

**Thématique pertinente: GRI 302 - Energie 2016**  
**GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	30
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	30
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	30
GRI 302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	30, 31, 32
GRI 302-4	Réduction de la consommation énergétique	16, 30, 31, 32

**Thématique pertinente: GRI 305 - Emissions 2016**  
**GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	30
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	30
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	30
GRI 305-1	Émission directes de GES (champ d'application 1)	30, 32
GRI 305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	30, 32
GRI 305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	30, 32

**Thématique pertinente: GRI 306 - Déchets 2020**  
**GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	36
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	36
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	36
GRI 306-1	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	36
GRI 306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	36
GRI 306-3	Déchets générés	36
GRI 306-4	Déchets détournés de l'élimination	36



## ÉLÉMENTS D'INFORMATION

## OMISSION

## PAGES

## SOCIAL

**Thématique pertinente: GRI 401 - Emploi 2016**  
**GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	42
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	42
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	42
GRI 401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	52
GRI 401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	42
GRI 401-3	Congés parental	44

**Thématique pertinente: GRI 403 - Santé et Sécurité au Travail 2018**  
**GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	38, 39, 40
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	38, 39, 40
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	38, 39, 40
GRI 403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	38, 39, 40
GRI 403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	38, 39, 40
GRI 403-3	Services de santé au travail	38, 39, 40
GRI 403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	38, 39, 40
GRI 403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	28, 38, 39, 40
GRI 403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	38, 39, 40
GRI 403-9	Accidents du travail	40

**Thématique pertinente: GRI 404 - Formation et Éducation 2016**  
**GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	42
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	42
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	42
GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	44



**DEMYSCHANDELER**  
reesen a wuelfillen

📍 22, rue de Kehlen • L-8295 Keispelt

✉️ [info@demy.lu](mailto:info@demy.lu)

☎️ (+352) 300 146 - 1