



Engagé pour l'environnement

Rapport du
développement durable
2020



	Fondements	04
	Le mot de la Direction	06
	À propos de ce rapport	08
	Analyse des risques	09
	Stratégie	10
	L'humain au cœur des préoccupations	13
	Engagé pour l'environnement	16
	Croissance stable à long terme. RATIONAL un partenaire fiable.	19
	Notre priorité. Le client.	21
	Manger, en toute simplicité.	26
	Une alimentation saine grâce à une cuisson douce.	
	Moins il y en a, mieux c'est. Durabilité et recyclabilité.	30
	Respect de l'environnement.	33
	Production et logistique respectueuses de l'environnement.	
	Notre moteur pour le développement durable. Nos collaborateurs.	39
	Une évidence. Éthique et respect des lois.	45
	Éditeur et contact	52

Fondements

Le mot de la Direction



Dr. Peter Stadelmann

Président Directeur Général
Directeur commercial

Né en 1965, le Dr. Stadelmann est Président Directeur Général de RATIONAL depuis 2012. Depuis janvier 2014, il occupe le poste de Président du Comité de direction. Auparavant, il avait occupé pendant plus de 20 ans plusieurs fonctions de direction au sein de l'entreprise Malik Management de St. Gallen. En 2006, il est nommé directeur du Groupe Malik, poste qu'il occupera pendant six ans. //

Markus Paschmann

Directeur du service Distribution
et Marketing

Né en 1966, Monsieur Paschmann est Directeur du service Distribution, Marketing et Service après-vente de RATIONAL depuis décembre 2013. Après ses études d'ingénieur commercial, il entame sa carrière professionnelle chez Siemens AG. Il prend ensuite la tête de la Global Business Unit Electronics au sein du groupe Harting Technology. De 2006 à 2013, il occupe le poste de Directeur de la Sick AG. //

Jörg Walter

Directeur administratif
et financier

Né en 1970, Monsieur Walter arriva chez RATIONAL AG en 2011. Il fut responsable des activités de controlling pour le groupe jusqu'à ce qu'il soit nommé Directeur administratif et financier au 1er mars 2021. Monsieur Walter est titulaire d'un diplôme d'ingénieur industriel et a exercé des fonctions de responsable dans les services commerciaux des sociétés RÜTGERS AG et ROTO Frank AG. //

Peter Wiedemann

Directeur technique

Né en 1959, Monsieur Wiedemann a débuté sa carrière professionnelle chez RATIONAL GmbH en 1988, en tant qu'ingénieur. Plus tard, il est nommé Manager produit. Il participe alors à la création de la filiale américaine et prend la direction du service technique en janvier 1996. Depuis septembre 1999, il assume cette fonction en tant que membre du comité de direction. //

Mesdames, Messieurs,

Nous sommes heureux de vous présenter notre rapport sur le développement durable pour l'année 2020. En 2020, nous avons totalement repensé les deux gammes de produits suivantes : les fours mixtes et l'iVario. Les nouveaux produits, iCombi Pro®, iCombi Classic® et iVario® ont permis, une fois encore à nos clients d'améliorer leur impact environnemental.

Le nouvel iVario est notamment réglable en hauteur, ce qui garantit un travail ergonomique pour les personnes de toutes tailles ou pour différentes préparations. La possibilité offerte par iZoneControl de n'utiliser que des zones partielles d'une cuve permet d'endiguer le gaspillage d'énergie résultant de surfaces chauffées mais inutilisées. Nos iCombi permettent d'économiser jusqu'à 10 % d'énergie en plus, par rapport au modèle précédent déjà très économe en énergie, le SelfCookingCenter. En dehors des circonstances exceptionnelles de la pandémie de coronavirus, nous produisons chaque année près de 80 000 iCombi. L'économie réalisée correspond donc à la consommation énergétique totale de 8 000 iCombi. Une autre innovation écologique importante est la réduction de la consommation de nettoyant de 50 % dans l'iCombi. C'est bon pour l'environnement et pour le porte-monnaie.

Tous nos produits permettent à nos clients de nourrir leurs hôtes sainement. Grâce à l'iCombi et à l'iVario, vous utilisez moins de matières grasses, vous préservez les vitamines et les minéraux des légumes et de la viande, et vous libérez moins de substances nocives pendant la cuisson. Vous contribuez ainsi à apporter une alimentation plus saine à près de 140 millions de personnes par jour.

L'application ConnectedCooking permet à nos clients de mettre plusieurs systèmes de cuisson en réseau, simplifie leur

utilisation et garantit la sécurité sanitaire des aliments servis, grâce à un système intégré de gestion de l'hygiène. Les mises à jour automatiques du logiciel, le transfert numérique des recettes, la commande à distance des systèmes de cuisson ainsi que l'accès à distance par le Service Partner rendent les allers-retours superflus, ce qui réduit le volume du trafic et tous les inconvénients que cela génère.

Nous nous assurons, bien entendu, que nos nouveaux fournisseurs et fournisseurs actuels ainsi que nos propres employés n'utilisent aucune technique de production polluante ou contraire aux droits de l'homme. Nous nous efforçons continuellement de réduire notre « empreinte » écologique, y compris dans nos propres rangs, par une gestion conséquente de l'énergie et de l'environnement.

Outre les nombreuses répercussions négatives que la pandémie de coronavirus de 2020 a générées, nous sommes très heureux des améliorations réalisées et parfois importantes en terme du développement durable de nos clients et de RATIONAL.

Malgré les conséquences négatives de la crise du coronavirus, nous avons tout de même réussi en 2020, à améliorer ces valeurs avec nos nouveaux produits. Cela nous rend heureux et même un peu fiers, et nous incite à continuer à augmenter nos exigences envers des produits respectueux de l'environnement.

Dr. Peter Stadelmann
Président-Directeur Général de RATIONAL AG

À propos de ce rapport

Modèle économique du groupe RATIONAL

Le modèle économique de RATIONAL AG sera évoqué dans le chapitre de présentation du rapport de gestion, c'est pourquoi nous y faisons référence ici. Ce chapitre abordera la structure organisationnelle du groupe et de ses filiales, les produits et services proposés, les différents segments et marchés, les clients et l'environnement concurrentiel. www.rational-online.com/fr_fr/entreprise/investor-relations/publications-downloads/annual-reports/

Informations sur le rapport du développement durable

Le présent rapport du développement durable n'a pas été vérifié par un expert-comptable indépendant. Des parties du rapport non-financier consolidé sont publiées dans le présent rapport ou sont étroitement liées au rapport non-financier consolidé. Elles ne seront pas mentionnées de manière explicite.

Le rapport non-financier consolidé distinct a fait l'objet d'un audit économique, dans le cadre d'une mission d'assurance limitée, réalisé par le cabinet d'audit PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft (PwC), conformément aux exigences de l'ISAE 3000 (version révisée). Il a été publié en avril 2021. Il est publié chaque année et peut être téléchargé au format PDF sur le site web de l'entreprise. www.rational-online.com/fr_fr/entreprise/investor-relations/publications-downloads/sustainability-report/

Champ d'application

Ce rapport porte principalement sur le groupe RATIONAL. Il est donc possible que certaines affirmations fassent exclusivement référence à la technologie de fours mixtes. Les informations ou chiffres qui concernent uniquement certaines filiales du groupe, seront indiqués comme tels.

Remarque générale

Pour une meilleure lisibilité, ce rapport utilise uniquement la forme masculine. Nous vous précisons que l'utilisation exclusive de la forme masculine doit être comprise comme une forme faisant abstraction du genre.

Analyse des risques

Définition des risques

La gestion des risques est une mission importante de la Direction Générale. La Direction Générale a délégué cette procédure au Responsable de la gestion des risques. Ce dernier dispose des compétences nécessaires en matière de méthodes et d'orientation, et coordonne la communication des risques au sein du Groupe RATIONAL. Les responsables de process et dirigeants sont chargés d'identifier et d'évaluer les risques ainsi que de formuler et de mettre en œuvre les mesures de gestion de ces risques. Un guide leur sera remis et les accompagnera dans l'identification, l'analyse, l'évaluation, le contrôle et la communication de ces risques.

En tant qu'entreprise durable et orientée sur le long terme, nous accordons une grande importance à une approche globale des risques, c'est-à-dire, une prise en compte réelle des risques non-financiers et des risques financiers. La gestion des risques de RATIONAL est organisée de façon à identifier les risques, de manière systématique, les évaluer, les gérer, les contrôler et les signaler aux différents décideurs. Les risques dont la survenue pourrait avoir des répercussions sur la réalisation des objectifs de l'entreprise, seront contrecarrés par des mesures appropriées.

Sont considérés comme un risque, tous les processus internes et externes à l'entreprise ayant des répercussions négatives sur des éléments et des individus en dehors de l'entreprise (environnement, société, clients, collaborateurs, fournisseurs) provoquées par l'activité de l'entreprise et susceptibles d'empêcher la réalisation des objectifs souhaités sur une période donnée.

Conformément au § 315c du HGB en lien avec le § 289c du HGB, le rapport non-financier doit comporter une mention sur les risques importants liés à l'activité et aux relations commerciales de la société anonyme, à ses produits et services, et qui pourraient avoir ou qui auront très probablement une incidence majeure et négative sur les aspects décrits précédemment. Il doit aussi préciser la façon dont ces risques sont gérés par la société anonyme.

Pour évaluer les risques, nous utilisons l'approche nette, c'est à dire que nous incluons dans l'évaluation des risques, les mesures prises pour réduire la probabilité de survenue et l'éventuel préjudice financier.

Analyse des risques

L'analyse des risques englobe les risques potentiels pouvant résulter de l'activité des entreprises de production en général et de l'activité de RATIONAL AG en particulier.

Les risques pris en compte dans l'inventaire des risques seront analysés pour établir le lien de cause à effet, pour déterminer leur probabilité de survenue et pour évaluer leurs répercussions sur les résultats et la situation financière de l'entreprise. Cette analyse englobe également les risques non-financiers. Cette méthode d'analyse des risques est analysée dans le rapport sur les risques intégré dans le rapport de gestion du groupe 2020, c'est pourquoi nous l'évoquons ici. Nous aborderons, en détails, l'analyse des risques non financiers ainsi que leur identification et leur évaluation.

Définition de l'importance des risques

Pour déterminer si un risque lié à l'activité commerciale est important, il faut se référer aux deux questions clés suivantes du § 289c du HGB :

- La survenue du risque concerné lié à l'activité commerciale de RATIONAL AG peut-elle être considérée comme très probable ?
- La survenue du risque concerné peut-elle avoir de graves incidences sur l'aspect analysé ?

Résultat de l'identification des risques

L'activité de la société RATIONAL AG n'engendre aucun risque important susceptible d'avoir de graves conséquences sur les aspects non-financiers présentés dans le § 289c du HGB.

Stratégie



L'humain au cœur des préoccupations

Pour nous, le développement durable implique que nous protégeons, autant que faire se peut, l'environnement et les hommes qui ont un quelconque lien avec notre entreprise, dans le cadre de notre action entrepreneuriale.

C'est d'autant plus facile que notre fondateur, Siegfried Meister a dès le début, défini comme priorité de RATIONAL, non pas la croissance, la maximisation des profits ou la sécurité sur le lieu de travail, mais les avantages pour nos clients. Nous voulons leur simplifier la tâche. Tel est notre leitmotiv. L'objectif de l'entreprise en soi, est déjà très pertinent.

Plus nous aidons nos clients, plus nous pourrions prospérer. Et plus nous nous efforcerons de la faire de la manière la plus efficace possible, plus nous augmenterons notre rentabilité.

Notre vision

Nous ne nous demandons pas uniquement comment maximiser les avantages de nos clients directs. Nous nous demandons concrètement comment maximiser les avantages de toutes les parties prenantes, définies selon la philosophie de RATIONAL, comme des clients internes ou externes. Chacune de nos actions a pour but de garantir et d'améliorer les conditions de vie et de travail des personnes concernées.

Il est primordial que la formulation de notre concept de développement durable ne dissocie pas les objectifs économiques des objectifs de développement durable. Nous sommes convaincus que la gestion durable, en tant que choix entrepreneurial délibéré, doit intégrer ces deux aspects de façon systématique.

À nos yeux, les idées suivantes sont au cœur de notre stratégie :

- > Nos systèmes de cuisson permettent à nos clients d'économiser des ressources, de gagner de la place et du temps et de travailler de façon sécurisée et ergonomique en cuisine.
- > Nous permettons aux hôtes de nos clients de consommer des aliments sains et de qualité.
- > Nous offrons à nos collaborateurs d'excellentes conditions de travail, une stabilité et une grande autonomie.
- > Notre croissance continue et durable est gage de sécurité et de stabilité pour nos clients, revendeurs agréés RATIONAL, fournisseurs, collaborateurs et actionnaires.
- > Nous préservons les conditions de vie des générations futures.

RATIONAL tient à concrétiser ces idées. Si nous y parvenons, nous aurons contribué à assurer aux générations futures, un avenir digne d'être vécu.

L'importance du dialogue

Le dialogue avec les parties prenantes est un élément essentiel de notre développement durable. Il s'agit de comprendre comment l'entreprise gère les intérêts des différents partenaires. Ce dialogue nous permet d'élargir notre perspective entrepreneuriale et d'identifier précocement l'évolution de la société pour agir en conséquence. C'est pourquoi nous nous efforçons d'inclure toutes les parties prenantes importantes et leurs intérêts, dans l'ensemble de nos réflexions et de nos développements. Pour nous, ces parties prenantes englobent nos fournisseurs, revendeurs agréés, les hôtes de nos clients, nos collaborateurs et leurs familles, la société ainsi que les générations futures.

Vous trouverez une description détaillée de cette analyse de l'importance, dans le rapport non financier consolidé. www.rational-online.com/fr_fr/entreprise/investor-relations/publications-downloads/sustainability-report/

Le tableau de la page suivante résume les champs d'action stratégiques importants pour nous et les chapitres du rapport dans lesquels ils sont abordés. Ce tableau présente également le lien entre les thèmes du développement durable et les enjeux du Code du commerce dans le rapport non financier consolidé. Les thèmes qui n'ont aucun lien avec une de ces exigences, ne font pas partie du rapport non financier consolidé distinct.

Certains chapitres de ce rapport s'inspirent des 17 objectifs mondiaux de développement durable des Nations Unies (Sustainable Development Goals, abrégés SDG). Les aspects du développement durable identifiés, contribuent positivement aux SDG respectifs.

/// « De nos jours, une entreprise a le droit d'exister si elle remplit sa mission. Cette mission consiste à offrir des avantages aux clients. La qualité de ces avantages détermine la réussite ou l'échec. »

Siegfried Meister, Fondateur de l'entreprise RATIONAL AG (1938 – 2017)

Aspects importants du développement durable	Affectation aux aspects importants de la déclaration non financière (HGB)	Affectation au chapitre « Tout simplement engagé » Documents examinés séparément	SDG
Stabilité économique et partenaire fiable		1. Croissance stable et durable. RATIONAL en tant que partenaire fiable.	8
Efficacité des systèmes de cuisson	Intérêts des clients	2. Notre priorité. Le client. Une efficacité multiple grâce à nos systèmes de cuisson : Énergie	7
Travail sécurisé avec les systèmes de cuisson			3
Alimentation saine	Enjeux sociaux	3. Manger, en toute simplicité. Une alimentation saine grâce à une cuisson douce.	3
Durabilité et recyclabilité	Aspects environnementaux	4. Moins il y en a, mieux c'est. Durabilité et recyclabilité.	12
Réduction des déchets et des eaux usées	Aspects environnementaux	5. Respect de l'environnement. Production et logistique respectueuses de l'environnement. Consommation d'eau potable et production de déchets	6
Culture d'entreprise : Travail autonome et responsable	Intérêts des travailleurs	6. Le moteur de notre développement durable. Nos collaborateurs. Des entrepreneurs dans l'entreprise	8
Collaborateurs : Sécurité et santé au travail	Intérêts des travailleurs	Protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs	
Respect global de toutes les prescriptions légales	Droits de l'homme, lutte anti-corruption	7. Une évidence. Éthique et respect des lois.	16

Notre stratégie

Pour le développement de notre stratégie du développement durable, nous concilions les attentes de nos parties prenantes et la vision de RATIONAL. La matrice d'importance affichée ici, présente chacun des champs d'action auxquels nous accordons une grande importance, autant d'un point de vue externe qu'interne. Ces champs d'actions et d'autres plus étendus constituent le cœur de notre stratégie de durabilité.

La conversion de notre vision et des attentes de nos parties prenantes en une stratégie et en domaines d'activité, s'effectue comme suit.

1. Croissance durable et stable.

RATIONAL en tant que partenaire fiable.

RATIONAL garanti, grâce à sa très forte orientation client, une croissance durable et une stabilité économique : Cela fait de l'entreprise un partenaire fiable pour les clients, les revendeurs agréés, les fournisseurs et les collaborateurs. L'action RATIONAL est un investissement sécurisé à long terme pour les actionnaires.

2. Notre priorité. Le client.

Produits efficaces¹ : Offrir à nos clients le niveau d'utilité maximal est la priorité de notre entreprise.

¹ Association allemande de la gestion de l'approvisionnement, de l'achat et de la logistique.

C'est pourquoi nous souhaitons mettre à la disposition de nos clients, dans les cuisines du monde entier, des systèmes de cuisson qui leur permettent d'économiser du temps, des ressources et de la place.

Ergonomie et sécurité du travail pour les utilisateurs de nos systèmes de cuisson : Il nous tient particulièrement à cœur de garantir, à nos clients, un environnement de travail sécurisé. C'est pourquoi, nous mettons tout en œuvre pour garantir un travail ergonomique et une utilisation sécurisée des systèmes de cuisson. Pour assurer l'avenir de l'entreprise, RATIONAL développe constamment des innovations révolutionnaires.

3. Manger, en toute simplicité.

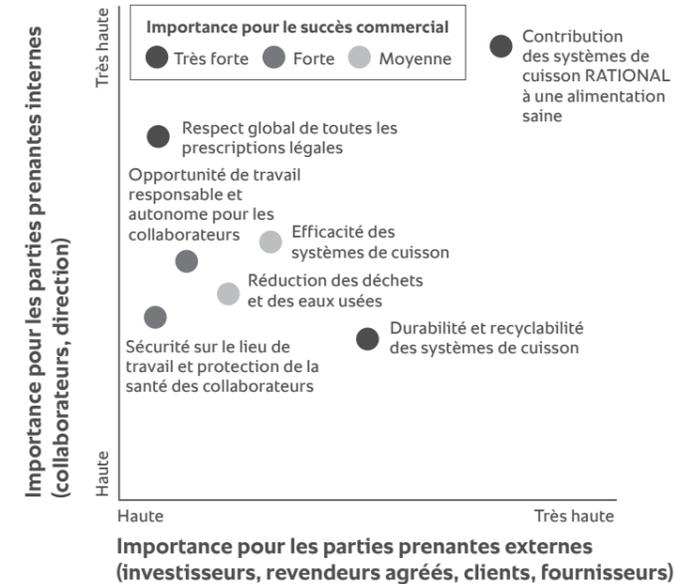
Une meilleure qualité grâce à une cuisson douce.

Une alimentation saine et de qualité : Favoriser une alimentation saine en proposant des appareils de cuisson garantissant des méthodes ou des processus de cuisson bénéfiques pour la santé est un élément essentiel du modèle économique de RATIONAL.

4. Moins il y en a, mieux c'est.

Des produits respectueux de l'environnement.

Durabilité et recyclabilité de nos produits : L'économie de ressources de nos systèmes de cuisson est notre priorité absolue. Par conséquent, nous veillons à ce que nos systèmes de



cuisson soient utilisés par nos clients le plus longtemps et de la manière la plus intensive possible et à ce que leurs composants soient recyclables.

5. Respect de l'environnement.

Nos procédés de fabrication.

Déchets, eaux usées, émissions, énergie, papier : Chez RATIONAL, la mise en œuvre de procédés de fabrication efficaces et écologiques est une évidence. C'est la raison pour laquelle RATIONAL optimise continuellement la consommation d'énergie, d'eau et de papier et réduit constamment les déchets, eaux usées et émissions générés par les activités de l'entreprise.

6. Le moteur de notre action.

Nos collaborateurs.

Des entrepreneurs dans l'entreprise : Nous tenons particulièrement à instaurer une culture d'entreprise dans laquelle nos collaborateurs agissent de manière indépendante et responsable. C'est pourquoi il nous importe beaucoup de laisser à nos collaborateurs la liberté d'assumer leurs responsabilités en tant qu'entrepreneurs dans l'entreprise, et d'agir en conséquence.

Un environnement de travail sûr et sain pour tous les collaborateurs : Des collaborateurs satisfaits et motivés sont le plus précieux capital de RATIONAL et sont essentiels à son déve-

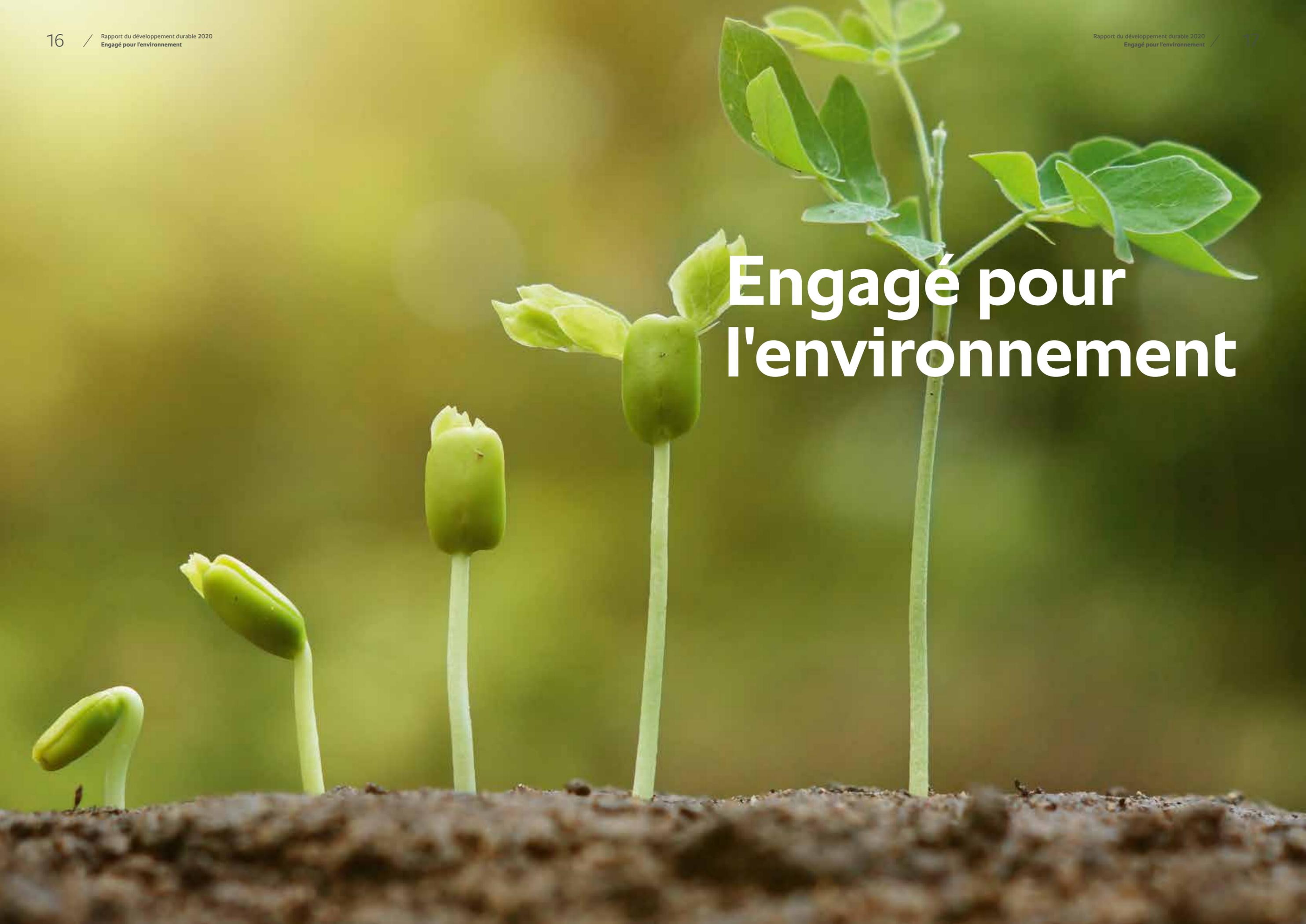
loppement. C'est pourquoi nous offrons à nos collaborateurs un environnement de travail très agréable, sécurisé et bénéfique pour la santé.

La formation initiale et continue chez RATIONAL : Les offres de formation initiale et continue sont indispensables pour soutenir la productivité au sein de notre entreprise et préserver nos capacités d'innovation. Tous les collaborateurs bénéficient donc de formations permanentes. En outre, nous favorisons la promotion des collaborateurs à fort potentiel grâce à des programmes de formation des jeunes talents, des formations en alternance et des apprentissages.

7. Une évidence.

Éthique et respect des lois.

Respect des droits de l'homme et lutte contre la corruption : Le respect des droits de l'homme est une évidence pour RATIONAL. Un comportement licite ainsi que la lutte contre la corruption et la corruption passive sont une évidence pour RATIONAL. Les règles de conduite internes ainsi que le Code de Conduite de la fédération BME qui garantit le respect des lois internationales et des droits de l'homme le long de la chaîne logistique sont des composantes essentielles.



Engagé pour l'environnement

« De nombreuses entreprises se concentrent sur la croissance rapide et la maximisation des profits à court terme et alignent leur organisation en conséquence. Chez RATIONAL, nous pensons et nous agissons différemment. Pour nous, les données financières ne sont que des indicateurs du degré d'exécution de notre mission entrepreneuriale. Ils sont le résultat de notre bonne stratégie et de nos bonnes actions. »

Siegfried Meister, Fondateur de l'entreprise
RATIONAL AG (1938- – 2017)

Croissance stable et durable. RATIONAL en tant que partenaire fiable.



SDG 8

Depuis sa création, RATIONAL connaît une croissance constante et stable. L'entreprise contribue ainsi à davantage de prospérité et offre des emplois sûrs dans de bonnes conditions. Grâce au développement constant de technologies nouvelles et d'innovations, RATIONAL est également bien armé pour affronter l'avenir.

un partenaire fiable et durable pour nos fournisseurs, clients et revendeurs agréés. Au cours des 10 dernières années, nous avons plus que doublé le nombre de collaborateurs à l'échelle mondiale. Fin 2019, ce chiffre s'élevait à 2 258. Au début de la crise du coronavirus, un gel des recrutements a été décidé. La plupart du temps, les postes libérés n'ont pas été remplacés et dans certains cas, les contrats à durée limitée n'ont pas été renouvelés et des intérimaires n'ont été embauchés que dans des cas exceptionnels. Dans certains pays très touchés par la crise, nous avons même procédé à des licenciements. À la date de clôture du bilan du 31/12/2020, le nombre de collaborateurs au sein du groupe a donc légèrement diminué pour atteindre 2 180.

L'approche entrepreneuriale et proactive implique, pour RATIONAL, de toujours donner la priorité au bénéficiaire client. Nous sommes convaincus que c'est la base de notre réussite et que c'est la raison pour laquelle notre entreprise connaît une croissance constante, stable et rentable depuis sa création. Cette stabilité durable fait que nos clients et nos autres partenaires commerciaux manifestent une grande confiance en RATIONAL.

Pour permettre à nos clients de tirer le meilleur parti de nos produits et services, RATIONAL recherche et développe constamment de nouvelles technologies et innovations. Nous assurons ainsi notre leadership commercial et technologique et nous sommes en mesure de nous adapter à l'évolution des besoins des clients, à tout moment.

Au cours des 10 dernières années avant la crise du coronavirus, nous enregistrons une croissance de 9 % par an. En 2019, nous avons réalisé un chiffre d'affaires de 844 millions d'euros. Au cours de l'exercice 2020, en raison des répercussions de la crise du coronavirus, notre chiffre d'affaires a chuté de 23 % par rapport à l'année précédente, pour atteindre 650 millions d'euros. Nous basant sur la stabilité de la demande, l'excellente position de nos produits et services sur le marché, une structure de bilan très saine et la philosophie d'entreprise orientée vers l'avenir, nous sommes convaincus que nous renoueront avec une croissance durable dès la fin des répercussions négatives de la crise du coronavirus.

Nous pensons que l'économie durable représente, non seulement, un avantage commercial, mais est aussi la pierre angulaire d'une grande prospérité. Ce type de gestion crée des emplois durables, génère des revenus par le biais des taxes, et constitue ainsi la base d'un État social compétitif.

Pour obtenir une présentation détaillée du développement commercial et financier de RATIONAL, consultez le Rapport de gestion 2020 (www.rational-online.com/fr_fr/entreprise/investor-relations/publications-downloads/annual-reports/).

Cette croissance durable nous permet d'offrir à nos collaborateurs des emplois sûrs dans de bonnes conditions et d'être



/// « Si l'avenir m'intéresse, c'est parce que je vais y passer le reste de ma vie. »

Mark Twain, écrivain
américain (1835 – 1910)

Notre priorité. Le client.

Satisfaction des clients

Compte tenu de la multitude d'activités de vente et de programmes de fidélisation des clients, nous utilisons comme indicateur de gestion de la satisfaction de client, l'indice mondial de satisfaction des clients de RATIONAL. Ce dernier est basé sur l'indice de satisfaction des clients de l'Institut de sondage Kantar. Il comporte les critères de performance de l'entreprise et de préférence du client pour les produits et services proposés. Pour piloter cette valeur d'indice, les évaluations de clients seront analysées statistiquement selon quatre catégories principales avec plusieurs sous-critères, pour en déduire des recommandations d'action. Les catégories analysées sont les suivantes :

1. Interlocuteurs ou prise de contact,
2. Procédure d'achat/de commande et mise en service,
3. Propriétés des systèmes de cuisson, y compris leur utilisation, et
4. Services supplémentaires.

L'indice de satisfaction RATIONAL est déterminé à l'échelle nationale, pour aboutir à une valeur agrégée. En 2020, cette valeur a été calculée pour 15 pays. Cet indice est représenté sur une échelle allant de - 50 à 150. Pour garantir une bonne estimation des besoins de nos clients, nous réalisons souvent des enquêtes de satisfaction client à grande échelle, dans lesquelles nous interrogeons les clients sur leur satisfaction globale, mais aussi sur les améliorations possibles et nécessaires.

L'indice actuel de satisfaction des clients est basé sur les enquêtes de satisfaction réalisées entre 2016 et 2020. L'indice déterminé dans ces enquêtes mesure principalement la solidité de la relation client. Les enquêtes de ces dernières années, ont été réalisées dans 15 pays et couvrent 80 % du chiffre d'affaires total. Les dernières enquêtes ont atteint, en moyenne, une valeur de 98 points (contre 97 dans 14 pays, pour l'année précédente). Cette valeur place RATIONAL dans les 10 % des entreprises ayant obtenu les meilleurs résultats dans les enquêtes de l'Institut Kantar. Font partie de ce 10 %, les entreprises ayant obtenu une valeur d'indice de 93 points ou plus. Ce taux de satisfaction élevé et qui a même augmenté au fil des enquêtes de satisfaction, témoigne du maintien de notre bonne relation avec les clients.

Dans ces enquêtes très détaillées, nos clients nous indiquent également quels sont les domaines dans lesquels RATIONAL pourrait encore s'améliorer, selon eux. Ces suggestions des clients seront analysées avec la direction commerciale de la RATIONAL AG et mises en application par les organisations nationales respectives.

En raison de la situation sanitaire actuelle, les mesures recommandées n'ont pas encore pu être mises en œuvre. Après un retour à la normale, ces recommandations seront à nouveau discutées avec les différentes filiales et en interne, puis mises en œuvre. Les projets importants comprennent par exemple en Italie, la mise en œuvre d'une analyse des facteurs d'achat par groupes cibles et sa prise en compte dans la communication avec nos clients. En outre, le marché italien a clairement besoin de prestations de conseils supplémentaires et ce sujet sera abordé dès le retour à la normale. Au Brésil, la nécessité de mettre en place des formations aux systèmes de cuisson pour les clients a été clairement identifiée et sera également mise en œuvre, pour les groupes cibles, après un retour à la normale.

Efficacité multiple grâce à nos systèmes de cuisson

RATIONAL attache une importance particulière aux aspects bénéfiques d'une utilisation responsable des ressources et à la valeur ajoutée générée pour le client. Il est essentiel que nos clients respectent l'environnement en réduisant leurs consommations et tirent financièrement profit de chaque ressource économisée.

Mettre l'accent sur l'efficacité, dans la recherche & le développement

Avec cette vision à l'esprit dans notre recherche et développement, outre la qualité de cuisson, nous accordons une attention particulière à l'efficacité de nos systèmes de cuisson. Pour améliorer en permanence l'efficacité des produits, nous augmentons constamment les capacités humaines et financières dans ce service. Actuellement, plus de 190 collaborateurs du service Recherche et Développement travaillent sur l'amélioration de nos produits et services. En 2020,

malgré un chiffre d'affaires en nette baisse, nous avons investi comme en 2019, 42 millions d'euros dans la Recherche et le Développement. Cela correspond à 7 % du chiffre d'affaires de l'année 2020. Par ailleurs, nous collaborons activement avec des centres de recherche externes et des universités pour intégrer les dernières découvertes scientifiques dans nos travaux de développement.

Des objectifs d'économies des ressources sont fixés dans les différents projets de recherche. Ces objectifs seront régulièrement évalués et contrôlés dans des rapports de projet et au cours de réunions du comité de pilotage auxquelles le directeur technique participe également.

Énergie



SDG 7

Grâce à ses produits, RATIONAL peut afficher des économies d'énergie par rapport aux appareils de cuisson traditionnels et aux appareils précédents. Cela permet d'économiser des ressources d'énergie.

Le quotidien en cuisine implique généralement des consommations d'énergie très importantes, des pointes de consommation électrique et des charges financières importantes pour nos clients. Nos produits efficaces sur le plan énergétique, permettent de réduire considérablement ces dépenses et contribuent ainsi à la satisfaction de nos clients. Nos clients accordent également une importance croissante aux aspects écologiques et à leur propre préservation des ressources. Grâce à la faible consommation d'énergie de nos produits, nous aidons nos clients à atteindre leurs propres objectifs en matière d'écologie.

Le nouvel iCombi

En mai 2020, nous avons présenté l'iCombi Pro et l'iCombi Classic sur le marché. Grâce à l'intelligence de cuisson améliorée et aux gains de temps de cuisson, à l'augmentation de la productivité et au nettoyage efficace, nous avons pu réaliser une économie d'énergie de 10 % en moyenne par rapport aux modèles précédents. Les modèles précédents de SelfCookingCenter et CombiMaster Plus économisaient déjà 10 % d'énergie en plus que leurs prédécesseurs, grâce notamment à la porte à triple vitrage, à l'éclairage LED économe en énergie et à l'amélioration du joint d'étanchéité de la porte.

Le nouvel iVario

En juin 2020, nous avons mis sur le marché l'iVario, le successeur du VarioCookingCenter. Le nouvel iVario se caractérise par des processus de cuisson encore plus rapides et efficaces et par une commande encore plus précise. Une multitude de possibilités d'installation et un réglage optionnel de la hauteur garantissent aux utilisateurs un travail encore plus ergonomique et meilleur pour la santé. Avec le nouvel iZone Control, les cuisiniers peuvent diviser chacune des cuves de l'iVario en quatre petits iVario et définir différents programmes de cuisson pour chaque cuve. Cela leur permet de préparer différents aliments simultanément, d'utiliser leurs systèmes de cuisson de façon encore plus flexible, d'augmenter le taux d'utilisation des systèmes de cuisson et de réduire la consommation d'énergie.

Nos systèmes de cuisson économisent davantage d'énergie et d'eau que les appareils classiques

Notre souhait est de remplacer les appareils de cuisson à forte consommation d'énergie et d'optimiser la consommation d'énergie et d'eau avec chaque génération d'appareils. Cela permettra de rendre nos produits toujours plus attractifs pour nos clients.

En 2014, une étude menée par la Haute École Zurichoise en sciences appliquées² a révélé que l'énergie et l'eau consommée par l'utilisation de systèmes de cuisson multifonction, a été réduite de 34 % par repas préparé, et l'utilisation d'eau de 53 % par repas préparé par rapport à l'utilisation d'appareils de cuisson classiques. Cette étude a été menée dans le cadre de la rénovation d'une cuisine de cantine équipée d'appareils de cuisson classiques, avec un SelfCookingCenter et un VarioCookingCenter RATIONAL.

ConnectedCooking

Notre solution moderne de mise en réseau ConnectedCooking, permet également d'optimiser la consommation d'énergie lors de l'utilisation du système de cuisson. Grâce au module « View Energy Consumption » (Afficher la consommation d'énergie), les utilisateurs de ConnectedCooking peuvent suivre la consommation d'énergie pendant la cuisson et sur plusieurs systèmes de cuisson, simultanément. C'est particulièrement pratique si on souhaite gérer simultanément et de manière centralisée des systèmes de cuisson situés à différents endroits.

En outre, le cuisinier peut réduire la consommation d'énergie en utilisant les recettes mises à disposition dans ConnectedCooking et dont la préparation requiert peu d'énergie.

De plus, la maintenance à distance permet de réduire les distances et les temps de trajet des techniciens de maintenance et d'économiser de précieuses ressources. Ce service a obtenu le label écologique Allemand « Ruban Vert ».

Concept de cuisine global

Notre objectif ne se limite toutefois pas à nos systèmes de cuisson. En effet, nous avons une vision plus globale à savoir l'optimisation de la cuisine dans son ensemble. En tenant compte de tous les aspects possibles : des aérations, climatisations, chauffages aux gains de place.

Mais nous ciblons tout particulièrement les pointes de consommation électrique. Les pointes de consommation électrique sont de fortes demandes de puissance temporaires sur le réseau d'électricité qui sont particulièrement coûteuses. Un agencement efficace de la cuisine, tel que RATIONAL le pratique déjà et tend à le développer à l'avenir, permettra de répartir, autant que possible, de façon homogène, l'utilisation du courant. Cela permet de limiter les fortes demandes de puissance sur l'ensemble du réseau électrique aux heures de pointes (p.ex. entre 00h00 et 12h00), le courant est moins cher grâce à la répartition homogène et la sécurité d'approvisionnement en électricité est renforcée.

2 En collaboration avec le restaurant d'entreprise de ABB Schweiz AG exploité par SV Schweiz et situé à Dättwil - Baden en Suisse.

3 L'US ENERGY STAR est le symbole de l'efficacité énergétique soutenu par le gouvernement américain. Pour avoir le droit d'apposer ce label, la consommation d'énergie de nos systèmes de cuisson est d'abord calculée par un organisme de contrôle indépendant, puis transmise à ENERGY STAR qui vérifie si les seuils exigeants sont respectés.

4 Le label ne sera attribué à une catégorie de produits que si le nombre de valeurs de mesure disponibles pour des produits de différents fabricants dans cette catégorie, est suffisant. Les autres types et tailles d'appareils RATIONAL ne disposent pas d'un nombre suffisant de valeurs de mesure déposées, il ne peut donc y avoir aucun produit portant le label « ENERGY STAR » dans ces catégories.

5 Hypothèses : 140 millions de plats par jour, 40 % de viande, 160 grammes de viande par plat, utilisation pendant 6 jours par semaine. 10 % d'économie de matières premières par plat préparé.

US Energy Star³

Grâce à la grande efficacité énergétique de nos systèmes de cuisson, 65 % des produits que nous avons vendus en 2020 ont obtenu le droit de porter le label « US Energy Star »⁴. Les pièces de la gamme iCombi Classic et de l'iVario font actuellement l'objet d'une procédure d'obtention du label « US Energy Star ».

Le saviez-vous ?

En raison de la crise du coronavirus, de l'augmentation inférieure à la moyenne du nombre d'appareils installés dû au recul des ventes et de la réduction des heures de service de nos appareils chez nos clients, suite au confinement, notre hypothèse de 140 millions de plats préparés par nos systèmes de cuisson chaque jour, reste inchangée. Si l'on préparait ces 140 millions de plats avec des méthodes de cuisson classiques, nous estimons la consommation d'énergie annuelle nécessaire à la préparation à plus de 41 millions de mégawattheures. Avec les systèmes de cuisson RATIONAL, la consommation d'énergie serait de 27 millions de mégawattheures ce qui représente une économie d'environ un tiers.

Matière première

Grâce à la préparation à la vapeur et aux temps de cuisson nettement plus courts dans nos appareils, la perte de cuisson - l'humidité qui sort de la viande - peut-être réduite de 10 % à 30 %, en comparaison avec la cuisson traditionnelle. En outre, nos appareils offrent des résultats de cuisson homogènes sur tous les niveaux et les programmes de cuisson intelligents garantissent le résultat souhaité à tout moment. Ainsi, il n'y a quasiment pas de déchets.

Sur la base de l'estimation des 140 millions de plats préparés chaque jour dans nos systèmes de cuisson et en tenant compte des hypothèses énoncées dans le tableau ci-dessous, nos clients du monde entier pourraient économiser 280 mille tonnes de viande par an⁵.

CO₂

L'économie annuelle de CO₂ s'élève à 9 millions de tonnes pour l'utilisation de nos technologies en comparaison avec les méthodes de cuisson classiques, résultat d'une consommation d'énergie réduite et de l'utilisation de plus faibles quantités de viande.

Une eau dans une qualité d'eau potable

Nos systèmes de cuisson économisent également de grandes quantités d'eau potable. Les économies d'eau résultent de l'utilisation des deux appareils. Une étude de cas a démontré que l'utilisation de nos appareils permet d'économiser 53 % d'eau en comparaison avec la technologie de cuisson traditionnelle. Sur la base de l'estimation de 140 millions de plats préparés chaque jour, cela représenterait une économie de 63 milliards de litres d'eau potable par an par rapport aux méthodes de cuisson traditionnelles.

Temps

L'iCombi et l'iVario simplifient considérablement le travail de vos utilisateurs et permettent de réduire sensiblement le stress, l'effort physique et la pression liée aux délais.

La cuisson de nuit et ConnectedCooking allègent la journée de travail du cuisinier car les équipements sont capables de fonctionner sans la présence du cuisinier et peuvent être contrôlés et réglés à distance. Les programmes de cuisson intelligents ainsi que le dispositif de descente et relevage automatique de l'iVario réduisent la pression liée aux délais car le cuisinier n'est pas obligé de sortir les plats à la seconde près. Le système de cuisson s'arrête automatiquement lorsque la cuisson est terminée ou sort automatiquement les pâtes de l'eau bouillante.

L'iCombi dispose d'une fonction appelée iLevelControl. Cette fonction permet de cuire simultanément différents aliments. Il est possible de charger différents aliments sur plusieurs rails et l'iCombi émet un signal chaque fois qu'un aliment est prêt. Il est notamment possible de préparer un petit-déjeuner complet dans un seul et même iCombi. Cela représente un gain de temps énorme pour le cuisinier. Désormais, le cuisinier peut choisir le paramètre à optimiser pour ce que l'on appelle, une charge mixte : le temps de cuisson, la fin de la cuisson ou la consommation d'énergie.

Grâce aux temps de cuisson et de réactivité rapides de ces deux types d'appareils et aux temps de chauffe nettement plus courts, le cuisinier dispose d'une plus grande flexibilité pour planifier sa journée. Et il n'est pas nécessaire de laver l'iCombi en fin de journée car le nettoyage se fait automatiquement.

Ergonomie et sécurité du travail dans la cuisine professionnelle

La protection de la santé des utilisateurs est une priorité absolue de RATIONAL. Le travail dans les cuisines professionnelles du globe va de pair avec des risques particuliers. Le stress et la précipitation, le transport de charges lourdes, la manipulation de liquides bouillants et le timing serré représentent autant de défis pour les cuisiniers. Dans l'aperçu ci-dessous, nous avons listé les risques sanitaires auxquels les salariés semblent être les plus exposés dans les cuisines professionnelles et les sources de dangers les plus importantes.

Risques sanitaires	Sources de danger									
	Dissipation de chaleur élevée	Surfaces chaudes	Vapeur chaude	Hauteur de travail – Travaux en hauteur	Substances toxiques dans l'air	Charges lourdes	Liquides brillants	Taux d'humidité élevé	Produits de nettoyage	Stress
Maladies de la colonne vertébrale			X	X		X				X
Brûlures		X					X			
Brûlures chimiques									X	
Maladies des voies respiratoires					X				X	
Stress psychologique										X
Maladies cardiovasculaires	X				X			X		X
Cancers					X					

Réduction du risque de brûlure par des liquides bouillants, Vapeur et surfaces chaudes

L'utilisation d'équipements de cuisine classiques génère un climat chaud et humide en cuisine qui n'est pas sain. Une étude norvégienne publiée en janvier 2019 révèle que des substances irritantes et des allergènes sont libérés dans l'air ambiant pendant la cuisine. Pendant leur temps de travail, les employés en cuisine sont donc exposés en permanence à des nuisances classées comme dangereuses pour la santé.

L'iCombi possède une enceinte de cuisson fermée, parfaitement étanche et une porte triple vitrage. Dans l'iVario, seul le fond de cuve est chauffé et, grâce à sa vitesse élevée de

cuisson et de réaction l'appareil n'est mis en marche que pour la cuisson effective. Dans l'iVario la paroi de cuve reste totalement froide, l'utilisateur ne peut donc pas se brûler.

Un autre avantage de l'iCombi est que l'on peut renoncer, presque totalement, à l'utilisation de matière grasse. Cela permet d'exclure une grande partie des accidents du travail dus à des brûlures avec de la graisse chaude.

Ces deux types d'appareils disposent d'un système automatique d'évacuation de l'eau, les rigoles d'écoulement ouvertes pour l'eau chaude et la vapeur d'eau appartiennent donc au passé. Les risques de blessure dues à l'évacuation de grandes quantités de vapeur chaude de l'iCombi ou aux hauts niveaux de pollution de l'air sont évités grâce à un verrouillage de sécurité à 2 niveaux. La porte ne pouvant être qu'entrouverte dans un premier temps, le mélange air/vapeur est directement aspiré vers le haut par le système d'extraction et ne représente aucun danger pour l'utilisateur. Dans l'iVario, l'inclinaison automatique facilite la manipulation des grosses quantités de liquide chaud et réduit ainsi le risque d'accident.

Amélioration des processus de nettoyage

Tout comme le lave-vaisselle domestique, l'iCombi se nettoie automatiquement avec des tablettes de nettoyage. Ceci permet d'exclure les irritations des yeux, des voies respiratoires et de la peau provoquées par la pulvérisation et l'utilisation de produits chimiques liquides, et de réduire le transport de détergents liquides plus volumineux.



« La santé n'est pas tout, mais, sans la santé, tout n'est rien. »

Arthur Schopenhauer, philosophe et auteur allemand (1788 – 1860)

Optimisation de l'ergonomie

La hauteur d'enfournement la plus haute joue un rôle déterminant dans la sécurité du travail. Sur ce point, RATIONAL a défini une norme directive. La BGN (Organisme d'assurance sociale allemande des accidents du travail et des maladies professionnelles des secteurs des produits alimentaires et de la restauration) recommande une hauteur d'enfournement maximale de 1,60 mètre. En fonction de l'installation, le nouvel iCombi satisfait à cette exigence dans la plupart des cas. Cela permet, d'une part, de réduire les risques de brûlures provoqués par le transport de liquides chauds au-dessus de la tête. Cela réduit également les maux de dos des cuisiniers qui n'ont plus à soulever de plats lourds au-dessus de leur tête.

L'une des sources de maux du dos est réduite grâce à des accessoires de transport spécifiques aux grosses quantités d'aliments ou au système automatique d'inclinaison pour l'iVario.

Une nouveauté de l'iVario présentée en 2020 est son réglage en hauteur. Le réglage du système de cuisson à la hauteur de travail optimale permet d'éviter aux utilisateurs d'adopter des postures douloureuses.

Pression du temps réduite

Le stress est également la source de nombreux maux. L'obligation de productivité, l'effort physique ou le manque de temps peuvent entraîner diverses maladies physiques et/ou psychiques. Dans le chapitre 2.1 « Efficacité multiple grâce à nos systèmes de cuisson », nous expliquons comment nos systèmes de cuisson contribue à réduire le stress des utilisateurs au quotidien et nous y faisons référence ici.

Certification

Pour garantir la sécurité des systèmes de cuisson à toute épreuve et la protection de la santé, nous les faisons certifier selon la norme GS (sécurité garantie). En pratique : Un contrôle des produits et un suivi de production sont réalisés par un organisme d'essai et de certification indépendant.

Manger, en toute simplicité. Une alimentation saine grâce à une cuisson douce.

« Fais du bien à ton corps pour que ton âme ait envie d'y rester. »

Winston Churchill, ancien Premier ministre britannique (1874 – 1965)



SDG 3

La qualité de cuisson optimale de nos produits est gage d'une alimentation saine, d'une préservation des nutriments, d'une réduction des substances nocives et d'un plaisir décuplé. Les systèmes de cuisson garantissent également le respect de normes d'hygiène élevées et évitent ainsi la propagation d'agents pathogènes.

sont mieux préservés que dans les appareils de cuisson classiques. Cela a un effet positif sur le goût, la tolérance, et contribue à une alimentation saine.

Les affirmations suivantes font à la fois référence à l'iCombi et à l'iVario. Toutefois, selon nos estimations, 94 % des appareils RATIONAL utilisés actuellement, sont des fours mixtes. En 2020, plus de 90 % de tous les appareils vendus étaient des fours mixtes. C'est pourquoi, certains chiffres et analyses ci-dessous font référence à la technologie des fours mixtes.

RATIONAL a pour mission d'offrir aux hommes une alimentation saine et de qualité grâce à nos modes de cuisson. Mais une alimentation saine n'implique pas uniquement les apports indispensables en nutriments. L'alimentation est également associée au plaisir et au bien-être.

La littérature cite huit dimensions de la qualité des aliments (voir le schéma ci-dessous). Nos systèmes de cuisson nous permettent de couvrir quatre de ces dimensions et de contribuer ainsi fortement à l'amélioration de la qualité des aliments. Ces dimensions englobent l'aspect socio-culturel, la santé, la valeur gustative et la valeur écologique.

Au vu de l'importance de ce sujet, nos experts en nutrition travaillent en permanence et en étroite concertation avec la direction sur les améliorations et les développements des aliments préparés.

Garantir une alimentation saine est une grande priorité des développeurs de l'iCombi et de l'iVario. L'iVario se distingue par sa puissance de cuisson et par une répartition uniforme de la chaleur sur les surfaces chauffées. Cela permet de réduire la quantité de matière grasse requise, les aliments restent juteux et les vitamines, les oligo-éléments et d'autres nutriments

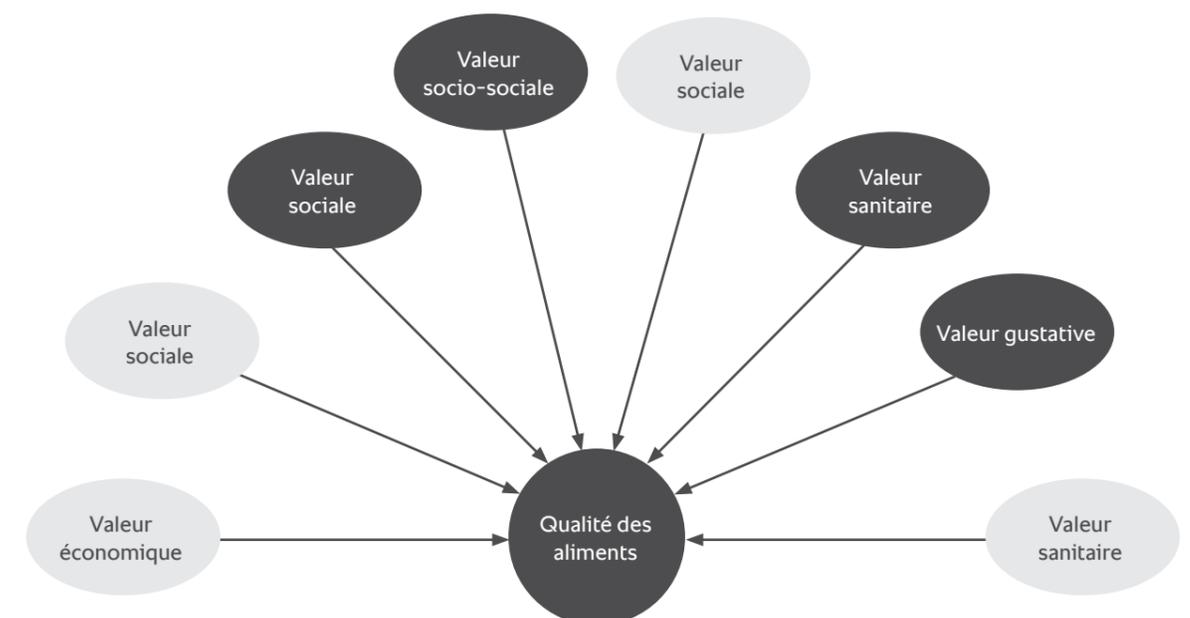
Valeur gustative

Dans la consommation des aliments, la saveur joue un rôle qu'il ne faut pas sous-estimer dans l'évaluation de la qualité des aliments. Le fait qu'un plat soit perçu comme mangeable ou raffiné dépend de son aspect, des bruits qui se produisent tels que le craquement d'une croûte, du goût, de la sensation en bouche et de l'odeur. Lorsque ces aspects sont perçus comme positifs, cela influe énormément sur la qualité des aliments.

C'est pourquoi, chez RATIONAL, des collaborateurs formés sont exclusivement chargés de l'aspect sensations et plaisir des plats préparés dans les systèmes de cuisson lors du développement de nouvelles générations d'appareils. Nous avons notamment effectué une multitude de tests avec nos cuisiniers issus de différents pays, sur l'aspect sensoriel.

À Shanghai, nous avons créé notre propre centre de développement d'applications qui s'occupe spécifiquement des exigences culinaires en Chine.

Par conséquent, nous améliorons sensiblement la sapidité, la qualité de la perception des aliments et leur valeur gustative au fil des générations d'appareils.



Avec la méthode de perception de RATIONAL qui évalue les aliments sur la base de leur aspect, des bruits produits en mangeant, de la sensation en bouche et de l'odeur, la qualité des aliments peut être quantifiée sur une échelle de 100 points. Le résultat de cuisson ainsi obtenu sera comparé aux attentes des clients du monde entier sur la base d'une multitude de propriétés. Les programmes de cuisson correspondants seront ensuite enregistrés sur le logiciel du système de cuisson prévu pour le pays respectif.

Avec l'introduction de notre nouvelle génération d'appareils iCombi, nous avons modifié le calcul de la qualité sensorielle pour distinguer plus nettement les écarts de résultats. Pour encore mieux évaluer le degré de réalisation de la représentation d'un aliment, cette nouvelle méthode évalue les moindres petits écarts avec des pénalités plus élevées.

Les valeurs suivantes représentent la valeur moyenne de 75 tests réalisés avec différents aliments représentatifs au niveau mondial, avec les deux générations d'appareils. Avec nos produits actuels, nous avons pu atteindre selon la nouvelle méthode de calcul, une qualité d'aliments de 77,6 points (avec l'ancienne méthode, 87,6 points). Avec l'iCombi, nous avons encore amélioré ces valeurs. La valeur de comparaison correspondante avec la nouvelle génération d'appareils a atteint 80,5 points lors des tests (avec l'ancienne méthode, 85,6 points). Le résultat de cuisson avec les nouveaux systèmes de cuisson est donc plus proche de la représentation du client, il améliore donc l'expérience gustative de l'hôte et contribue positivement à son bien-être et à sa santé.

Valeur nutritionnelle

La principale mission de l'alimentation est d'apporter au corps humain les nutriments dont il a besoin. La préparation des plats à la vapeur est considérée comme une méthode de cuisson qui ne libère aucune substance nocive pour la santé pendant le processus de cuisson. La cuisson à la vapeur permet également de préserver nettement plus de vitamines, minéraux, oligoéléments et substances végétales secondaires que les méthodes de cuisson traditionnelles. En outre, la cuisson vapeur permet de préparer des aliments en utilisant nettement moins de matière grasse.

› Plus de nutriments

La préparation traditionnelle réduit fortement les précieuses substances nutritives en raison de l'effet de la chaleur ou du rinçage. Des études scientifiques ont démontré que la cuisson à la vapeur permet de mieux préserver les minéraux, les vita-

mines, les oligoéléments, les substances végétales secondaires et d'autres nutriments – tous ces éléments contribuent au renforcement du système immunitaire.

L'iCombi atteint une saturation de vapeur très rapidement et cuit nettement plus vite que les appareils de la concurrence que nous avons comparés. La saturation rapide de vapeur permet de stopper rapidement la dégradation des enzymes, vitamines solubles dans l'eau ou substances végétales secondaires (chlorophylle) et de préserver encore mieux les précieuses substances nutritives.

Grâce aux process de cuisson spécifiques à l'iCombi, même dans le cas d'une grande quantité ou d'une grande variété d'aliments, il est possible de servir frais le bon aliment dans la quantité demandée, à tout moment. Ceci permet d'éviter les process ayant un effet destructeur sur les substances nutritives tels que le maintien au chaud ou le réchauffage.

Grâce à notre solution de mise en réseau ConnectedCooking, nous pouvons réaliser une standardisation de la cuisson sur tous les systèmes de cuisson connectés. Dans le nouveau module Gestion des recettes, les utilisateurs peuvent déposer leurs recettes dans la base de données accessibles mondialement ou s'inspirer d'autres recettes. Si les recettes ont été vérifiées par RATIONAL, l'utilisateur est assuré de la qualité élevée des aliments.

À l'avenir, nous offrirons à nos clients connectés la possibilité de créer un espace privé dans lequel ils pourront déposer leurs propres recettes. Ces recettes sont toujours enregistrées en précisant les nutriments, les allergènes et les ingrédients de façon à ce que ConnectedCooking puisse toujours déterminer la valeur nutritionnelle d'un plat. Les utilisateurs peuvent ainsi parfaitement s'adapter aux besoins de leurs hôtes.

› Moins de matière grasse

Dans les fours mixtes, les aliments sont cuisinés sans matière grasse, à la vapeur d'eau et à l'air pulsé. Le système CombiFry de RATIONAL permet de préparer des aliments frits d'excellente qualité sans ajout de matière grasse. Des études scientifiques démontrent qu'une cuisson douce sans matière grasse est nettement plus saine et permet de réduire le nombre de calories jusqu'à deux tiers.

› Moins de substances nocives

Rien ne permet d'affirmer, jusqu'à présent, que la cuisson à la vapeur libère des substances nocives. Pour les éviter, le minis-

tère allemande de l'alimentation et de l'agriculture, recommande donc la cuisson à la vapeur comme méthode de cuisson privilégiée. Les méthodes de cuisson suivantes : griller, faire rissoler, sauter, cuire sur plaque ou frire, libèrent des substances nocives dans les aliments. Les cycles de cuisson de RATIONAL sont conçus de façon à faire rôtir les aliments et les cuire au four de la façon la plus douce possible pour minimiser la libération de substances nocives pour la santé.

Le transfert des microorganismes et des substances nocives contenus dans l'eau aux aliments, est considéré comme un risque, en particulier dans les pays présentant une mauvaise qualité de l'eau. Pour prévenir ce risque, dans les appareils RATIONAL, la vapeur est produite à l'extérieur de l'enceinte de cuisson, dans un générateur de vapeur. C'est pourquoi les substances nocives contenues dans l'eau ne peuvent pas atteindre l'enceinte de cuisson ou les aliments.

› Des normes d'hygiène élevées

Les produits RATIONAL sont toujours fournis avec des réglages par défaut qui garantissent la sécurité sanitaire du process de cuisson pour une qualité de départ habituelle de l'aliment. Le réglage de la température au degré près de l'iCombi permet d'amener les aliments à risque à des températures irréprochables d'un point de vue sanitaire. La présence de germes dangereux dans l'aliment est considérablement réduite. Cet aspect jouera un rôle de plus en plus important à l'avenir.

Les agents pathogènes multirésistants sont un problème de plus en plus préoccupant dans la production et la transformation des aliments. Ce problème peut être résolu en fixant des normes d'hygiène élevées mais aussi en utilisant les bonnes méthodes de cuisson. Pour la viande, par exemple, la règle de base est la suivante : La plupart des germes dangereux sont tués au bout de 10 minutes de cuisson à une température supérieure ou égale à 70 degrés. Grâce à notre sonde de température à cœur qui mesure et documente la température à cœur de la viande pendant la cuisson, cette règle peut être appliquée.

L'enregistrement automatique des données HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) permet au chef de contrôler et de garantir, à tout moment, la qualité sanitaire des plats servis. La solution ConnectedCooking permet au chef d'évaluer à tout moment ses données HACCP actualisées et de les mettre à disposition de l'autorité de contrôle, le cas échéant. ConnectedCooking permet, le cas échéant, d'intervenir directement dans les process de cuisson et d'adapter le cycle de cuisson afin de garantir la sécurité sanitaire. Notre intelligence

de nettoyage, iCareSystem, garantit un nettoyage et un détartrage automatique et impeccable.

Différents newsletters et messages de l'Institut Robert Koch fournissent les toutes dernières informations à nos laboratoires. Les meilleures solutions pour tuer les bactéries et les virus lors de la cuisson sont ensuite intégrées dans nos programmes de cuisson.

À l'avenir, nous souhaitons également utiliser ConnectedCooking pour présenter, de manière transparente, tous les process de cuisson et les températures. Grâce à l'outil de gestion des tâches, toutes les étapes les plus critiques en matière d'hygiène, de la réception à l'expédition des marchandises, s'affichent sur le Smartphone de l'utilisateur. Pour garantir une chaîne d'hygiène irréprochable, la réception des marchandises doit notamment être correctement documentée, le bon de livraison doit être remis, la marchandise peut être photographiée et le bon stockage de la marchandise dans une chambre froide peut être suivi. En outre, l'utilisateur peut prévoir des sondes de températures supplémentaires à l'extérieur et à l'intérieur des aliments qui n'ont pas encore été chargés dans le système de cuisson RATIONAL. Cela permet de garantir le suivi des aliments critiques en matière d'hygiène tels que la viande.

Valeur socio-culturelle

Manger façonne l'identité. Nous associons le repas avec nos origines et des rituels familiaux. Chaque culture, marquée par son histoire et son style de vie, a ses propres habitudes alimentaires. Chez RATIONAL, nous en sommes conscients. C'est pourquoi, il est fondamental que nous intégrions autant d'aspects que possible dans le développement de nos systèmes de cuisson.

Après des années de recherche culinaire, nous avons développé des programmes de cuisson intelligents qui préparent, grâce à une synergie parfaite entre matériel et logiciel, des aliments conformes aux habitudes culinaires et alimentaires de 120 pays. Ces aliments sont de plus en plus conformes aux attentes culinaires culturelles et personnelles d'un nombre croissant de pays, en termes d'odeur, de goût, de bruit, d'aspect et de texture.

Valeur écologique

Lorsque nous développons nos produits, nous veillons à ce que nos systèmes de cuisson soient les plus efficaces possibles. Ainsi, nos systèmes de cuisson économisent de l'énergie, de l'eau, des détergents, des matières premières, du temps et du CO₂ (voir ci-dessus) lors de la préparation des aliments.

Moins il y en a, mieux c'est. Durabilité et recyclabilité.

« Eviter d'utiliser
l'excuse habituelle ce
n'est pas possible ! »

Werner von Siemens, Inventeur
et industriel allemand (1816 – 1892)



SDG 12

Les produits RATIONAL sont conçus pour durer. À la fin de leur durée de vie, les systèmes de cuisson peuvent être recyclés grâce à la recyclabilité élevée des composants. Nous évitons ainsi, de manière ciblée, le gaspillage de matériaux.

Selon nos estimations internes, 94 % des appareils RATIONAL utilisés actuellement sont des fours mixtes. En 2020, plus de 90 % de tous les appareils vendus étaient des fours mixtes. Les énoncés suivants s'appliquent donc exclusivement à la technologie des fours mixtes. Ces données seront commentées en conséquence.

La protection de l'environnement est une pièce maîtresse de nos efforts en faveur de la durabilité. C'est pourquoi, il est important de réduire au maximum notre empreinte écologique tout au long du cycle de vie des produits. Nous souhaitons le garantir en prolongeant la durée de vie de nos systèmes de cuisson. Nous n'avons pas pour objectif de réaliser des bénéfices rapides avec des produits éphémères. Nous accordons une grande importance à ce que nos clients puissent utiliser nos systèmes de cuisson de qualité, aussi longtemps que possible.

Durabilité

RATIONAL veut offrir à ses clients des systèmes de cuisson sur lesquels ils peuvent compter sur la durée. Dès la phase de développement du produit, nos appareils sont conçus pour avoir une durée de vie minimale de dix ans, y compris dans des conditions extrêmes. Pour y parvenir, les exigences de longévité du produit seront appliquées au système dans son ensemble mais aussi à chaque fonction et composant. Puis nous développerons les solutions qui répondent à ces exigences. Enfin, nos systèmes de cuisson seront soumis à des fonctionnements continus à plein régime pour garantir leur longévité.

Toutefois, si un composant ou une pièce du système de cuisson tombait en panne, nous la remplacerions rapidement. Le client peut ainsi utiliser l'appareil d'origine avec de nouveaux composants. C'est la raison pour laquelle nous garantissons au client la disponibilité des pièces détachées y compris pour les appareils dont nous avons cessé la production.

En 2020, nous avons réalisé un chiffre d'affaires de 3,5 millions d'euros sur des pièces détachées pour des fours mixtes qui n'ont été produits que jusqu'en 2004 (en 2019 : 5,5 millions d'euros ; en 2018 : 6,3 millions d'euros). Ceci confirme qu'une grande partie de nos appareils est encore utilisée après au moins 16 ans. Le fort recul est notamment dû aux restrictions auxquelles nos clients ont été soumis dans le contexte de la crise du coronavirus et aux plus faibles activités de service.

Recyclabilité

À la fin de leur longue durée de vie, nos appareils ne doivent pas uniquement être mis au rebut, car une grande partie de leurs composants sont recyclables. La recyclabilité est également l'un des nos objectifs prioritaires. Elle garantit le recyclage de la majorité des composants des futures générations d'appareils.

Depuis le mois de mai 2020, la nouvelle gamme de fours mixtes, l'iCombi, a été lancée sur les principaux marchés mondiaux. Pour réduire l'encombrement tout en garantissant une intégration optimale des fonctions, les possibilités de façonnage du plastique presque illimitées ont été totalement exploitées. L'utilisation ciblée de composants en plastique a permis de légèrement réduire la somme des matériaux utilisés. La substitution partielle de l'acier inoxydable par du plastique et la mise en œuvre de conceptions et de techniques d'assemblage ultramodernes, a permis de supprimer plus de 20 kg d'acier par appareil, ce qui réduit considérablement la consommation d'énergie nécessaire à la production des matières premières. Pondéré par la proportion de tailles d'appareils vendues, le poids total moyen a été réduit de 5,6 kg par appareil vendu.

En revanche, le poids de l'électronique intégrée et d'autres composants techniques a fortement augmenté pour atteindre 14 kg. En utilisant plus d'électronique, nous obtenons des composants plus intelligents et efficaces sur le plan énergétique et nous pouvons ainsi réduire l'encombrement. La proportion de verre légèrement réduite résulte en une légère augmentation de la part de VarioCookingCenter ou iVario. Au total, la part de recyclabilité rapportée au poids correspond à 90 % des composants installés. Cette recyclabilité élevée permet de réintroduire les composants dans le cycle de production, ce qui permet également d'économiser les ressources et de réduire les déchets. En outre, nos clients ont la possibilité de recycler leurs appareils après une longue durée de vie et de bénéficier de la valeur résiduelle élevée de l'acier inoxydable ou des composants électroniques. À la demande des clients, nous récupérons les appareils vétustes pour les réintégrer dans le processus de recyclage.

Aujourd'hui, la majeure partie des matériaux utilisés est presque entièrement recyclable sans grande complexité technique. Les matériaux utilisés dans le processus de production des sont répartis comme indiqué dans le tableau ci-dessous. La répartition se calcule en fonction du poids des matériaux pour la moyenne de la famille d'appareils RATIONAL.

Matériaux utilisés en fonction du poids (en %)

	2019	2020
Acier inoxydable	75	69
Verre	9	8
Composants électriques et électroniques	7	12
Isolation	5	5
Plastique	4	6

« Le moindre mouvement
importe à toute la nature. »

Blaise Pascal, mathématicien,
physicien et théologien français
(1623–1662)

Respect de l'environnement. Production et logistique respectueuses de l'environnement.

Bilan écologique

En tant qu'entreprise orientée vers le développement durable, nous intégrons des aspects écologiques dans toutes les décisions de l'entreprise. Dans le cadre du bilan écologique de RATIONAL, les indices pertinents de consommation et d'élimination seront calculés, comparés aux objectifs fixés en début d'année, discutés avec la direction et les mesures qui s'imposent seront prises.

Sur le site de Landsberg am Lech (Allemagne), nous gérons un système de gestion de l'environnement certifié selon la norme ISO 14001 ainsi qu'un système de gestion de l'énergie certifié selon la norme ISO 50001 et nous nous fixons chaque année des objectifs ambitieux en matière de réduction des déchets et de consommation de ressources, d'eau, d'énergie et de carburant. En outre, notre site de Landsberg am Lech a été certifié selon la norme IEC63000 en 2020, par rapport à la restriction des substances dangereuses. En 2021 nous prévoyons de faire certifier le système de gestion de l'environnement du site de Wittenheim (France) selon la norme ISO 14001.

Dans le cadre de l'analyse de pertinence effectuée avec nos parties prenantes, la consommation d'eau et la gestion des déchets ont été identifiées comme thèmes environnementaux prioritaires sur chaque site. C'est pourquoi, nous allons les analyser en détails, ci-après.

Dans le cadre de notre bilan écologique, nous nous fixons pour objectif de réduire la consommation de différentes ressources en fonction du nombre d'appareils produits.

Nous mettons des mesures et des projets en œuvre pour réduire, autant que possible, la production de déchets. Les exigences légales de classification en déchets dangereux ou non-dangereux évoluant en permanence, nous n'avons pas jugé pertinent de fixer des objectifs quantitatifs annuels.

Tout comme la production de déchets, la consommation d'eau varie également fortement en raison des projets de construction et de développement. Toutefois, nous nous fixons régulièrement l'objectif de réduire la consommation d'eau par appareil produit d'un pour cent, sur les deux sites de production de Landsberg am Lech et Wittenheim.

En raison de l'élargissement des chiffres clés au site de Wittenheim en 2020, les valeurs de consommation du site de Wittenheim sur l'année 2019 ont également été prises en compte dans la comparaison des chiffres de l'année précédente pour garantir une bonne comparabilité dans le temps.

Consommation d'eau potable



SDG 6

Avec nos objectifs d'économie d'eau, nous essayons constamment de réduire notre consommation d'eau.

Nous surveillons de près la consommation d'eau afin qu'elle reste aussi faible que possible. Nos réseaux d'eau potable sont régulièrement inspectés pour vérifier l'absence de fuites sous forme de trous ou de défauts qui laisseraient passer les liquides. Les eaux contaminées passent par une installation de traitement des eaux et sont évacuées dans une qualité d'eau potable. L'installation de traitement est régulièrement contrôlée par un organisme indépendant. L'innocuité de la qualité des eaux usées est constamment vérifiée. Les eaux protégées ne sont pas concernées par les prélèvements d'eau ou les déversements d'eaux usées. L'intégralité de l'eau sanitaire est fournie par les services publics de Landsberg. Nous exploitons désormais quatre puits pour utiliser la géothermie.

En 2020, notre objectif était de réduire la consommation d'eau d'un pour cent par appareil produit. Mais nous n'avons clairement pas atteint cet objectif. En effet, en 2020, la consommation d'eau absolue a augmenté de 7 %. Cette augmentation se justifie par les nombreux tests de produit réalisés dans le cadre du développement des nouvelles générations de produits. En revanche, le nombre d'appareils produits a reculé de plus de 20 % en raison de la chute des ventes due à la crise du coronavirus. Il en a résulté une augmentation de la consommation d'eau de 41 % par appareil produit.

Consommation d'eau par appareil produit⁶

En litres	2019	2020	Modification en %
Consommation d'eau	274	385	+ 41

⁶ Les valeurs font référence aux sites de production de Landsberg am Lech et Wittenheim, la valeur de l'année précédente a été modifiée en raison de la prise en compte du site de Wittenheim, en comparaison avec le rapport de l'année précédente.

Production de déchets

Notre objectif est de réduire nos déchets et de les éliminer de façon écologique, de les trier et de respecter les prescriptions légales en la matière. Conformément aux normes juridiques élevées et aux recommandations de notre entreprise d'élimination des déchets, nos déchets sont recyclés ou incinérés pour produire de l'énergie. Les faibles quantités de produits dangereux sont éliminés par une entreprise spécialisée, conformément à la loi sur le recyclage. Le respect des normes, lois et directives est contrôlé en permanence dans le cadre d'audits internes et d'audits annuels réalisés par des auditeurs externes (DEKRA).

Volume des déchets par appareil produit⁷

en kg	2019	2020	Modification en %
Déchets dangereux	0,028	0,126	+347
Déchets non dangereux	18,36	23,89	+30
en %			
Part des déchets dangereux	0,2	0,5	

La part de déchets dangereux sur le volume totale des déchets est très faible. Elle est inférieure à un pour cent. En 2020 cette part a considérablement augmenté notamment en raison de l'ajout de types de déchets à la catégorie des déchets dangereux. Au vu de la faible quantité de déchets dangereux cela entraîne une évolution volatile.

Déchets dangereux

Les déchets classés comme dangereux dans nos processus de production représentent un volume total de 8,6 tonnes pour l'année 2020 (contre 2,5 tonnes l'année passée).

Cette forte augmentation des déchets dangereux, est le résultat de quatre types de déchets : poussière V2A⁸, matériau isolant, chiffons de nettoyage et récipients de gaz sous pression (bombes aérosols). Si l'on ne tient pas compte des effets exceptionnels décrits ci-après, un recul des déchets classés comme dangereux proportionnel au recul du volume de production a été enregistré.

⁷ Les valeurs font référence aux sites de production de Landsberg am Lech et Wittenheim, la valeur de l'année précédente a été modifiée en raison de la prise en compte du site de Wittenheim, en comparaison avec le rapport de l'année précédente.

⁸ Les aciers V2A sont en alliage de chrome et nickel, la poussière V2A est un résidu de traitement.

Depuis mai 2019, la poussière V2A issue du traitement du métal est classée comme déchet dangereux. Depuis cette date, 3,6 tonnes de poussière V2A n'ont pas été éliminées avec les déchets de métaux mais directement aspirées au cours du processus de production et stockées dans des conteneurs spéciaux. La quantité totale de poussière collectée durant cette période (de mai 2019 à décembre 2020) a été éliminée fin 2020 et est prise en compte dans la quantité de déchets éliminée en 2020.

La même chose s'est produite pour les récipients de gaz sous pression utilisés dans les processus de production. Depuis mi-2019 ils sont considérés comme des déchets dangereux en raison du risque d'explosion. En 2020, 1,4 tonne de récipients de gaz sous pression ont été collectés dans des conteneurs spéciaux et éliminés séparément. Jusqu'en 2019 ils étaient jetés avec l'ensemble des déchets industriels.

En outre, en 2020, en raison de la modification des gammes de produits, 0,7 tonne de matériaux isolants des fours mixtes de l'ancienne gamme, ont été éliminés.

Pour réduire les boues de polissage électrolytique nous utilisons désormais des papiers absorbants pour le nettoyage des soudures. La boue de polissage électrolytique est le déchet d'un processus de production. L'installation de traitement des eaux usées en découlant fait l'objet d'une maintenance régulière. Ce processus est contrôlé chaque mois et fait l'objet d'audits externes. Avec l'introduction de la nouvelle gamme de fours mixtes, les procédures de soudage ont été modifiées pour tous les types d'appareils de façon à réduire encore davantage la production de boues de polissage électrolytique. Le polissage électrolytique est uniquement utilisé sur les soudures modifiées manuellement. Des boues de polissage électrolytique ont été produites en 2020 dans le cadre du lancement de la production des cuves pour une partie des nouveaux systèmes de cuisson iVario sur le site de Landsberg. Nous prévoyons également ici, de modifier les procédures de soudage pour réduire les boues de polissage électrolytique. La modification du processus de nettoyage a entraîné une hausse des déchets de chiffons de nettoyage correspondant à une tonne. Ces chiffons encrassés sont classés comme déchets dangereux.

Déchets non dangereux

Les déchets classés comme non-dangereux sont, en grande partie, recyclés. Les matériaux recyclables (acier, ferrailles, papier/carton, verre) sont transmis à des entreprises de valorisation spécialisées. Les entreprises de traitement des déchets nous indemnisent, en grande partie, pour le tri des matériaux recyclables.

Le bois et les déchets industriels, les gravats, les déchets verts et les déchets alimentaires sont pris en charge par les entreprises de traitement des déchets. Les déchets alimentaires sont soumis à un recyclage thermique (installation de biogaz).

Nous trions une grande partie des déchets. Le reste, ce que l'on appelle les déchets industriels, sont emmenés dans des centres de tri adaptés par des entreprises de traitement des déchets mandatées par RATIONAL pour pouvoir recycler une partie de ces déchets.

En valeur absolue, les déchets classés comme non dangereux en 2020 ont atteint le niveau de l'année précédente. La part de déchets par appareil produit a uniquement augmenté en raison du fort recul du nombre d'appareils.

Consommation de papier

La consommation de papier sur les sites de Landsberg et Wittenheim a diminué de 27 % en 2020, par rapport à l'année précédente. Cette réduction est principalement due au plus faible nombre d'appareils et à la hausse du nombre de collaborateurs en télétravail en raison de la crise du coronavirus. En comparaison avec l'année précédente, la consommation de papier par appareil produit a enregistré une légère baisse de 2 %, en passant de 624 à 609 grammes.

Consommation de papier par appareil produit

en kg	2019	2020	Modification en %
Papier d'impression et papier à en-tête	0,227	0,196	- 14
Impression à la demande (modes d'emploi des appareils)	0,398	0,413	4
Consommation totale de papier	0,624	0,609	- 2

Consommation d'énergie et de carburant



SDG 7

Avec nos objectifs d'économie d'énergie, nous essayons constamment de réduire notre consommation d'énergie.

La consommation d'énergie du site de Landsberg et la consommation de carburant des véhicules enregistrés sur les deux sites en 2020, a évolué de la façon suivante par rapport à l'année précédente, pour les principales sources d'énergie utilisées (gaz naturel, électricité, diesel et essence).

Consommation d'énergie par appareil produit

en kWh	2019	2020	Modification en %
Électricité	110	104	- 5
Gaz naturel H	46	54	18
Consommation totale d'énergie	156	190	22

Au total, nous avons pu réduire notre consommation d'électricité de 7 % par rapport à l'année précédente. Cette réduction s'explique principalement par la réduction des volumes de production liée à la crise du coronavirus. En septembre 2020, les travaux d'extension du centre logistique de Landsberg am Lech pour les expéditions internationales, a débuté. Jusqu'en 2020 près de 15 000 m² de surface de plancher brute ont été créés. Suite aux travaux et à l'augmentation des surfaces disponibles, nous avons enregistré une hausse de la consommation d'électricité.

Il en résulte, au total, une augmentation de la consommation d'énergie de 22 % par appareil produit.

Consommation de carburant du parc de véhicules de société par appareil produit

En litres	2019	2020	Modification en %
Diesel	6,8	7,0	3
Essence	0,6	0,7	10
Consommation totale de carburant	7,4	7,7	3

98 % des véhicules de société à moteur à combustion sont conformes à la norme Euro 6. Nous utilisons également cinq véhicules électriques pour la circulation des personnes au sein de l'entreprise. Cette hausse marginale de 3 % de la consommation de carburant par appareil produit, malgré la chute importante des ventes, résulte des restrictions de contacts imposées par la crise du coronavirus, des annulations des salons professionnels, des démonstrations et des visites aux clients ainsi que d'une forte hausse du nombre de collaborateurs en télétravail.

En 2020, le kilométrage du parc de véhicules de la société a diminué de 20 % par rapport à l'année précédente. La consommation de carburant par kilomètre parcouru a légèrement baissé de 1 %. Depuis l'exercice 2019, le kilométrage de tous les véhicules et le nombre de l/100 km s'appliquent, dans le cadre des normes ISO 14001 et 50001.

Émissions

L'utilisation de techniques de bâtiment modernes et l'optimisation de nos processus de production nous permettent de maintenir les émissions de CO₂ à un niveau bas. De 2010 à 2019, nous avons maintenu les émissions de CO₂ à un niveau constant alors que nous avons quasiment doublé le nombre d'appareils produits. Les émissions de CO₂ par appareil produit ont été quasiment réduites de moitié.

En 2020, en raison du net recul des activités, nous avons à nouveau enregistré une réduction d'un tiers des émissions de CO₂. Les faibles activités aériennes ont notamment résulté en une baisse importante des émissions de CO₂ de 71 %. Nous avons également réduit de moitié les émissions résultant de notre consommation d'énergie. Depuis le 1er juillet 2020, l'électricité que nous achetons provient exclusivement de sources renouvelables (électricité verte). En outre, la réduction de kilomètres parcourus avec nos véhicules de société ainsi qu'avec les véhicules de nos collaborateurs, a entraîné une réduction des émissions, de 20 %.

Émission de CO ₂			
en t	2019	2020	Modification en %
Champ 1 (parc de véhicules, chauffage)	2.588	2.083	- 20
Champ 2 (électricité)	3.150	1.484	- 53
Champ 3 (avions)	3.065	898	- 71
Émissions totales de CO₂	8.804	4.465	- 49
par appareil produit	0,099	0,066	- 34

Emballages orientés vers les clients



SDG 12

Pour emballer nos fours mixtes, nous utilisons dans la mesure du possible, des matériaux recyclables ou écologiques.

Chaque fois qu'il est possible, nous utilisons des matériaux recyclables ou écologiques. Nous essayons notamment d'éviter le plastique et le film d'emballage ou d'en réduire l'utilisation, lorsque les caractéristiques spécifiques du produit le permettent. Les emballages en carton ondulé utilisés pour emballer les appareils sont constitués à 75 % de matériaux recyclés.

En outre, la prévention des dommages liés au transport grâce à l'utilisation de matériaux d'emballage adaptés est notre priorité. Les matériaux d'emballage utilisés sont répartis comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Quantités totales de matériaux d'emballage utilisés par le groupe RATIONAL en 2020

en t	2019	Part en %	2020	Part en %
Carton	1.184	31	1.313	37
Plastique	622	16	492	14
Film	173	5	124	4
Bois	1.792	48	1.573	45
Total	3.771		3.502	

Les emballages de nos appareils sont quasiment entièrement recyclables. Dans le cadre du passage aux nouvelles gammes d'appareils iCombi et iVario, nous avons encore augmenté, de façon significative, la part du carton. Cela entraîne toutefois une augmentation du poids total de l'emballage pour nos appareils. Les emballages des pièces de rechange et des accessoires sont quasiment exclusivement constitués de carton ou de bois. Seuls les produits d'entretien sont principalement emballés dans des emballages en plastique. Ces produits sont notamment vendus sous forme de tablettes et, dans une moindre mesure, sous forme de produits liquides. Pour garantir durablement la qualité du produit, les produits d'entretien doivent, dans la plupart des cas, être obligatoirement emballés dans des bidons ou dans des seaux en plastique et dans du film. Dans ce cas, les matériaux d'emballage sont constitués à 90 % de plastique et de film.



« Nous trouverons un chemin ou nous en créerons un. »

Hannibal Barkas (vers 247 – 183 av. JC.), général carthaginois

« Traiter les gens comme ils sont, les rend plus mauvais. Mais traiter les gens comme ils pourraient être, les rend meilleurs. »

Johann Wolfgang von Goethe, poète et naturaliste allemand (1749 – 1832)

Le moteur de notre action durable. Nos collaborateurs.

En 2020, le nombre de collaborateurs est passé de 2.258 à 2.180 dans l'ensemble du groupe (date de référence : 31 décembre 2020). La répartition et le développement régionaux sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Collaborateurs par région				
	2019	Part en %	2020	Part en %
Allemagne	1.232	55	1.223	56
Europe (sans l'Allemagne)	582	26	549	25
Amérique du Nord	151	7	140	6
Amérique latine	84	4	62	3
Asie	196	9	196	9
Reste du monde	13	1	10	0
Nombre total de collaborateurs	2.258		2.180	

Informations : En raison des arrondis, la somme totale des valeurs en pourcentage peut être différente de 100.

Des entrepreneurs dans l'entreprise – U.i.U.-Compass

Nous devons la réussite de notre entreprise au cours des dernières décennies à nos collaborateurs. En effet, pour réussir, nous avons besoin des meilleurs collaborateurs et les plus satisfaits qui sont présents pour nos clients chaque jour et font preuve d'un engagement sans faille et du plus grand dévouement.

C'est précisément pour ces collaborateurs que nous créons un environnement dans lequel ils peuvent s'épanouir librement et devenir autonomes. Le fondement est le principe de « l'entrepreneur dans l'entreprise (U.i.U.®) » avec une structure de gestion décentralisée, une grande autonomie et autogestion.

Pour la première fois en 2018, nous avons réalisé une enquête de satisfaction auprès des collaborateurs du groupe, en collaboration avec l'institut de sondage Kantar TNS. Nous avons réitéré cette enquête de satisfaction auprès des collaborateurs en 2020. 83 % de tous les collaborateurs répartis sur le globe ont répondu à 52 questions et ajouté des commentaires. Pour faire honneur aux exigences que nous nous imposons, nous avons comparé les résultats de cette enquête à ceux des 25 % des meilleures entreprises de tous les son-

dages Kantar (référence du TOP 25). Deux valeurs de cet U.i.U.-Compass montrent que les collaborateurs se sentent bien chez RATIONAL : 89 % de nos collaborateurs se disent fiers de travailler chez RATIONAL. L'indice d'engagement est de 83 % (celui des 25 % des meilleures entreprises de Kantar : 85 %). Nous avons ainsi confirmé les valeurs élevées de 2018.

Les bonnes possibilités d'évolution, les compétences, responsabilités et objectifs de l'entreprise clairement définis, ont été jugés comme des atouts par les collaborateurs. En outre, les collaborateurs apprécient l'estime et le respect qui leur sont accordés, le soutien de leurs supérieurs directs et ont réaffirmé leur confiance dans la direction.

Les difficultés citées par les collaborateurs sont surtout l'augmentation de la charge de travail due à la forte croissance de l'entreprise et ils considèrent que les structures et les processus décisionnels doivent être améliorés. Les collaborateurs ont exprimé le souhait d'une plus grande transparence des possibilités d'évolution et d'une adaptation plus souple aux évolutions du secteur.

RATIONAL prend ces retours des collaborateurs très au sérieux et les considère comme un jalon important dans la culture de l'entreprise. C'est pourquoi, à la suite de ce sondage, de nombreux souhaits et suggestions ont été mis en pratique dans le cadre d'ateliers organisés avec l'ensemble des cadres et leurs équipes. Le cercle culturel RATIONAL a été créé spécialement à cette fin et il est composé de collaborateurs internationaux, bénévoles, qui jouent un rôle de générateurs d'impulsion pour les domaines de la santé, du bien-être, de la gestion de projets, de la gestion des processus et de la communication. Ce cercle culturel formule des propositions concrètes et des recommandations d'action pour la direction.

Nous considérons le sondage effectué auprès de nos collaborateurs comme une réelle valeur ajoutée pour notre entreprise. Les collaborateurs peuvent œuvrer activement pour l'avenir de RATIONAL et apportent ainsi une précieuse contribution à une culture d'entreprise vivante. Pour préserver ce dynamisme et cet engagement, nous envisageons de réitérer ce sondage tous les deux ans et d'en déduire des mesures.

Pour réaliser le souhait de méthodes de travail plus flexibles mais aussi pour des raisons de sécurité sanitaires dans le cadre de la crise du coronavirus, la convention de télétravail entrée

en vigueur en mars 2019 a été largement étendue. En 2020, le recours au télétravail a été augmenté sans formalités excessives et en adéquation avec les besoins de l'entreprise dans le cadre de la crise du coronavirus. Les collaborateurs ont reçu les équipements techniques nécessaires pour pouvoir effectuer leur travail depuis chez eux sans impact sur la qualité de leur travail.

Pour renforcer les moyens de communication au sein de l'entreprise sont venues s'ajouter, dès l'année 2019, aux trois personnes de confiance déjà nommées sur le site de Landsberg, deux interlocuteurs neutres supplémentaires en Suisse et en France.

Notre forum d'entreprise, au cours duquel les comités de direction parlent régulièrement des évolutions de l'activité n'a pas pu avoir lieu en raison de la pandémie.

Depuis le printemps 2020, pour remplacer ce forum, nos dirigeants du monde entier s'adressent par messages vidéo en allemand et en anglais à nos collaborateurs. Cette méthode permet d'améliorer la communication du site de Landsberg avec les filiales étrangères et aussi aux collaborateurs du monde entier de réagir en postant des questions et des commentaires sur ces messages vidéo. Par la suite, nous avons créé un canal de conférence à l'échelle de l'entreprise qui est utilisé par les collaborateurs, non seulement dans le cadre d'échanges d'informations officielles, mais qui leur permet également de garder un lien avec leurs collègues et d'échanger entre eux.

Des collaborateurs satisfaits et fidèles

Conformément à nos mesures orientées vers les collaborateurs, la fidélisation et la satisfaction des collaborateurs atteint un niveau élevé. Résultat : nos collaborateurs sont fidèles et loyaux. Le taux de rotation du personnel sur l'ensemble des sites du groupe était de 9 % (contre 8 % l'année précédente).

Grâce à l'augmentation de nos effectifs depuis de nombreuses années, de nos efforts pour encourager les jeunes talents et de la grande loyauté de nos collaborateurs, nous avons un mélange très sain de jeunes collaborateurs talentueux, ambitieux et très expérimentés. Un tiers de notre personnel travaille chez RATIONAL depuis plus de dix ans. 1000 nouveaux collègues arrivés au cours des dernières années apportent un regard neuf et l'expérience de leurs postes précédents au profit de l'entreprise. L'ancienneté moyenne dans l'entreprise est de 9 ans.

À la date de clôture de l'exercice 2020, l'âge moyen du personnel était de 42 ans (contre 41 ans, l'année précédente). La répartition par âge est présentée dans le tableau ci-dessous.

Collaborateurs par tranches d'âges

	2019	Part en %	2020	Part en %
jusqu'à 30 ans	392	17	334	15
de 31 à 40 ans	718	32	694	32
de 41 à 50 ans	664	29	630	29
de 51 à 60 ans	411	18	432	20
de 60 à 65 ans	66	3	81	4
> 65 ans	7	0	9	0
Nombre total de collaborateurs	2.258		2.180	

Informations : En raison des arrondis, la somme totale des valeurs en pourcentage peut être différente de 100.



Formation initiale et continue chez RATIONAL

Les entrepreneurs dans l'entreprise, qui participent à la réflexion et au développement et travaillent de manière autonome, doivent être encouragés et sollicités. Grâce à des offres complètes de formation initiale et continue, nous contribuons à un meilleur développement personnel et professionnel de nos collaborateurs.

Ce développement apporte du savoir-faire au sein de l'entreprise, stimule la capacité d'innovation, la performance et la disponibilité, ainsi que la satisfaction du personnel au travail. Et tout cela mis bout-à-bout a un impact positif sur la productivité de notre entreprise.

Formation continue interne

RATIONAL propose un large éventail de formations internes pluridisciplinaires et techniques.

Dans le passé, le nombre de participants aux formations pluridisciplinaires, telles que les langues, le management ou les projets, s'élevait à plus de 500 personnes. En raison de leur popularité, ces formations sont rapidement complètes. Nous devons cette popularité à la grande qualité de ces formations : les retours, demandés de façon anonyme, sont toujours positifs.

Ces formations pluridisciplinaires ne représentent toutefois qu'une petite partie de l'éventail de formations proposées par l'entreprise. Les différents services proposent également des formations en vente, marketing, informatique, etc. Par ailleurs, nous œuvrons sans relâche au développement de notre plateforme d'e-learning qui nous a permis de maintenir la plupart des formations pendant la pandémie. En raison de la restriction des contacts liée à la crise sanitaire, certaines formations ont dû être annulées. Lorsque cette restriction sera levée nous envisageons de les reprendre.

Formation continue externe

Outre les formations internes complètes, nous proposons à nos collaborateurs des formations continues auprès de fournisseurs externes. En 2019 nous avons dépensé 1 million d'euros uniquement pour les formations externes. Ces dernières ont dû être annulées et repoussées en raison de la crise sanitaire de 2020.

Formation professionnelle

Nous considérons la promotion des jeunes collaborateurs talentueux comme un élément essentiel du développement et de la pérennité de l'entreprise. La formation professionnelle qualifiante revêt donc un caractère très important pour RATIONAL. Nous employons actuellement 67 apprentis dans les disciplines suivantes : technico-commerciaux, logistique, mécaniciens industriels, mécatroniciens, spécialistes des métaux et informaticiens. 16 collaborateurs effectuent une formation en alternance en informatique, mécatronique, mécanique, Business International et LifeCycle Catering. À la date de clôture du bilan, les différents programmes de formation en alternance regroupaient 28 recrues au total.



Égalité des droits et égalité des chances

Tous les collaborateurs bénéficient de la même estime, du même respect et ont les mêmes chances. En signant leur contrat de travail, ils se sont engagés par écrit, à ne pas se rendre coupable de discriminations, ni de harcèlement sexuel ou d'autres attaques personnelles et à s'y opposer. Cinq personnes de confiance et le responsable de la conformité sont à la disposition des collaborateurs du groupe, à tout moment. Les éventuelles préoccupations des collaborateurs peuvent être signalées de façon anonyme et résolues.

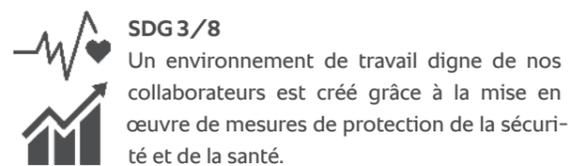
Pour les emplois à pourvoir ou les promotions, seules la qualification et l'expérience de la personne concernée sont déterminantes. Le salaire est également déterminé en fonction de la qualification, de l'expérience et de la performance et indépendamment du sexe ou de l'origine. En 2020, tous les collaborateurs ont participé à une formation en ligne sur la lutte contre la discrimination.

Toutes les filiales et tous les niveaux de direction du groupe RATIONAL sont impliqués dans le calcul.

Employés par niveau de direction

	Femmes	Part en %	Hommes	Part en %
Direction	0	0	3	100
Cadres	69	19	297	81
Collaborateurs/ collaboratrices	514	28	1.300	72
Nombre total d'employés	583	27	1.600	73
Nombre total d'employés sans la direction	583	27	1.597	73

Protection de la santé des collaborateurs



La santé de tous nos collaborateurs nous tient particulièrement à cœur. Grâce à de nombreuses mesures de promotion de la santé et à des dispositifs de sécurité, nous avons réduit les maladies, blessures et le stress professionnels des collaborateurs. Les employés peuvent se sentir satisfaits, motivés et performants que si l'environnement de travail est sûr.

Les données fournies dans ce chapitre se réfèrent aux deux sites de production de Landsberg am Lech et Wittenheim qui emploient deux tiers de tous les collaborateurs.

Organisation

Chez RATIONAL, il n'y a qu'une seule organisation baptisée « Promotion de la sécurité et de la santé au travail » composée de professionnels de la sécurité au travail. Elle aborde des thèmes tels que la protection de la santé, la sécurité au travail, la prévention de la santé au travail, la formation d'agents de sécurité, l'évaluation des risques et les instructions de travail et les consignes de sécurité. Le comité de sécurité au travail (RLS) se réunit également tous les trimestres. Comité auquel participent le médecin du travail, les agents de sécurité, l'entrepreneur ou l'un de ses mandataires pour apporter des conseils sur la sécurité au travail et la prévention des accidents.

À cette fin, des audits de sécurité sont réalisés par des auditeurs externes et un rapport est ensuite remis à la direction. En interne, des rondes aléatoires sont effectuées chaque semaine pour s'assurer que la sécurité et l'hygiène de l'entreprise sont respectées. Lors de ces rondes, l'accent est mis sur des aspects liés à la sécurité tels que les plans de secours, les équipements, la protection incendie, les sorties de secours, la protection des ordinateurs et les marquages au sol, et une intervention a lieu en cas de non-respect. En raison de la crise du coronavirus, les rondes de sécurité n'ont pas pu être

effectuées régulièrement et les audits de sécurité ont dû être repoussés en 2021. Dès que les circonstances le permettront ces mesures seront exécutées comme prévu.

Des mesures pour plus de sécurité

Les mesures explicites pour garantir la sécurité sur le lieu de travail sont les suivantes : évaluation des risques et des dangers pour les machines, les postes de travail, les produits et les activités. L'objectif est de déterminer l'état des machines, des installations, des postes de travail et des produits ainsi que le potentiel de risque des substances dangereuses. Cela signifie que nous avons toujours un œil sur les situations potentiellement dangereuses impliquant nos employés et que nous pouvons intervenir et prendre des mesures si nécessaire.

Le travail avec des substances dangereuses représente également un risque pour la sécurité de nos collaborateurs. Pour réduire ce risque au minimum, RATIONAL tient une liste des substances dangereuses et élabore actuellement un logiciel basé sur ces listes. L'objectif est de réduire le nombre de substances dangereuses dans l'environnement de travail et d'éliminer totalement les substances potentiellement cancérigènes. La mise en œuvre doit être terminée à l'automne 2021.

Des mesures pour une meilleure santé

Pour promouvoir la santé de nos collaborateurs, des visites régulières chez le médecin du travail sont proposées à l'ensemble des collaborateurs.

Une autre mesure de promotion de la santé et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est l'offre de « qualitrain » en Allemagne. RATIONAL propose une réduction du prix de l'adhésion qui permet de prendre part à des activités sportives dans de nombreuses salles de sport et de bien-être. Nous comptons actuellement 152 adhésions actives (utilisant les offres en ligne) et quasiment autant d'adhésions en suspens ou de résiliations temporaires liées à la crise du coronavirus, avec une option de reprise dès que la situation le permettra (contre 299 adhésions l'année précédente).

Mesures de protection dans le cadre de la crise du coronavirus

Lors de l'apparition de la crise du coronavirus, une cellule de crise « santé » a été mise en place et est chargée d'adapter et d'élargir le plan de pandémie de l'entreprise en fonction de

l'évolution de la crise, et de mettre en place un grand nombre de mesures de protection dans le monde entier pour éviter la contamination des collaborateurs et des partenaires commerciaux, ou pour la maintenir à un niveau bas. Les principales mesures mises en place ont été les suivantes : extension des possibilités de télétravail, adaptation intelligente des modèles de travail d'équipe pour limiter la présence simultanée d'un grand nombre de collègues dans l'entreprise, obligation du port du masque conformément aux prescriptions légales, règles de distanciation, possibilités de désinfection et mesures d'hygiène mises en place dans toutes les succursales. Nous sommes très heureux que la prévention et la discipline des collaborateurs aient été payantes. Nous n'avons eu aucun cas de contamination sur les sites de l'entreprise.

Très faible niveau du taux de maladie

Le taux moyen de maladie sur les sites de Landsberg et Wittenheim⁹ (arrêts de travail liés à une maladie ou un accident par rapport aux heures de travail à effectuer) de 4,5 % (contre 4,7 % l'année précédente¹⁰) était légèrement plus élevé que le taux de maladie moyen des salariés assurés en Allemagne (4,3 %). Ce chiffre est indiqué dans les rapports mensuels transmis par le service du personnel à la direction.

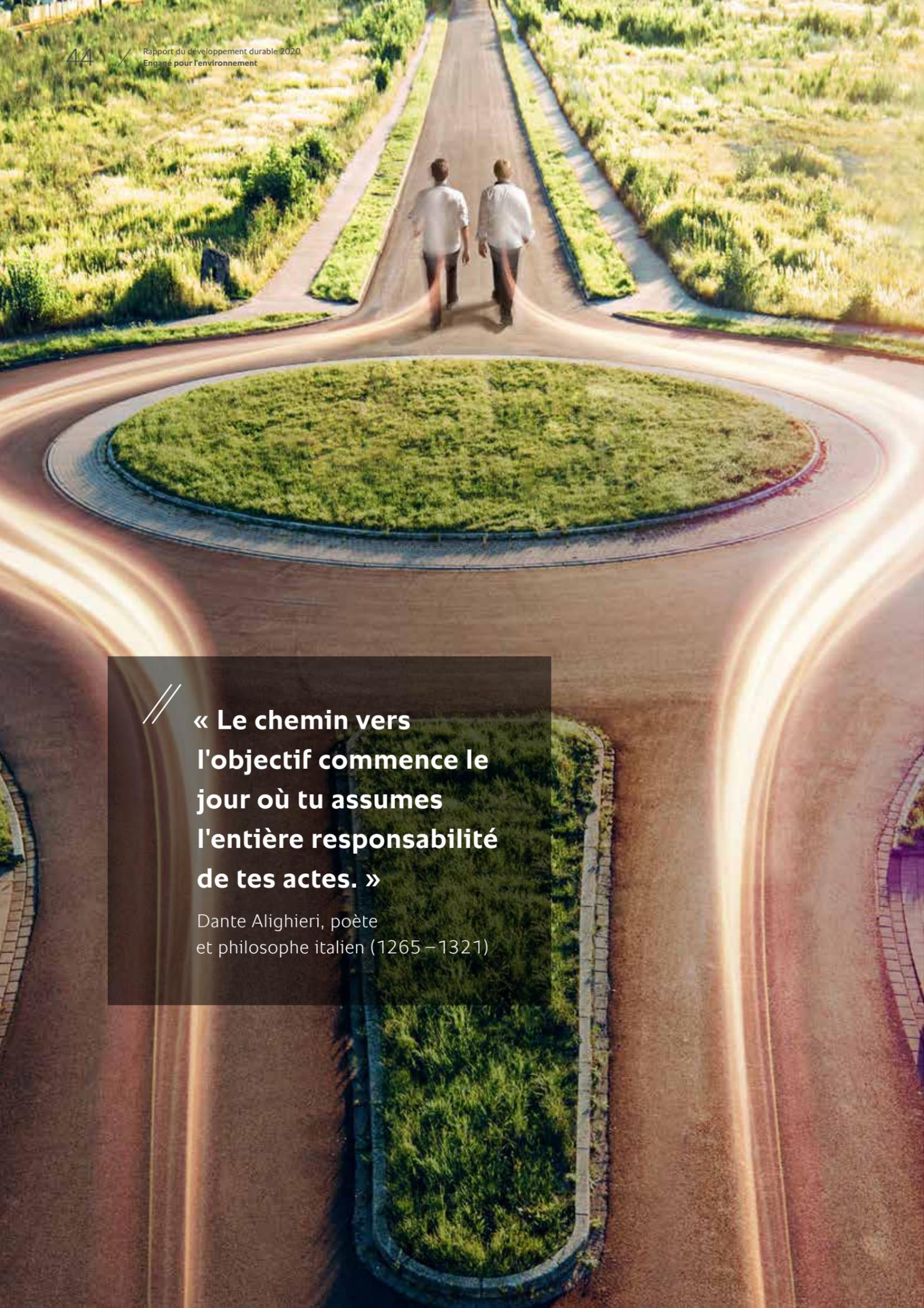
⁹ Les chiffres indiqués pour les sites de Landsberg et Wittenheim sont conformes aux prescriptions nationales.

¹⁰ Pour l'année passée, nous disposons uniquement des données du site de Landsberg. Dans ce rapport, ajustement des chiffres comparatifs de l'année précédente aux sites de Landsberg et Wittenheim.



« C'est la santé qui est la vraie richesse. »

Mahatma Gandhi, avocat indien et combattant pacifiste pour la liberté, (1869 – 1948)



« Le chemin vers
l'objectif commence le
jour où tu assumes
l'entière responsabilité
de tes actes. »

Dante Alighieri, poète
et philosophe italien (1265 – 1321)

Une évidence. Éthique et respect des lois.



SDG 16

RATIONAL veille rigoureusement à la protection des droits de l'homme et lutte contre la corruption et les associations de malfaiteurs. RATIONAL réalise une gestion équitable et conforme à la loi. Nous contribuons ainsi à une société et une économie plus justes.

Le respect de toutes les lois applicables dans le monde et des normes de conduite internationales et nationales ainsi qu'un comportement irréprochable sur le plan éthique sont une évidence pour nous en tant qu'entreprise et pour nos collaborateurs. Le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et la corruption passive en sont un élément fondamental.

Ce chapitre est divisé en deux parties. La première partie se focalise sur un examen interne, c'est à dire la mise en œuvre au sein du Groupe RATIONAL. Dans la seconde partie, nous voulons montrer que nos normes élevées sont également respectées en externe tout au long de notre chaîne d'approvisionnement.

Vision interne : Le programme de conformité de RATIONAL

L'objectif ultime de la conformité chez RATIONAL est le maintien de nos valeurs par le respect de toutes les réglementations juridiques et directives internes pertinentes ainsi que la protection de l'entreprise et de ses organes. Le système de gestion de la conformité de RATIONAL est orienté vers la prévention du non-respect des règles qui pourrait entraîner des inconvénients majeurs pour l'entreprise et ses collaborateurs, tels qu'une responsabilité pénale, une responsabilité civile ou une atteinte à leur réputation.

Les normes et principes sociaux font partie intégrante de notre action et de nos normes internes. Ces normes exigent que tous les collaborateurs du monde entier se comportent de manière loyale et en respectant les règles vis-à-vis des autres collaborateurs, de leurs collègues et de tous les partenaires commerciaux.

Une grande partie des activités commerciales de RATIONAL est effectuée dans des pays qui ont fixé des normes juridiques élevées. La production est exclusivement réalisée sur les sites de Landsberg am Lech et Wittenheim. 81 % des collaborateurs de RATIONAL travaillent en Europe et 6 % en Amérique du nord.

Ces pays appliquent des normes juridiques strictes qui exigent le respect des droits de l'homme et des transactions intègres. Selon l'indice de perception de la corruption « CPI » de l'ONG Transparency International, nous faisons principalement affaire avec des pays qui présentent un faible risque de corruption. En raison de la taille de notre filiale britannique, nous sommes signataires de la loi britannique sur la lutte contre l'esclavage moderne (UK Modern Slavery Act). Nous nous engageons donc à signaler toutes les infractions aux droits de l'homme constatées dans nos activités commerciales et dans nos chaînes d'approvisionnement et à préconiser des méthodes de réduction des risques.

Indépendamment des probabilités d'occurrence liées aux pays, notre système de gestion de la conformité sur chacun des marchés sur lesquels nous sommes présents doit prévenir, identifier et sanctionner les violations de la conformité. Les relations commerciales avec des personnes issues de « pays à risques » et inscrites sur la « liste noire de la FATF » ou sur une liste de sanctions, sont strictement interdites.

Implication de la direction et du responsable de la conformité

La responsabilité de la conformité au sein du groupe RATIONAL revient à la direction de la RATIONAL AG. Pour la mise en œuvre, l'agent de conformité est chargé de la mise en place et du développement du système de gestion de la conformité. Il rend régulièrement compte à la direction. En outre, des Responsables de la conformité locaux ont été nommés dans les sociétés de distribution.

Une fois ces informations analysées et évaluées par le responsable de la conformité, les services spécialisés compétents au sein de l'entreprise et la fonction d'audit interne sont impliqués et, le cas échéant, les autorités compétentes chargées de l'enquête sont mandatées. En outre, le responsable de la conformité est tenu d'établir une documentation complète des informations à traiter ou des incidents de conformité.

Implication des collaborateurs

RATIONAL - Règles de conduite pour les collaborateurs

Les dispositions légales sont décrites de manière claire et compréhensible pour tous les collaborateurs dans notre « RATIONAL - Règle de conduite pour les collaborateurs ». En signant leur contrat de travail, les collaborateurs confirment en avoir pris connaissance. Il contient des règles de conduite concrètes à appliquer dans les relations avec les partenaires commerciaux, telles que l'interdiction de pratiques concurrentielles déloyales. Ces règles de conduite incluent notamment les pratiques concurrentielles déloyales ou la prévention des conflits d'intérêts. En outre, les collaborateurs signent une obligation de confidentialité et un règlement sur les délits d'initiés.

Formations régulières des collaborateurs à la conformité

Les contenus des règles de conformité sont régulièrement transmis dans le cadre de formations. Les nouveaux collaborateurs sont formés aux règles de conformité de RATIONAL et doivent confirmer leur participation et leur acceptation de ces règles par leur signature. En 2020, tous les nouveaux collaborateurs en contact avec des partenaires commerciaux pour le compte de RATIONAL ont participé à une formation sur la conformité. Tous les collaborateurs qui disposent d'un accès internet ont suivi cette formation en ligne. Les autres collaborateurs ont suivi la formation en présentiel.

Personne de confiance RATIONAL pour les collaborateurs

En cas de situations conflictuelles, les collaborateurs du groupe RATIONAL peuvent s'adresser aux personnes de confiance de RATIONAL. Les informations reçues seront transmises au responsable de la conformité. En cas de soupçon de corruption, nos collaborateurs peuvent s'adresser à tout moment à notre responsable de la conformité.

Guide RATIONAL sur la conduite à tenir dans un environnement concurrentiel

Ce guide explique quand il s'agit d'accords non concurrentiels ou anticoncurrentiels. Les collaborateurs du service commercial et des services apparentés au service commercial sont formés en conséquence et reçoivent un certificat attestant de leur participation à cette formation. Si le service chargé de la conformité a connaissance d'infractions contre ces directives, elle mènera une enquête sans attendre. Si le doute initial est confirmé, des sanctions seront prises.

Directive du Groupe RATIONAL sur la lutte contre la corruption

La directive du Groupe RATIONAL sur la lutte contre la corruption décrit les exigences documentaires et fixe les valeurs limites autorisées pour l'attribution et l'acceptation de cadeaux et d'invitations. Cette directive spécifie également que RATIONAL n'effectue aucun paiement de facilitation (Facilitation-Payments).

Guide fiscal de RATIONAL

Les principes d'un comportement correct sur le plan fiscal sont consignés dans le « guide fiscal de RATIONAL ». Le respect des règles de conformité est vérifié dans le cadre de contrôles périodiques des filiales et de processus centralisés sur la base d'un programme d'audit documenté. Les résultats des contrôles sont communiqués à la direction et au conseil de surveillance de la RATIONAL AG.

Protection des données clients

En 2018, le système de gestion des données de la RATIONAL AG a été modifié conformément aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur en mai 2018. Depuis, le système de gestion des données est adapté en fonction des circonstances.

Conformité réglementaire pendant la période de référence

Pendant la période de référence, aucune pénalité importante dépassant le cours normal des affaires n'a été appliquée pour le non-respect des lois et des prescriptions. Il n'y a eu aucune plainte concernant des impacts écologiques, sociaux ou des incidences négatives sur les droits de l'homme, les pratiques de travail ou l'atteinte à la vie privée des clients. Il n'y a eu aucun incident ni aucune procédure pour corruption, comportement anticoncurrentiel ou formation de cartels et de monopoles. L'entreprise n'a été impliquée dans aucune action en justice liée aux brevets en 2020.

Gouvernance d'entreprise – Une gestion d'entreprise responsable

La dernière modification du code allemand sur la gouvernance d'entreprise est entrée en vigueur le 20 mars 2020. Avec la direction, nous avons rendu compte de l'exercice 2020, dans le rapport sur la Gouvernance d'entreprise et dans la déclaration sur la gestion d'entreprise conformément aux §§ 289f et 315d du HGB. RATIONAL AG s'est conformé aux recomman-

datations et aux propositions du Code allemand sur la gouvernance d'entreprise dans son ancienne version, valable du 24 avril 2017 au 20 mars 2020 ainsi qu'à la version en vigueur depuis le 20 mars 2020. Le groupe s'est donc vu remettre une déclaration de conformité en janvier 2021. Celle-ci a été convenue conformément au § 161 de l'AktG lors de la réunion du Conseil de surveillance du 27 janvier 2021 et publiée dans le rapport de gestion 2020. Les déclarations de conformité des dernières années sont également disponibles sur le site internet de RATIONAL (www.rational-online.com) dans le menu Relations investisseurs.



« Se réunir est un début ; rester ensemble est un progrès ; travailler ensemble est une réussite. »

Henry Ford, entrepreneur américain, fondateur de la Ford Motor Company (1863-1947)

Vision externe : Notre gestion des fournisseurs

Les informations données dans ce chapitre font référence à la collaboration avec des fournisseurs de pièces pour la production des fours mixtes RATIONAL sur le site de Landsberg am Lech, ainsi que pour la production de notre VarioCooking-Center ou iVario, sur le site de Wittenheim en Alsace.

Une relation client durable et étroite

En tant qu'entreprise avec une part de production interne relativement stable, nous travaillons en étroite collaboration avec nos fournisseurs. Nous leur offrons un partenariat durable et fiable et nous attendons, en contrepartie, de la loyauté, de la qualité et de la force d'innovation.

Au total, nous achetons des matériaux de production en série auprès de 190 fournisseurs. Plus de 40 % des fournisseurs en série fournissent au groupe RATIONAL des pièces pour les deux groupes de produits. Tous nos fournisseurs en série sont implantés en Allemagne ou dans d'autres pays européens (y compris la Turquie et la Suisse). Nous travaillons depuis six ans ou plus avec 80 % de nos fournisseurs.

Une collaboration fructueuse sur le plan éthique

Dans le cadre de notre participation au « Code of Conduct » de la Bundesverbands Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik e. V. (association allemande de la gestion de l'approvisionnement, des achats et de la logistique) (BME), nous attendons de nos fournisseurs une politique de livraison et de production respectueuse de l'environnement, soutenons des mesures de lutte contre la corruption et la discrimination et refusons les ententes illicites. Ceci s'applique à l'ensemble des sites du groupe RATIONAL.

Ces attentes seront communiquées aux fournisseurs sous forme de contrats-cadres (le code de conduite en fait partie) ainsi que lors du passage des commandes. Par sa signature, le preneur d'ordre s'engage à respecter ces pratiques avec ses partenaires commerciaux et doit veiller à ce qu'elles soient respectées tout au long de sa chaîne d'approvisionnement.

Outre leur certification, la base d'une collaboration réussie avec les fournisseurs inclut une communication ouverte

et régulière, un rapport mensuel sur les principaux chiffres clés et des audits réguliers. En raison de la crise sanitaire actuelle, seuls 13 audits ont été réalisés en 2020 (contre 57 l'année passée). Le système fournisseur de RATIONAL évalue de façon distincte la qualité des produits et la qualité de la collaboration.

Sélection de nouveaux fournisseurs

Pour savoir, dans le cadre d'une première estimation du marketing d'approvisionnement, si les fournisseurs respectent nos principes d'entreprise, ils doivent remplir un formulaire de renseignements sur les fournisseurs en répondant à des questions ciblées. Ce formulaire est utilisé dans le processus de sélection qui tient essentiellement compte des critères de qualité, coûts, délais de livraison et durabilité.

Les critères « normes environnementales » et « Code de Conduite » seront pris en compte dans la sélection mais ne sont pas des critères uniques d'exclusion. Des contrats-cadres sont signés avec des fournisseurs en série, dans lesquels des normes contractuelles sont convenues, telles que la coopération, l'assurance qualité, les réclamations pour défauts, les prix, les secrets/la concurrence, l'intégrité/le code de conduite.

Audits réguliers

Nous avons développé, en collaboration avec un spécialiste externe, un nouveau système de gestion de la conformité (CMS) pour la chaîne d'approvisionnement, et nous l'avons mis en pratique pour la première fois, en 2020.

Depuis 2020, ce système permet d'évaluer les fournisseurs de manière aléatoire et cyclique selon les critères suivants :

Critères	Description
1. Degré d'intégrité	Audit pour vérifier si le fournisseur s'est engagé à respecter un Code de Conduite et/ou a contraint sa propre chaîne d'approvisionnement
2. Indice de corruption de Transparency Internationale	Contrôle de la corruption sur site
3. Culture d'entreprise	La taille de l'entreprise comme témoignage de la connaissance des thèmes juridiques par le fournisseur
4. Niveau d'influence sur RATIONAL	Il règne, pour plus de 50% du chiffre d'affaires réalisé par le fournisseur avec RATIONAL, un rapport de dépendance élevé, ce qui explique pourquoi le contrôle de la conformité doit être renforcé
5. Appréciation personnelle de l'achat	Évaluation des fournisseurs selon des valeurs empiriques
6. Brève interview	Réponse et évaluation de cinq questions brèves, notamment sur le blanchiment d'argent

Une évaluation globale de tous les fournisseurs est établie selon ces six critères. Les trois fournisseurs ayant obtenu la note la plus basse sont ensuite audités par un partenaire externe. Cet audit permet notamment de contrôler, dans le cadre d'inspections chez le fournisseur, la corruption, le respect des droits de l'homme, la lutte contre le travail infantile, la protection de l'environnement et la sécurité au travail.

En fonction du résultat de l'audit, nous signalons les dérives frappantes concernant les critères susmentionnés et exigeons qu'il y soit remédié. En l'absence de suppression de ces irrégularités, nous nous réservons, en tant que donneur d'ordre, un droit de résiliation immédiat et en temps utile.

Pour l'année 2020, nous n'avons pas encore procédé à l'évaluation de ces critères. En revanche, nous avons sélectionné trois fournisseurs très différents dont un nouveau fournisseur, un partenaire de longue date avec des structures d'exploitation bien ancrées et une PME, pour faire effectuer un audit par notre auditeur externe. Pour 2021, nous avons déjà sélectionné trois fournisseurs qui seront audités sur ces critères.

Les résultats des trois premiers audits sont déjà disponibles. Nous n'avons constaté aucune infraction chez l'un de ces fournisseurs tel que du travail infantile ou le non-respect d'un salaire minimum suite aux questions posées par notre système de gestion de la conformité.



Loi sur les chaînes d'approvisionnement – Il n'y a aucune raison de paniquer

Extrait

Le chapitre suivant est une copie d'un article du magazine spécialisé intitulé « Produktion », édition 6/2021, avec l'aimable autorisation de la rédaction. Marc Jäschke, Chef de l'équipe des achats stratégiques au sein de la RATIONAL AG, présente ici la vision de la RATIONAL AG et quelles actions ont été engagées dans le sens de la loi sur les chaînes d'approvisionnement.

Le gouvernement fédéral a approuvé le projet de loi sur les chaînes d'approvisionnement. Il se heurte à la critique mais doit aussi donner l'opportunité de mieux gérer les risques dans la supply chain.

Le gouvernement fédéral a approuvé le projet de loi sur les chaînes d'approvisionnement. Le président de la VDMA, Karl Haeusgen craint que cela puisse « même dans certains cas, conduire à la ruine de l'entreprise ». « Une loi sur la chaîne d'approvisionnement sert uniquement à apaiser les gens bien-pensant et cautionne un impérialisme moral présomptueux », critique également la Présidente de l'Association d'éthique de l'économie allemande, Irina Kummert.

Avec ce projet, le gouvernement fédéral met en œuvre un accord de son contrat de coalition. En 2018, la CDU/CSU et le SPD ont convenu de promulguer une loi à cet effet si, à la mi-2020, plus de la moitié des entreprises allemandes n'avaient pas volontairement assuré des conditions de travail décentes chez leurs fournisseurs. Selon une enquête du gouvernement fédéral, l'été dernier, seuls 15 % des entreprises de plus de 500 salariés le firent.

Avec son projet, la coalition répond cependant aux entreprises telles que BMW, Daimler, Bayer, Hapag-Lloyd, Ritter Sport ou Vaude qui réclament, à grand cri, une loi sur la chaîne d'approvisionnement. Comme le révèle une enquête de l'institut de sondage, infratest dimap, neuf allemands sur dix souhaitent également que le monde politique s'assure que les entreprises respectent les droits de l'homme dans leurs transactions internationales.

Le fait est que des millions de gens dans le monde travaillent pour des salaires inférieurs au seuil de pauvreté et dans des conditions qui mettent leur santé en péril. Et souvent, des entreprises allemandes sont au bout de la chaîne d'approvisionnement, car aucun pays n'importe autant de produits des États-Unis et de la Chine, que l'Allemagne. Avec une part moyenne de 30 % de la valeur ajoutée, les fabricants de machines et les constructeurs automobiles sont, selon le ministère fédéral allemand de la coopération économique, ceux qui transforment le plus de produits de base importés. Dans le secteur électronique, cette part est de 45 %.

Avec cette loi sur la chaîne d'approvisionnement, la coalition veut engager la responsabilité de ces entreprises, tout comme elle l'a fait avec les discounters du secteur textile ou avec les transformateurs de cacao ou de café bruts. À compter de 2024, les sociétés de plus de 3000 salariés auront l'obligation d'identifier, dans le cadre d'une « analyse appropriées risques », les « risques en matière des droits de l'homme et les risques environnementaux » présents dans leur entreprise et chez leurs fournisseurs directs. Ce projet gouvernemental prévoit d'appliquer cette obligation aux entreprises de plus de 1000 salariés, dès l'année suivante.

Ces entreprises devront transmettre les résultats de leur analyse à leurs acheteurs pour qu'ils développent et mettent en œuvre des « stratégies en matière d'approvisionnement et des pratiques d'achat » qui permettent « d'éviter ou de réduire les risques constatés ».

Ainsi les acheteurs doivent se faire contractuellement garantir par les fournisseurs qu'ils respectent les « exigences de leurs clients en matière des droits de l'homme et d'environnement » et exigent également ce respect de leurs propres fournisseurs. Le gouvernement fédéral allemand veut également contraindre les sociétés à proposer des formations sur les droits de l'homme et la protection du travail et de l'environnement, à leurs fournisseurs.

Les sociétés doivent également prendre des mesures en interne et auprès de leurs fournisseurs de rang 1 pour éviter les violations des droits de l'homme, notamment en définissant des mécanismes de contrôle, en accord avec leurs partenaires commerciaux. Les entreprises doivent également désigner un délégué aux droits de l'homme et établir une procédure permettant aux salariés des fournisseurs de remonter les éventuels abus. Chez les fournisseurs de leurs sous-traitants, ils ne doivent dénoncer les violations des droits de l'homme et les infractions contre la protection de l'environnement que s'ils disposent d'éléments concrets sur ces événements.

« Cela ne nous effraie pas », déclare Marc Jäschke, Responsable de l'équipe des achats stratégiques au sein de la RATIONAL AG. « Car nous respectons déjà de nombreuses exigences de la loi sur la chaîne d'approvisionnement. » La PME de 2 200 collaborateurs, spécialisée dans la production de systèmes de cuisson pour les cuisines professionnelles, a déjà signé en 2012 le « Code de Conduite » de l'association allemande pour la gestion des matières, des achats et de la logistique. Ce Code contraint les entreprises à respecter les droits de l'homme, à lutter contre le travail des enfants et le travail forcé et à s'assurer que leurs fournisseurs respectent la protection de la santé et de l'environnement.

« Nous exigeons aussi de nos fournisseurs qu'ils respectent ces exigences », ajoute Marc Jäschke. « Nous savons pertinemment qu'il existe des zones d'ombre et que nous ne connaissons pas tous les aspects de l'activité de nos fournisseurs. Mais nous mettons en œuvre pour contrôler le plus grand nombre d'aspects possible. » C'est pourquoi Marc et ses collègues passent beaucoup de temps chez leurs 190 fournisseurs en série.

« Par ailleurs, nous faisons en sorte d'auditer, chaque année, un tiers de nos fournisseurs en mettant l'accent sur différents domaines », rapporte Marc Jäschke.

« Et depuis 2019, nous avons développé un nouveau système de gestion de la conformité pour la chaîne d'approvisionnement que nous avons intégralement mis en œuvre, pour la première fois, en 2020. » Une évaluation globale de l'ensemble des fournisseurs a été déterminée sur la base de l'évaluation de plusieurs critères. Suite à cette évaluation, les trois fournisseurs ayant obtenu les moins bons résultats seront audités par un partenaire externe qui mettra l'accent, lors de ses inspections chez le fournisseur, sur des thèmes tels que la corruption, le respect des droits de l'homme, la lutte contre le travail

des enfants, la protection de l'environnement et la sécurité au travail.

Si, lors de ce processus d'évaluation, RATIONAL constate des abus, la PME exige de ses fournisseurs qu'ils y mettent fin. « S'ils s'y refusent, nous nous réservons le droit de mettre fin à la relation commerciale », résume Marc Jäschke. Mais il est très peu probable que cela arrive.

RATIONAL rend compte de tous ces résultats dans un rapport sur le développement publié chaque année. Ainsi, l'entreprise devance également la loi sur la chaîne d'approvisionnement. Cette loi exigerait, à l'avenir, que les sociétés rédigent une fois par an, un rapport sur les actions mises en place pour respecter leurs obligations découlant de la loi. Les entreprises qui ne respecteraient pas ces obligations, se verraient condamner par l'Office fédéral de l'économie et du contrôle des exportations à des amendes pouvant aller jusqu'à 800 000 euros ou correspondant à deux pour cent du chiffre d'affaires global des entreprises qui génèrent des bénéfices supérieurs à 400 millions d'euros. Dans le même temps, les organisations non-gouvernementales et les syndicats doivent pouvoir représenter les personnes concernées devant les tribunaux et porter plainte en leur nom.

Le risque qu'ils le fassent est toutefois très faible, estime Dr. José Campos Nave, Associé-gérant et Avocat spécialisé en droit du commerce et des sociétés pour le Cabinet d'avocats Rödl & Partner, « car les amendes vont dans les caisses de l'État et non pas dans celles des associations représentatives. » Mais celles-ci devraient assumer le risque financier d'un procès et seraient peu motivées d'intenter en justice. « Cette loi est donc comme un tigre sans dents, un tigre de papier », corrige le juriste. « Car pour prouver qu'elles respectent les exigences, les entreprises devront, à l'avenir, rédiger encore plus de rapports. » La documentation rassure, ajoute Maître Campos Nave, surtout lorsque les sociétés peuvent prouver, par un label obtenu d'un organisme de certification, qu'elles ont tout fait pour respecter ces exigences légales. « Il risque d'en résulter », explique le Président de la Fédération nationale de l'industrie électrotechnique et électronique, Wolfgang Weber, « une bureaucratie de la certification qui, en substance, n'apportera aucunes améliorations au respect des droits de l'homme. »

Mais cette loi sur la chaîne d'approvisionnement aura un impact sur les plus petites entreprises, critique la VDMA. « Elle peut certes d'abord s'appliquer aux entreprises de 3 000 ou de 1 000 salariés. Mais les nombreuses PME sont également

concernées car en tant que fournisseurs des grandes entreprises, elles doivent assumer les risques de leurs propres chaînes d'approvisionnement », explique le Directeur général de la VDMA, Thilo Brodtmann.

« Je plaide toutefois pour que cette loi ne soit pas considérée comme une contrainte mais plutôt comme un chance », ajoute Philipp Mall, Directeur de la société de conseils aux entreprises spécialisée dans les achats, INVERTO. Les entreprises qui, comme l'exige le projet de loi, connaissent et gèrent les risques dans leur supply chain, peuvent réagir rapidement dans des situations de crise. De nombreuses entreprises en ont pris conscience lors de la crise sanitaire que nous connaissons actuellement. « Les défaillances de leurs fournisseurs suite à la pandémie de coronavirus leur ont ouvert les yeux sur les sous-traitants dont ils dépendent dans les différents pays », explique Monsieur Mall.

Les entreprises qui améliorent leur gestion des risques ne se contentent pas de respecter les exigences de la loi sur la chaîne d'approvisionnement. Grâce à des pratiques commerciales durables, elles réalisent également un meilleur résultat d'exploitation et augmentent leurs retours sur investissement comme le confirme une étude réalisée par l'Université d'Oxford. De nombreuses entreprises l'ont également compris pendant la crise sanitaire. La part des entreprises qui identifient et évaluent les risques présents sur leur chaîne d'approvisionnement, a dépassé les 60 % en 2020. C'est ce que révèle « L'étude 2021 sur la gestion des risques » réalisée par Philipp Mall et ses collègues. Aujourd'hui, six entreprises sur dix ont mis en place une gestion des risques, elles ne représentaient que 38 % en 2019.

Pour éviter les difficultés d'approvisionnement, 72 % des entreprises interrogées analysent et évaluent régulièrement la performance de leurs fournisseurs. Deux entreprises sur trois signent des contrats-cadres avec leurs fournisseurs. Grâce à ces deux mesures, les acheteurs ont pu respecter les exigences de la loi sur la chaîne d'approvisionnement sans gros efforts financiers. « Une entreprise qui envoie régulièrement des questionnaires à ses fournisseurs pour obtenir des informations sur la capacité de livraison de ses partenaires peut les compléter avec des questions sur la protection du travail, de la santé et de l'environnement dans l'entreprise du sous-traitant », explique Monsieur Mall.

Mais, bien entendu, cela ne suffit pas. « C'est pourquoi il est important que les dirigeants analysent, rapidement, avec leurs collègues des services Conformité et Achats, les difficultés que

l'entreprise pourrait rencontrer lors de la mise en œuvre de la loi sur la chaîne d'approvisionnement et déterminent quelles mesures le service Approvisionnement pourrait mettre en place pour relever ces défis », recommande Monsieur Mall.

Pour les entreprises dans lesquelles le service des achats n'a pas encore de visibilité sur les risques de sa supply chain, une feuille de route des mesures permettant une plus grande transparence, doit être définie. Pour les produits critiques tels que les métaux ou les composants électroniques, il ne s'agit pas uniquement de contrôler les fournisseurs directs, mais aussi les fournisseurs en amont. « Les experts des différents groupes de produits doivent s'interroger sur la composition des pièces et des composants qu'ils achètent et doivent se demander si leurs extractions et leurs productions pourraient avoir un impact sur l'environnement ou violer des droits humains », ajoute Monsieur Mall. Ces informations permettraient également de sélectionner ses fournisseurs de façon plus ciblée, en prenant en considération les aspects sociaux et écologiques.

Cela demande beaucoup d'efforts, en particulier dans cette période de pandémie de coronavirus où de nombreuses entreprises font face à des problèmes existentiels. « Mais la tâche en vaut la peine. Car dans un ou deux ans, un cadre juridique défini par l'Union européenne, pourrait imposer encore plus de contraintes aux entreprises que le projet de loi sur la chaîne d'approvisionnement du gouvernement allemand », rappelle Monsieur Mall.

Mi-mars, le Parlement européen a présenté à la Commission européenne son rapport sur sa conception d'une loi européenne sur la chaîne d'approvisionnement. Cette loi obligerait toutes les entreprises de plus de 250 salariés à analyser l'intégralité de leur chaîne d'approvisionnement et non pas uniquement le premier maillon. En cas de violation des droits de l'homme, elles devront payer des dommages et intérêts. La Commission pourrait élaborer, d'ici l'été, un projet de loi qui s'appuie sur ce rapport. Les associations d'entreprises auraient alors toutes les raisons de déplorer la décision portant sur le sort des PME allemandes.



➔ **Marc Jäschke**
Chef de l'équipe des achats stratégiques au sein de la RATIONAL AG

Éditeur et contact

RATIONAL AG

Siegfried-Meister-Straße 1

86899 Landsberg am Lech

Tél.: +33 03 89 57 05 55

E-mail : info@rational-online.com

Ce rapport a été publié en avril 2021.