

— ENGAGEMENT RSE

NOTRE ENGAGEMENT RSE 2025

Ensemble, on avance responsable.

Depuis plusieurs années, nous prenons le temps de faire le point sur notre responsabilité sociétale. Non pas pour nous mettre en valeur, mais parce que la transparence et la régularité comptent davantage que les grandes annonces isolées. Montrer, année après année, a toujours plus de valeur que promettre une fois pour toutes.

Chez nous, la RSE n'est pas un chantier que l'on referme en fin d'année : c'est devenue une manière de travailler qui infuse chacune des décisions de l'entreprise. Elle pèse dans les choix de flotte, dans la façon de recruter, dans la relation avec les clients et les fournisseurs. Concrètement, cela signifie qu'aucun sujet — environnemental, humain ou sociétal — n'est traité à la légère, et que les résultats sont présentés tels qu'ils sont, sans enjolivement.

Ce rapport n'est pas qu'une liste de chiffres. C'est une invitation à comprendre notre façon de voir les choses, à découvrir ce qui est mis en place au quotidien, et les femmes et les hommes qui donnent vie à cet engagement. Bonne lecture.

« *Chaque trajet compte. Chaque geste compte. Chaque personne compte.* »

TOUTE NOTRE ACTUALITÉ RSE

La page qui rassemble toute notre démarche, mise à jour au fil de l'eau :

www.pinzlerlux.com/fr/rse



LE PILOTAGE

Une petite équipe, mais une organisation bien rodée.

Notre démarche RSE est portée directement par la Direction, avec une personne dédiée à la coordination RSE et au respect des droits fondamentaux. Chaque année, une Revue de Direction complète passe en revue tous nos engagements. Tous les trois ans, nous prenons aussi le temps de revoir notre politique RSE dans son ensemble, pour nous assurer qu'elle reste alignée avec nos valeurs et les attentes de nos parties prenantes.

Le dialogue est facilité par notre organisation : boîte à idées, entretiens individuels, enquêtes de satisfaction, et un mécanisme d'alerte pour tout comportement qui ne respecterait pas nos valeurs.

NOS ENGAGEMENTS

- Le **Pacte national luxembourgeois** « Entreprises et Droits de l'Homme » — signé le 15 juillet 2024.
- **EcoVadis** — évalués chaque année depuis 2019, sur 4 piliers.
- Notre **Charte RSE** — publiée sur www.pinzlerlux.com/fr/rse.
- Le **Label « Made in Luxembourg »** — obtenu le 7 décembre 2023.
- Notre **code de conduite RSE**.

NOS PETITS GUIDES DU QUOTIDIEN

Derrière chaque engagement, des documents que nos équipes connaissent et utilisent : une Charte RSE, une Charte de la Diversité, une Charte Santé, un Guide Éthique, des guides contre la discrimination et contre le travail forcé remis à chaque embauche, un livret d'accueil, et une procédure « Vision Zéro Accident ». Rien de théorique : ce sont nos outils de travail au quotidien.



NOS RECONNAISSANCES EN 2025

Des labels qu'on ne collectionne pas pour la vitrine : on les utilise pour progresser, vraiment.

✓ **ISO 9001:2015** renouvelée — notre système qualité tourne rond.

✓ **IFS Logistics V3** : note portée à 99,72 % (contre 96,99 % précédemment).

✓ **GDP Pharma** confirmée — le transport pharmaceutique n'a plus de secret pour nous.

✓ **Label « Made in Luxembourg »** — fiers de nos racines.

✓ **Membres actifs** d'ESPORG et du Cluster for Logistics.



Des audits réguliers, pas des labels de vitrine : chaque certification se mérite et se renouvelle.



MÉDAILLE D'OR ECOVADIS

Six années de suite avec la médaille d'or. Et cette année, on grimpe encore.

77 /100 Note globale (+1 point vs. 2024)	81 Environnement	73 Social & droits humains
79 Éthique	81 Achats responsables	6 ans De médaille d'or d'affilée

Le détail complet de notre notation, thème par thème, est publié sur notre site — on vous invite à y jeter un œil.



*Médaille d'or six années de suite : une constance qui place Pinzler Lux parmi
le top 5 % mondial EcoVadis.*



UNE FLOTTE PLUS PROPRE

Rouler mieux, rouler plus propre : notre feuille de route au quotidien.

- 3 véhicules 100 % électriques Tesla en circulation depuis fin 2024.
- Un carburant renouvelable (HVO100) utilisé depuis 2023 : plus de 90 % d'émissions de CO₂ en moins par rapport au gazole classique.
- 11 nouveaux véhicules plus propres et plus sûrs entrés dans notre flotte en 2025.
- Une flotte jeune : nos tracteurs ont en moyenne **2 ans et demi**, nos remorques un peu plus de 2 ans, et la majorité ont moins de 3 ans.
- Objectif 2026 : un vrai point de vigilance identifié — **la consommation de carburant et l'éco-conduite** restent un défi.

« Chaque kilomètre roulé plus proprement, c'est un peu moins de CO₂ dans l'air. »



NOS ÉQUIPES D'ABORD

Une entreprise responsable, c'est avant tout des femmes et des hommes qui se sentent bien au travail.

0

Accident du travail depuis 2020

45

Actions de prévention sécurité

1,5%

Taux d'absentéisme (objectif : <3,5 %)

On écoute nos collaborateurs, et on agit vite : une chaise de bureau usée signalée un matin ? Remplacée trois jours plus tard. Une envie de verdure dans l'open space ? Notée et prise en compte. C'est ça, le dialogue au quotidien.

— **100 %** des demandes d'amélioration remontées par les salariés ont été traitées.



NOS ÉQUIPES SUR LE TERRAIN, AUX CÔTÉS DE NOTRE FLOTTE



Zéro accident depuis 2020 : la sécurité de nos équipes, une exigence de tous les jours, pas un slogan.



Décembre 2025 marque le lancement d'« **ON THE ROAD** », notre toute nouvelle newsletter interne, pensée pour renforcer le dialogue avec nos équipes et valoriser leurs réussites. Son premier numéro dévoile les résultats de notre enquête annuelle de satisfaction du personnel — et ils sont excellents.

81,25 % de taux de participation, en hausse de plus de 6 points par rapport à 2023 (75 %) — un signe fort de l'implication de nos équipes. Et surtout, **96,2 %** des salariés se disent engagés dans l'entreprise : un record.

« **ON THE ROAD** » N°01 — NOTRE NOUVELLE NEWSLETTER INTERNE, DÉCEMBRE 2025

Engagement dans l'entreprise

96,2%

Conditions de sécurité satisfaisantes

96,2%

Qualité d'écoute et implication client

>90%

Reconnaissance du travail fourni

76,9%

Perfectible, mais en progression : un axe que nous continuons à travailler.

Connaissance des objectifs et orientations

65,4%

Notre principal axe d'amélioration identifié pour 2026 : mieux partager le cap de l'entreprise.

Des actions concrètes sont déjà engagées pour consolider ces résultats et progresser sur les points identifiés : renforcement de la communication interne (via « **ON THE ROAD** » notamment), formations, clarification des rôles et développement du dialogue social. Merci à toutes celles et tous ceux qui ont pris le temps de répondre : c'est cette implication qui nous permet d'avancer ensemble.

ENQUÊTE MIROIR & SATISFACTION CLIENT 2025

Pour compléter notre écoute client, nous menons périodiquement une **enquête miroir** : nos salariés répondent au même questionnaire que nos clients, en se mettant dans leur peau. La précédente édition datait de 2024 ; en 2025, le taux de participation a atteint 64 %, en nette hausse par rapport à l'édition précédente.

CRITÈRE ÉVALUÉ	CLIENTS 2025	REGARD INTERNE (MIROIR)
Service fourni	100 %	90,5 %
Attitude du personnel	100 %	85,7 %
Réactivité à une demande de transport	100 %	90,5 %
Respect des horaires	100 %	90,5 %
Intention de re-solliciter Pinzler Lux	100 %	100 %
Recommandation de l'entreprise	100 %	100 %
Satisfaction globale	100 %	93 %

Tous les critères dépassent largement le seuil de 80 % à partir duquel un résultat est considéré comme un point fort. La qualité de service est citée comme premier critère de choix par 90 % des clients et 95,2 % des salariés, et nos certifications IFS et ISO 9001 sont reconnues comme un atout par 93,8 % des répondants.

Ces deux enquêtes, menées en parallèle, racontent la même histoire sous deux angles complémentaires : nos clients plébiscitent nos services à l'unanimité, et nos propres équipes — plus exigeantes par nature sur les sujets qu'elles connaissent de l'intérieur — confirment cette qualité avec un score de 93 %. Cet écart de 7 points, loin d'être un point faible, témoigne d'une culture interne critique et engagée, moteur de notre amélioration continue. Ce double regard, clients et collaborateurs, restera notre boussole pour maintenir cette exigence qualité.



INVESTIR DANS LES COMPÉTENCES

Développer les compétences de nos équipes, c'est aussi ça, la responsabilité sociale.

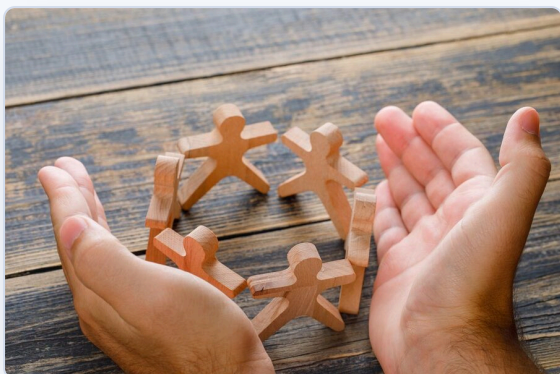


*100 % de nos formations sont animées par des formateurs internes : la
compétence se transmet en famille.*



LE RESPECT, ÇA NE SE NÉGOCIE PAS

Signataires du Pacte national luxembourgeois « Entreprises et Droits de l'Homme ».



PROTÉGER CHAQUE PERSONNE DE LA CHAÎNE

Depuis 2019, nous formalisons notre engagement en faveur des droits humains. En juillet 2024, nous avons franchi une étape supplémentaire en signant le Pacte national luxembourgeois « Entreprises et Droits de l'Homme », fondé sur les principes des Nations Unies.

Concrètement, cela veut dire : une personne responsable en interne, une évaluation régulière des risques propres à notre métier et un dialogue ouvert avec toutes nos parties prenantes. En 2025, comme les années précédentes, **aucun incident lié aux droits humains n'a été signalé.**

NOS PARTIES PRENANTES, NOTRE BOUSSOLE

On n'avance pas seuls : notre engagement Droits de l'Homme s'adresse à tous ceux avec qui on travaille, et chacun compte à sa manière.

NOS SALARIÉS

Des conditions de travail équitables, sûres et inclusives, sans discrimination ni travail illégal.

NOS CLIENTS

Des prestations transparentes, conformes à nos standards éthiques et sociaux.

FOURNISSEURS & SOUS-TRAITANTS

Des relations commerciales responsables, encadrées par notre code de conduite.

LES AUTORITÉS

Une conformité stricte aux réglementations, vérifiée par des audits internes réguliers.

PARTENAIRES FINANCIERS

Des critères de responsabilité sociale intégrés dans nos décisions.

ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

Des échanges basés sur le respect des engagements sociaux communs.

COMMENT ON ÉVALUE LES RISQUES

Notre méthode s'appuie sur les principes directeurs des Nations Unies et consiste à examiner de près les risques propres à notre métier : les conditions de travail de nos chauffeurs, la sécurité de la chaîne du froid et ses conséquences sur la santé publique, ainsi que le cadre réglementaire européen, particulièrement strict en matière de droits des travailleurs et de non-discrimination. Notre activité étant centrée sur l'Europe, c'est ce cadre qui structure directement notre gestion des risques.

CE QU'ON PRÉPARE POUR LA SUITE

Même si notre activité n'emploie pas de mineurs, nous souhaitons formaliser un cadre clair par la rédaction d'une politique de protection des Jeunes Travailleurs, ainsi que par la rédaction de nos Rapports des Droits de l'Homme en 2027.



ENVIE DE TOUT SAVOIR SUR NOTRE DÉMARCHE DROITS DE L'HOMME ?

Le rapport complet est disponible sur www.pinzlerlux.com/fr/rse — on vous y détaille, point par point, tous nos engagements et nos actions concrètes.

MODULE 08 — ÉTHIQUE



UNE ÉTHIQUE SANS COMPROMIS

Zéro tolérance pour la corruption, la fraude ou les conflits d'intérêts.

Notre Guide Éthique et notre Charte RSE posent un cadre clair, et **100 %** de nos responsables sont formés aux principes éthiques de l'entreprise. Une Charte Informatique garantit par ailleurs la confidentialité des données de nos collaborateurs.



Zéro tolérance pour la corruption ou les conflits d'intérêts : un cadre clair, connu de tous.

MODULE 09 — CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT



GRANDIR AVEC NOS PARTENAIRES

La responsabilité se construit aussi avec nos fournisseurs.



UN RÉSEAU DE PARTENAIRES ENGAGÉS

Chaque année, nous invitons nos fournisseurs à signer notre code de conduite RSE. En 2025, nous avons sollicité **46 fournisseurs** (contre 45 l'année précédente), et **59 %** d'entre eux ont adhéré au code — une progression par rapport aux 53 % de 2024.

Pour 2026, notre objectif est d'aller plus loin dans cette dynamique : après l'envoi de notre code de conduite par mail, nous relancerons systématiquement chaque fournisseur par téléphone pour l'accompagner dans sa signature. Nous continuons par ailleurs à évaluer nos fournisseurs chaque année et à privilégier, autant que possible, les partenaires locaux.

MODULE 10 – CHAÎNE DU FROID & QUALITÉ



LA SÉCURITÉ DE CE QUE NOUS TRANSPORTONS

La sécurité et la qualité des marchandises, c'est notre signature.

0

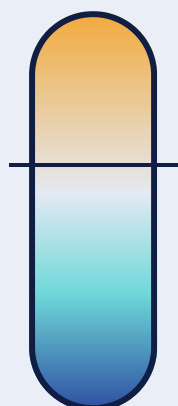
Incident sécurité alimentaire

0

Incident sur nos transports
pharma

100%

Des livraisons suivies et
tracées



+25°C

● Suivi température en temps réel

0°C

Alarmes sur les portes, suivi de température en temps réel, chauffeurs formés à repérer tout comportement suspect : nous mettons tout en œuvre pour que ce qui nous est confié arrive en parfait état, à chaque fois.

-18°C



LE BILAN DE NOTRE ANNÉE EN UN COUP D'ŒIL

Sur l'ensemble de nos indicateurs suivis en Revue de Direction, cette année encore, les résultats sont solides.



Un taux de réussite de 83 % qui confirme la solidité de notre pilotage — tout en assumant clairement nos axes de progrès : le Social et les Droits Humains, la mixité femme-homme, et l'adhésion de nos fournisseurs à notre code de conduite.



***39 objectifs atteints, un taux de réussite de 83 % : un pilotage rigoureux,
année après année.***



CE QUI NOUS PORTE, CE QUI NOUS ATTEND

NOS FORCES

- Un système Qualité solide, reconnu par nos certifications **ISO 9001, IFS Logistics et GDP**.
- Plus de **20 ans d'expérience**, une réputation bâtie sur la confiance.
- Une flotte jeune et connectée : géolocalisation, alarmes, capteurs, cybersécurité.

NOS AMBITIONS

- Décrocher des **certifications durables** supplémentaires.
- Valoriser notre qualité et notre RSE auprès de **clients de plus en plus sensibles** à ces sujets.

PERSPECTIVES

NOTRE CAP POUR 2026

2025 nous a montré que sécurité, qualité et engagement RSE avancent main dans la main. En 2026, nous continuons sur cette lancée : encore plus de dialogue avec nos équipes, encore moins d'impact environnemental, et toujours plus de transparence avec vous. Merci à toutes celles et tous ceux qui font vivre cet engagement au quotidien — collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires.



ON VOUS DIT OÙ NOUS RETROUVER

Ce rapport, c'est un résumé. Toute notre actualité RSE — nos rapports précédents, nos nouveautés, nos coulisses — c'est sur notre site que ça se passe. On vous y attend !

www.pinzlerlux.com

www.pinzlerlux.com/fr/rse – notre page RSE complète

www.pinzlerlux.com/fr/actualites

PINZLER LUX SA • 9A ROUTE DE FILSDORF, L-5717 ASPELT •
WWW.PINZLERLUX.COM

