

Entreprises candidates au prix du progrès économique durable 2019

Partie publique des candidatures

Bollig Voyages SA

Société familiale créée en 1946 par Messieurs Charles Zimmer et Pierre Bollig, devenue en 2005 une S.A. pour l'activité Bus, Minibus et Agence de Voyages et une Sàrl pour la gestion des immeubles, les actionnaires sont toujours aujourd'hui la famille Bollig-Schilling exclusivement. Acteur économique incontournable dans la région Est du Grand-Duché, employeur de 130 salariés issus des communautés locales et basés à Echternach, nos activités sont principalement le transport public et scolaire ainsi que le transport de personnes à besoin spécifique, notamment via notre activité «Adapto» assurant la mobilité aux personnes à mobilité réduite. Nos missions découlent naturellement de nos activités : le transport de personnes, en toute sécurité et un service de qualité, pour tous.

Notre entreprise s'inscrit dans un contexte de développement durable international, national et sectoriel en pleine mouvance.

Cargolux Airlines International S.A.

Cargolux Airlines is an all-cargo carrier based in Luxembourg. Founded in 1970, the company offers air cargo services, full and part-charter services, a global trucking network, as well as third-party maintenance. In almost 50 years of existence, the airline has become an expert in the handling of delicate and time-critical shipments including live animals, perishable goods, temperature-sensitive shipments, and outsize freight. Its fleet comprises 30 purpose-built 747 freighters, the quietest and most fuel-efficient aircraft in their category. With a global network covering over 75 destinations on scheduled all-cargo flights and more than 85 offices in over 50 countries, Cargolux truly is an international company.

A pioneer in the industry, Cargolux is determined to provide service excellence that evolves according to customer needs as well as local and international regulations. This adaptable nature has enabled the company to grow, expand, and fine-tune its core business while maintaining strong roots in Luxembourg. Over the years, Cargolux has become a logistical pillar for the country and one of the main players in the diversification of national economy. The Grand-Duchy has also proved to be a solid asset for the airline; the home base offers numerous advantages such as veterinary certified animal pens, temperature-controlled storage for perishables, and secured areas for dangerous goods and valuable commodities. Cargolux also benefits from a new, modern GDP-certified healthcare and pharmaceutical center established by our partner Luxair Cargo making us a preferred provider for life science and pharmaceutical shipments.

Over the years, the company has also developed a strong focus on Corporate Social Responsibility and its principles. Cargolux was one of the first all-cargo carriers to make CSR an intrinsic part of its operation, embracing the three key principles of environmental, social, and economical sustainability. From integrating sustainable principles in its business strategy, to engaging with its stakeholders, the airline has always defined its priorities with a

strong sense of global responsibility. Accordingly, the company adopted the United Nations 2030 Agenda for Sustainable Development to strategically contribute to the 17 Sustainable Development Goals.

As an airline, reduction of CO₂ emissions has become a primary area of focus in our effort to establish a greener, leaner operation. As early as the 90's, Cargolux made the choice to promote efficient operations and was the first airline to fly the Boeing 747-400 freighter, a model significantly more advanced than its predecessor in terms of noise and emission. True its pioneering spirit, Cargolux then played an instrumental role in the development of Boeing's latest wide-body freighter, the 747-8F. As the launch customer for this new, more fuel-efficient aircraft, Cargolux took part in discussions and worked closely with the manufacturer to ensure the 747-8 model respected stringent environmental requirements. These included optimal fuel efficiency and significant noise-reduction features for quieter movements, thus demonstrating the airline's commitment to the communities it impacts. The 747-8F remains the quietest and most fuel-efficient aircraft in its category.

In an effort to further its environmental commitment, in 2016 Cargolux established a dedicated fuel efficiency program that identifies potential savings areas. The responsible committee organizes roundtables with stakeholders from across the company to encourage open discussion about how potential energy-related savings can be addressed and improved. This careful analysis has generated a number of internal procedures to further lower our carbon footprint. Optimized flight plans, tailor-made approaches, three-engine taxiing after landing, and the use of ground power during turnarounds are a sample of initiatives that contribute to both lower fuel consumption and reduced CO₂ emissions. Based on recommendations from the International Air Transport Association, these measures are part of a mid- to long-term strategy that aims toward carbon-neutral growth. Cargolux has so far managed to yield significant savings in this area, exceeding the official guidelines for fuel and carbon efficiency.

CESAP S.A

CESAP S.A est une entreprise de droit luxembourgeois au capital de 30.000€, détenue à 100% par Touria YOUSFI. Créée en 2012, elle intervient dans le domaine de la préservation de la santé. Elle est labellisée ESR Entreprise Responsable socialement depuis 2018.

CESAP offre à chaque personne de devenir acteur de sa santé en s'appropriant des outils concrets utilisables en autonomie dans la vie quotidienne pour prévenir les pathologies chroniques ou le cas échéant mieux vivre avec, tout au long de la vie. Concrètement, CESAP S.A travaille sous deux marques distinctes. Elle propose sous la marque Stress revolution® - Des formations et accompagnements spécifiques aux entreprises pour leur permettre de mettre en place une démarche d'amélioration continue de la Qualité de Vie au Travail assurant une prévention active et durable des risques professionnels (Risques psychosociaux, Troubles musculosquelettiques). Et sous la marque CESAP - Des cours, accompagnements personnalisés, des stages et des séjours aux particuliers pour leur transmettre les compétences et connaissances nécessaires pour rester ou revenir en bonne santé au niveau physique, émotionnel et psychique. Les moyens d'action sont l'activité physique pour la santé, la sophrologie, la diététique et la psychologie. - Des cours d'activité

physique thérapeutique et de la sophrologie aux associations de patients (cancer, dépression, diabète, addictions).

Brève description du projet :

Le projet RSE de CESAP s'inscrit dans une démarche systémique et collaborative en relation avec d'autres parties prenantes de la place, dans le but de converger, ensemble, vers un objectif commun : Prévenir les pathologies chroniques et notamment le stress chronique, en permettant à la population de devenir acteur de sa santé, acteur de prévention active. Cet engagement se décline en 3 volets : - Un volet RSE en co-création - Un volet social et solidaire - Un volet RSE en interne.

Centre Hospitalier de Luxembourg

Le Centre Hospitalier de Luxembourg est défini par sa loi comme un centre de diagnostic, de soins, de traitement et d'hospitalisation. La loi lui confie également des missions de recherche et d'enseignement.

Il est un hôpital aigü, national, avec une mission de santé publique, à caractère académique et à vocation de recherche. Créé en 1976, il regroupe aujourd'hui les 4 sites : CHL Centre, CHL Maternité, CHL KannerKlinik et CHL Eich. F

Fort de plus de 2 300 collaborateurs actifs dans plus de 91 métiers distincts, il est devenu le onzième employeur du Luxembourg et donc un acteur majeur de la vie socio- économique nationale. Etablissement dynamique et innovant, le CHL a à cœur d'investir dans une politique favorisant le développement durable, l'emploi et la formation de la relève médicale et soignante. Le Centre Hospitalier de Luxembourg est défini par sa loi comme un centre de diagnostic, de soins, de traitement et d'hospitalisation. La loi lui confie également des missions de recherche et d'enseignement.

L'ensemble du personnel du CHL partage des valeurs d'écoute et de respect : Recherche de l'Excellence, Engagement de Solidarité, Partage des connaissances, Respect de la personne, Exigence d'Intégrité.

Le CHL c'est plus qu'un hôpital, c'est la convergence de ses 2 346 collaborateurs oeuvrant dans 91 métiers différents dans un seul et même objectif : offrir les meilleurs soins et services à nos patients.

La RSE au CHL est une composante essentielle de notre identité. Elle s'inscrit pleinement dans notre stratégie et notre organisation. Depuis plusieurs années maintenant, nous nous engageons à sensibiliser et former l'ensemble de nos collaborateurs aux enjeux de RSE.

CIPA Résidence Op der Waassertrap

Le CIPA Résidence Dickskopp a ouvert ses portes en 1983 et pouvait accueillir 80 pensionnaires. Il s'agit d'un établissement communal dont le gestionnaire est le collège échevinal de la commune de Sanem, la gestion journalière est assurée par la Direction du CIPA. Le 16 juillet 2012 une ère nouvelle a commencée : avec une nouvelle dénomination « CIPA Résidence Op der Waassertrap » et un déménagement sur le nouveau site Belval-Nord à Belvaux, le CIPA peut désormais accueillir 120 résidents.

C'est aussi avec ce déménagement que la mise en place de la démarche qualité, basée sur la norme de qualité ISO 9001:2008, commence. Ainsi en 2013, le CIPA Résidence Op der Waassertrap se voit en tant que premier établissement intégré au Luxembourg, certifié de la norme ISO 9001:2008 pour le domaine « accompagner le vieillissement : accueil, soins et encadrement, hôtellerie et accompagnement en fin de vie ».

En 2018, le CIPA Résidence Op der Waassertrap a obtenu la nouvelle version de la norme ISO 9001:2015, le label ESR et le prix d'excellence du « Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence » et démontre ainsi qu'il a bien intégré une démarche basée sur l'amélioration continue.

Dans le but de respecter la bientraitance de ses résidents tout au long de leur vie et afin de leur offrir la meilleure qualité de vie et de fin de vie, le CIPA s'engage dans l'Humanitude® ainsi que dans les soins palliatifs.

Nous plaçons nos résidents au centre de nos préoccupations et leurs habitudes nous tiennent particulièrement à cœur. En vue d'améliorer constamment leur qualité de vie, déjà environ 70% de notre personnel ont été formé en Humanitude®, une philosophie concernant la bientraitance des résidents. Nous respectons les habitudes, les rythmes individuels, les intimités et le sommeil de nos résidents. Ainsi, nous disposons des biographies et des plans de soins individualisés de chaque résident. Cela nous permet de mieux nous adapter et d'anticiper leurs besoins.

Nous nous engageons également à réaliser des projets de vie avec nos résidents. Parmi ces projets de vie, nous avons fait revivre le sentiment de participer à une course à un résident. Un autre résident voulait ressentir le sentiment de nager ou encore voir un match de football en live.

En vue de maintenir la mobilité et la verticalité de nos résidents et de renforcer leurs muscles, nous avons, grâce aux dons reçus, déjà investi dans une salle thérapeutique de fitness et de rééducation « Fit a Gesond » avec un vélo, un atelier d'équilibre, une bécassine et un verticalisateur. En vue d'étendre nos possibilités et de faire profiter nos résidents et le personnel du beau temps, nous souhaiterions investir dans un jardin thérapeutique avec des ateliers d'équilibre à l'extérieur. Plus loin, nous aimerions également investir dans des trampolines thérapeutiques qui permettent de renforcer l'équilibre en douceur sans exercer de pression sur les articulations.

Depuis mai 2018, nous accueillons notre propre chien d'accompagnement social dont le rôle est d'animer, de mobiliser et de rendre heureux les résidents. A présent, nous avons 4 référentes formés pour le chien, mais nous aimerions former encore plus de personnel en tant que référents afin d'élargir les possibilités d'activités avec le chien. Le chien est également inclus dans l'encadrement palliatif.

En mars 2019, nous avons participé à l'élevage de poussins en couveuse. En vue de faire vivre le CIPA grâce à des animaux, nous aimerions mettre en place une petite ferme avec des poules, des lapins et d'autres rongeurs. Ainsi, les résidents recevront de nouvelles responsabilités parce qu'ils devront prendre soins des animaux, leurs donner à manger et

nettoyer les cages. Ces occupations vont préserver leur mémoire, vu que la plupart de cette catégorie de population avaient eux-mêmes des animaux domestiques. Plus loin, nous avons également l'idée d'installer des ruches pour abeilles en vue de produire notre propre miel.

Goblet Lavandier & Associés Ingénieurs-Conseils S.A.

Goblet Lavandier & Associés Ingénieurs-Conseils est installé dans son nouveau bâtiment de bureaux, de classe énergétique AAA et certifié DGNB Platine, depuis le 1er janvier 2018. Le bâtiment a été conçu en tant que nearly zero energy building, avec un concept technique innovateur, robuste et simple à utiliser, et conforme à tous les critères de durabilité actuellement reconnus. Il s'agit de surcroît d'un espace de travail pensé comme un laboratoire à taille réelle.

Le but principal poursuivi avec la construction du nouveau siège est la création de meilleures conditions de travail et l'assurance du bien-être de nos collaboratrices et collaborateurs. C'est une priorité pour GL&Ass que ceux-ci se sentent à l'aise et puissent travailler dans un cadre agréable et fonctionnel. A cette fin, les postes de travail se situent le long des façades, permettant de bénéficier d'une excellente vision vers l'extérieur et de beaucoup de lumière naturelle.

Le bâtiment a une architecture simple et fonctionnelle en forme de cube, entre autres dans le but de raccourcir les chemins et de catalyser la communication interne. Des salles de réunion à chaque étage permettent aux équipes de projet de faire des réunions de manière flexible et spontanée. Les hauteurs nettes sous plafond sont plus importantes qu'habituellement, à savoir 3,20 m au rez-de-chaussée et 2,89 m dans les bureaux aux étages, ce qui procure une sensation d'espace intérieur accrue. Les portes sont en bois, mais une partie latérale vitrée permet d'avoir un contact visuel avec les occupants, tout en laissant passer la lumière naturelle dans le couloir. Le défi d'une acoustique soignée a été traité par l'installation de panneaux en bois micro-perforés dans les salles de réunion, des panneaux acoustiques dans les cloisons et du mobilier absorbant dans les espaces de travail.

La cafétéria avec zone de détente permet aux équipes de se rencontrer pour un café ou de passer ensemble une pause de midi décontractée. Cet espace de restauration et de détente donne directement sur une terrasse au Sud du bâtiment, adjacente à la zone verte.

Ci-après quelques features susceptibles d'illustrer l'aboutissement de notre approche :

- Certification DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen) niveau platine (meilleure classification).
- Efficacité au niveau de la consommation énergétique. Il nous importe grandement de limiter au maximum la consommation d'énergie et de ressources du bâtiment, et cela entre autres par un choix judicieux du concept d'éclairage et des luminaires mis en place. Le bâtiment est très bien isolé et ne dispose pas de chaudière, mais d'une pompe à chaleur réversible, qui permet et de chauffer et de refroidir le bâtiment. Au centre du bâtiment, un puits de lumière apporte à la fois de la lumière naturelle, mais sert également de puits de rafraîchissement, assuré par une ventilation nocturne naturelle.
- L'ensemble de la surface de la toiture est recouvert de panneaux photovoltaïques.

- Les eaux de pluie sont récupérées en toiture et utilisées pour les sanitaires et l'arrosage des alentours.
- Le bâtiment se développe en sous-sol sur trois niveaux. On y trouve une centaine de places de parking, dont certaines sont équipées de bornes de recharge pour véhicules électriques.
- Un emploi rigoureux de matériaux de construction sains – le résultat ayant été validé par des mesures de la qualité d'air et du contrôle de non-présence de substances polluantes.
- Le bâtiment a permis à GL&Ass de réaliser certains principes que nous défendons et que nous conseillons à nos clients.
- Un système élaboré et exhaustif de monitoring permet le suivi et le contrôle des consommations énergétiques, avec plus de 700 points de mesure. Ces données sont analysées par les équipes responsables pour l'exploitation du bâtiment et vont permettre à la fois d'optimiser la consommation d'énergie du bâtiment tout en assurant le confort et bien-être des collaboratrices et collaborateurs, et last but not least d'améliorer le service à nos clients par un retour d'expérience très concret.

klin Sàrl

klin propose le 1er service de blanchisserie écologique et à la demande au Luxembourg; en d'autres termes, notre objectif est d'offrir une nouvelle façon de consommer du pressing à travers les nouvelles technologies à notre disposition afin de capitaliser sur 3 axes primordiaux: le digital, le service au client et le respect de l'environnement.

klin a officiellement lancé son offre "particuliers" en octobre 2017, avant d'attaquer le marché des "employeurs" en janvier 2018. En un peu plus de 18 mois, l'entreprise s'est structurée de manière importante afin de répondre à une demande croissante. klin emploie actuellement 8 personnes en contrat fixe et 2 personnes en contrat temporaire, et devrait voir ses effectifs encore grossir en 2019.

Klin souhaite également se démarquer dans cette industrie très traditionnelle à travers 2 aspects importants à ses yeux:

- une présence sur l'entiereté de la chaîne de valeur, de la production à la logistique, afin d'offrir une alternative 100% made in Luxembourg,
- des conditions de travail optimisées et un respect de ses collaborateurs. Ce point social est particulièrement essentiel car l'Industrie du nettoyage à sec souffre d'une image négative et est particulièrement difficile pour ses salariés (travail régulièrement minuté, vapeur, chaleur, odeur, produits toxiques...).

L'idée de klin émerge d'une rencontre entre plusieurs personnes, dont Pit Zens et Antoine Hron, ayant soit testé des services similaires à l'étranger, soit souhaitant "moderniser" une industrie trop traditionnelle en y apportant les nouvelles technologies existantes (digital, mobile...). C'est ainsi que voit le jour le 1er service à la demande de pressing au Luxembourg proposant:

- Une prise de commande en ligne, ou via application mobile,
- Une récupération des affaires à domicile ou sur lieu de travail,

- Un traitement/lavage plus respectueux de l'environnement (via les machines, produits et emballages utilisés),
- Une livraison en 48h, soit des délais de traitement fortement compressés,
- Une digitalisation complète du process (commande en ligne, taggage et scannage des affaires, facture digitale, suivi digital en interne, paiement en ligne à réception).

Chacun des points ci-dessus est à mettre en relation avec les valeurs que klin désire mettre en avant, à savoir :

- Service clients et flexibilité afin de faire en sorte que notre client soit systématiquement satisfait. Des erreurs peuvent être acceptées tant qu'il existe un bon service client par la suite. Nous misons donc sur notre disponibilité et celles de nos coursiers afin que nos clients se sentent uniques,
- Qualité de service : délai compressé ne veut pas dire mauvaise qualité. Notre organisation et l'utilisation d'outils digitaux nous permettent de tracker plus aisément les pièces en production, et de gagner donc du temps sur le soin apporté aux vêtements. Nos machines et produits suivent cette même logique,
- Respect de nos collaborateurs: sans nos employés, klin n'existerait pas. Elles sont notre savoir-faire dans une industrie très exigeante. Nous leur donnons donc notre savoir-être et de bonnes conditions de travail,
- Respect de nos clients et confiance : nous mettons gratuitement à disposition des housses réutilisables et sacs en coton, et comptons sur leur savoir-vivre afin de les récupérer (ce qui fonctionne bien!),
- Respect de l'environnement : en tant que start-up, tout ne nous est pas accessible ou tout n'existe pas, mais nous faisons à la hauteur de nos moyens en investissant dans du plastique 100% végétal et compostable, dans des housses et sacs réutilisables, dans des machines intelligentes, dans une machine à eau sans produits toxiques/chimiques, dans des solvants plus propres...

Maâ-Oui!

Ce qui nous anime au quotidien, c'est la volonté de bien faire. Cette volonté n'est pas forcément tangible ou parfois difficile à mesurer, mais elle est bien là. C'est en quelque sorte le moteur de Maâ-Oui! Cette motivation n'est pas née de nulle part, elle s'est construite au cours des années, c'est le résultat d'une équipe qui se sent engagée et qui est dédiée à l'entreprise. Chez Maâ-Oui! nous travaillons sur « l'appartenance à l'entreprise ». Nous travaillons aussi sur de nombreux aspects qui font que nous faisons les choses avec plaisir. Et nous savons que nos clients le ressentent. Être une entreprise socialement responsable est désormais pour nous un des piliers de notre vision d'entreprise.

Maâ-Oui! souhaite s'afficher en tant qu'acteur du changement dans le domaine de l'objet publicitaire. Nous travaillons sur une méthode de travail qui consiste à apporter à nos partenaires clients un maximum de satisfaction. Notre méthode est simple et sans prétentions: des conseils personnalisés, un engagement qui va au-delà de l'objet publicitaire et une prestation de qualité. Le tout en accord avec des objets responsables.

Maâ-Oui! évolue depuis de nombreuses années dans l'univers de l'objet publicitaire au Luxembourg. Notre entreprise a traversé des phases de croissance et de décroissance et est

toujours restée fidèle à ses fondamentaux qui est la satisfaction client. Cependant les habitudes de nos clients partenaires changent, l'univers des "goodies" évolue, et la prise de conscience de de nos partenaires vers un univers plus responsable est bien réelle. Nous avons décidé de nous adapter, donc d'évoluer. Dans un premier temps, un travail d'équipe a été nécessaire de sorte que tous puissent prendre conscience du changement nécessaire. Nous sommes devenus une entreprise labellisée CSR. Ceci a été la première phase et certainement l'élément déclencheur. S'en est suivi un nombre de mesures prises et plus ou moins complexes : signature d'une charte de bonne conduite de nos fournisseurs, d'un choix de fournisseurs plus impliqués au niveau de l'écoresponsabilité, sensibiliser nos partenaires clients à leurs habitudes d'achat, ... La deuxième phase qui est actuellement en cours, consiste quant à elle à travailler sur un nouveau concept de l'objet publicitaire qui vise à développer une gamme d'objets sur-mesure, désignés par des architectes basés à Luxembourg, et fait à partir de matériaux responsables tels que le bois, tissu, béton, verre,... et issus de la grande région. Ces objets pourront être marqués du logo de nos clients partenaires. Ces objets rencontreront-ils le succès escompté auprès de nos clients, nous verrons par la suite. Le lancement est prévu pour septembre 2019 bien que nous ayons déjà réalisé quelques projets "tests".

WAKO SA

Depuis sa création il y a près de 90 ans, la société WAKO s'est vouée à développer et construire des portes et fenêtres de très haute qualité. Ceci tout en assurant à sa clientèle un service optimal, générant ainsi un des taux de satisfaction les plus élevés du marché.

Outre la parfaite qualité de nos produits et services, les valeurs de WAKO reposent sur le respect et l'engagement. Respect du client bien sûr, mais aussi respect de nos collaborateurs et de nos menuisiers-conseil qui accompagnent nos clients et les conseillent tout au long de leur démarche d'achat et assurent la parfaite installation de nos produits.

C'est aussi une démarche écoresponsable, omniprésente tout au long du processus de fabrication : choix des matériaux, techniques de production, méthodes d'installation. WAKO investit continuellement dans l'optimisation de ses techniques et outils de production, afin de garantir à ses clients ce qui se fait de mieux en matière de profilés, vitrages, fabrication et installation.

Plus que jamais, WAKO s'engage auprès de ses milliers de clients en Belgique, au Luxembourg, en France et en Suisse en leur assurant que leur investissement portes et fenêtres est responsable, durable et constituera pour eux, l'outil de valorisation par excellence de leur bâtiment, neuf ou ancien.