



# AUTO-DÉCLARATION

## ISO26000

**NEN**  
ISO 26000 | MVO  
ZELFVERKLARING

Rédigée conformément à la directive  
NEN NPR 9026+C1:2012

2019-2020

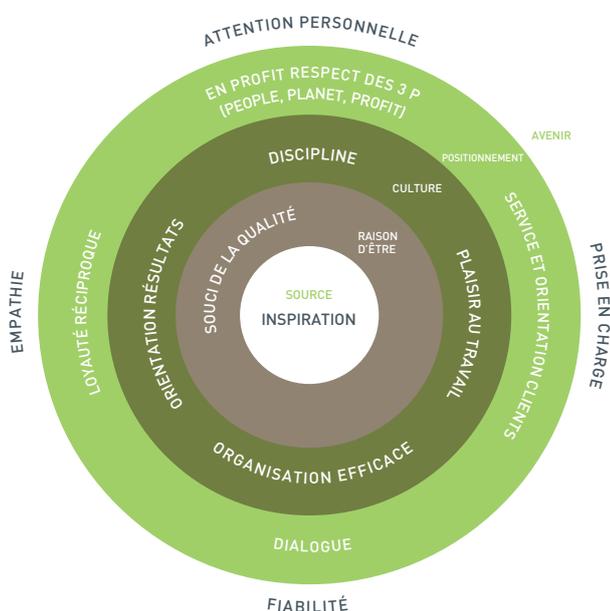
  
Blycolin



## ISO 26000, principes et lignes directrices auxquels nous souscrivons

**Blycolin est le spécialiste et le partenaire international de référence en matière de gestion du linge pour les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration. Soucieux de la qualité, nos collaborateurs enthousiastes souscrivent à notre politique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). C'est avec beaucoup de fierté que nous parvenons à concevoir, de façon à la fois enrichissante et efficace, des solutions complètes et durables au service d'une qualité maximale pour les clients.**

### Nos valeurs-clés



Blycolin possède les certifications ISO 9001 : 2015 et Certex, deux gages de grande qualité qui s'accompagnent pour vous d'une série de garanties. À nos yeux, toutefois, ces certifications n'en disent pas assez sur les principes et les directives de la

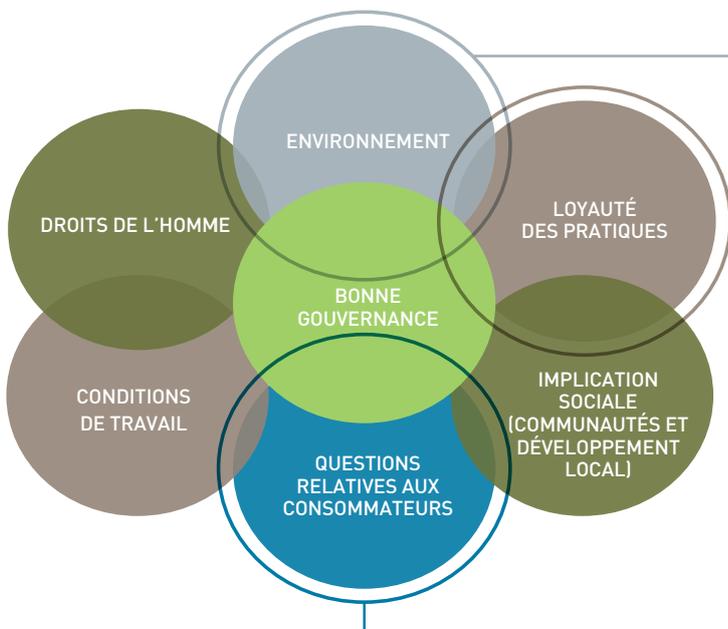
responsabilité sociétale des entreprises. C'est précisément pour pallier ce manquement que la norme ISO 26000 a été conçue.

La norme ISO 26000 est une directive internationale dont l'objectif vise la mise en pratique de l'entrepreneuriat durable. Elle détaille notamment le contenu et la méthode d'application de la RSE.

Il va de soi que Blycolin souscrit déjà pleinement aux principes et aux lignes directrices de cette norme depuis 2013.

Par la présente auto-déclaration, nous sommes en mesure de démontrer que nous appliquons les principes de ISO 26000. Cette auto-déclaration a été rédigée conformément à la directive néerlandaise NEN NPR 9026+C1:2012. Si nous avons apposé notre signature au bas de cette auto-déclaration, c'est parce que nous avons intégré de façon optimale les thèmes fondamentaux de la norme ISO 26000 dans notre gestion d'entreprise. Dans cette optique, nous nous sommes focalisés sur des priorités et questions centrales en particulier.

Nous faisons preuve de transparence dans la gestion de notre entreprise, et notre politique commerciale repose sur l'honnêteté, la confiance et des accords clairs. Nous traitons les personnes de façon équitable, favorisons leur participation au processus de travail et veillons à ce que leurs conditions et relations de travail soient optimales. En outre, en souscrivant à la norme ISO 26000, nous affichons notre volonté de contribuer activement à la protection de l'environnement et de mettre au point des solutions durables. Cette démarche témoigne



## Priorités

- Optimisation des flux logistiques avec nos clients et partenaires
- Participation à des projets d'achat de fibres durables
- Réduction de la consommation énergétique des blanchisseries (en ciblant notamment l'utilisation d'énergies durables)
- Innovation d'aides techniques logistiques
- Ouverture du dialogue sur la RSE
- Faire prendre conscience au client de l'empreinte carbone et diminuer la part des produits qui l'augmentent
- Instaurer le dialogue sur la RSE

également de notre respect à l'égard du client, en l'informant correctement sur nos produits et en lui proposant des solutions sûres. Elle montre enfin que nous nous impliquons dans notre communauté.

En 2013, nous avons choisi ISO 26000 afin de mieux organiser nos efforts concernant la RSE et de les communiquer. C'est ainsi que vous trouverez la nouvelle version de notre auto-déclaration, enrichie de nos derniers points de vue et prestations dans le domaine de la RSE.

Dans le présent document, nous répondons aux questions de l'auto-déclaration ISO 26000. Celles-ci sont réparties selon 4 axes :

1. **Principes de la RSE ;**
2. **Identification de la responsabilité sociétale de Blycolin et dialogue avec les parties prenantes ;**
3. **Questions centrales de la RSE ;**
4. **Intégration de la responsabilité sociétale au sein de Blycolin.**

L'entrepreneuriat socialement responsable : c'est tellement mieux... Toutes vos suggestions et idées sont toujours les bienvenues.

Au nom du groupe Blycolin,

**Marc van Boekholt,**  
Président Directeur général



## Table des matières

La présente auto-déclaration est divisée en 4 chapitres. Une série de sujets sont définis dans chacun d'entre eux. Chaque sujet reprend une ou plusieurs questions. Ces questions sont à leur tour classées par sujet de la façon suivante :

### 1. Principes de la RSE

SUJET	QUESTION
■ Redevabilité	1
■ Transparence	2
■ Comportement éthique	3
■ Reconnaissance des intérêts des parties prenantes	4
■ Respect du principe de légalité	5
■ Prise en compte des normes internationales de comportement	6
■ Respect des droits de l'Homme	7

### 2. Identification de la responsabilité sociétale de Blycolin et dialogue avec les parties prenantes

SUJET	QUESTION
■ Identification des parties prenantes	8   9
■ Implication des parties prenantes	10

### 3. Questions centrales de la RSE

SUJET	QUESTION
■ Détermination de la pertinence des sujets RSE	11   12
■ Détermination de l'importance des sujets RSE	13   14
■ Priorisation	15   16   17   18   19

### 4. Intégration de la responsabilité sociétale au sein de Blycolin

SUJET	QUESTION
■ Responsabilité de la chaîne et sphère d'influence	20   21
■ Diligence raisonnable	22   23   24   25
■ Vision, mission, politique et stratégie	26
■ Développement d'une base et de compétences	27   28
■ Intégration de la responsabilité sociétale dans les processus de gestion, les systèmes et les procédures	29
■ Communication et rapports	30   31   32   33
■ Contrôle des activités et évaluation des performances	34   35   36   37
■ Sélection des initiatives et des instruments en matière de RSE	38   39   40

# 1

## 1. PRINCIPES DE LA RSE

### Question 1 Redevabilité

**Nous rendons compte de notre influence sur la société, l'économie et l'environnement, et plus précisément :**

- de l'influence de notre gestion d'entreprise sur la société, l'environnement et l'économie et en particulier, des éventuels effets négatifs ;
- des mesures que nous avons prises afin d'éviter que ces effets négatifs ne se reproduisent.

#### Explications/exemples :

Blycolin use de différentes manières de rendre compte à ses partenaires de l'incidence de ses activités sur la société, l'économie et l'environnement. Elle recourt notamment à :

- jaarverslagen;
- des rapports annuels ;
- sa participation aux les accords pluriannuels (MJA3, accords pluriannuels) ;
- des enquêtes de satisfaction du client ;
- son site Web ;
- une communication formelle et informelle avec les parties prenantes.

Le site Web ([www.blycolin.com](http://www.blycolin.com)) contient des informations sur notre entreprise, notre politique RSE ainsi que les projets qui s'inscrivent dans le cadre de cette politique. Blycolin a connaissance de l'empreinte carbone annuelle de ses propres blanchisseries à Bunschoten, Maasmechelen (Belgique), Renkum et Mechelen (Belgique). Elle est mesurée par un bureau d'étude indépendant, sur la base de la consommation énergétique totale et des kilomètres parcourus. Blycolin est par ailleurs

certifiée CERTEX et ISO9001:2015. Ce système de gestion de la qualité garantit le contrôle, l'évaluation et l'amélioration constante de nos activités.

### Question 2 Transparence

**Notre organisation fait preuve de transparence quant à ses décisions et activités qui influent sur son environnement. Quelles activités votre entreprise entreprend-elle pour concrétiser ce principe ?**

Nous faisons preuve de transparence pour les éléments suivants :

- l'objectif, la nature et le lieu de nos activités (*informations disponibles sur le site Web*) ;
- les personnes qui détiennent une participation majoritaire au sein de notre entreprise. *Ces informations sont clairement expliquées aux parties prenantes qui doivent en disposer ;*
- les responsabilités et les compétences inhérentes à ces fonctions dans le cadre du processus décisionnel (*informations facilement accessibles en interne*). *Ces informations sont disponibles pour les parties prenantes concernées ;*
- la fonction des collaborateurs au sein de l'entreprise, dans le cadre du processus décisionnel ; (*informations facilement accessibles en interne*). *Ces informations sont disponibles pour les parties prenantes concernées ;*
- nos prestations RSE dans des matières centrales; (*en interne*). *Ces informations sont disponibles en interne, notamment dans le rapport financier*



*(accessible aux parties prenantes concernées), le rapport environnemental de la blanchisserie de Bunschoten et le calcul de l'empreinte carbone pour Zaltbommel et les propres blanchisseries., mais aussi dans les rapports d'entretiens périodiques avec des sous-traitants et dans les rapports d'audits périodiques ;*

- nos résultats financiers. *Ces informations sont disponibles pour les parties prenantes concernées ;*
- l'origine de nos moyens financiers. *Ces informations sont disponibles pour les parties prenantes concernées ;*
- les personnes que nous considérons comme nos partenaires ; (en interne). *Ces informations sont communiquées à nos collaborateurs ;*
- le mode de sélection de ces partenaires ; (en interne). *Ces informations sont communiquées à nos collaborateurs ;*
- la façon dont ces parties prenantes sont impliquées dans l'organisation ; (en interne). *Ces informations sont communiquées à nos collaborateurs.*

#### **Ces informations sont :**

- publiques et facilement accessibles. Les informations critiques liées à l'entreprise ne sont pas toutes rendues publiques tel que mentionné ci-dessus ;
- compréhensibles pour les parties prenantes ;
- opportunes, justes d'un point de vue factuel, claires et objectives.

Blycolin se fera un plaisir de répondre à toute question complémentaire.

## Question 3 Comportement éthique

**Notre entreprise adopte un comportement éthique. Quelles actions votre entreprise déploie-t-elle pour concrétiser ce principe ?**

#### **Nous:**

- communiquons nos valeurs-clés et nos principes. Nous le faisons entre autres dans cette auto-déclaration, sur notre intranet pour nos collaborateurs et sur notre site web ;
- organisons nos structures de gestion d'une façon qui favorise un comportement éthique. C'est ainsi que nous avons mis en place une personne de confiance et que le principe du « face à face » est appliqué lors des évaluations et décisions importantes ;
- communiquons par le biais de la stratégie et la réglementation concernant le personnel, les normes de comportement que nous attendons de nos collaborateurs internes et externes ;
- prévenons ou réglons les conflits d'intérêts qui se manifestent au sein de l'entreprise dans son ensemble et qui pourraient donner lieu à un comportement non éthique ;
- instaurons des mécanismes de surveillance et de contrôle visant à superviser, soutenir et renforcer le comportement éthique. Par exemple, avec des évaluations de fonctionnement et des concertations au sein des services.

#### **Comment ce comportement éthique est-il uniformisé ?**

Blycolin et ses collaborateurs adoptent un comportement éthique et font preuve de correction dans leurs relations avec les parties prenantes. Les lignes directrices à ce sujet ont été définies dans la stratégie et la réglementation concernant le personnel. Il existe également un code de conduite pour les fournisseurs.



## Question 4 Reconnaissance des intérêts des parties prenantes

**Notre organisation respecte les intérêts des parties prenantes et en tient compte. Quelles actions votre entreprise déploie-t-elle pour concrétiser ce principe ?**

**Nous :**

- connaissons les parties prenantes ;
- reconnaissons et estimons les parties prenantes, et réagissons à leurs préoccupations ;
- reconnaissons que les parties prenantes peuvent influencer les activités de notre entreprise ;
- avons déterminé si les parties prenantes sont en mesure de nous contacter afin d'exercer une quelconque influence, dont nous tenons compte ;
- évaluons les intérêts des parties prenantes à la lumière d'attentes sociétales plus vastes ;
- tenons compte des intérêts des parties prenantes avec lesquelles nous n'entretenons aucune relation formelle.

### Explications/exemples :

Blycolin reconnaît et respecte les intérêts des parties prenantes, et en tient compte par une implication active. Blycolin attache de l'importance au maintien d'une bonne relation avec les parties prenantes. Il apparaît par ailleurs clairement que les parties prenantes exercent et subissent une influence lors de la prise de décisions et dans la réalisation de choix stratégiques. C'est pourquoi nous sommes très attachés à un dialogue structuré avec les parties prenantes, de sorte qu'un bon équilibre existe entre les intérêts et les attentes de Blycolin et ceux des parties prenantes.

Exemples concrets :

- discussion de cette auto-déclaration avec un certain nombre de clients et fournisseurs et sa diffusion auprès de ceux-ci ;
- enquête périodique de satisfaction du client ;
- concertation périodique avec nos donneurs d'ordre et fournisseurs.

## Question 5 Respect du principe de légalité

**Notre organisation respecte les lois et réglementations en vigueur. Quelles actions votre entreprise déploie-t-elle pour concrétiser ce principe ?**

**Nous :**

- nous tenons informés des lois et réglementations applicables. Voici les différentes actions menées au sein de Blycolin pour garantir une telle démarche :
  - permettre et encourager la consultation de la littérature spécialisée ;
  - encourager les visites de salons professionnels ;
  - affiliation active à l'association professionnelle FTN (Fédérative Textielbeheer Nederland, la fédération néerlandaise du textile) ;
  - organiser des formations (sur les machines et produits chimiques) avec la collaboration de fournisseurs ;
- respectons la législation des pays dans lesquels nous sommes actifs, même lorsque les autorités locales n'œuvrent pas à son maintien. Blycolin attache beaucoup d'importance à l'éthique et à la loyauté des pratiques. À cette fin, le respect des



lois et réglementations est primordial.

- prenons les mesures nécessaires pour que nos relations et activités soient conformes aux lois et réglementations en vigueur. Pour ce faire, différents moyens sont mis en œuvre :
  - des mesures dans le cadre d'audits (SA8000, ISO 9001 : 2015) ;
  - des instructions de sécurité de fournisseurs ;
  - l'information des collaborateurs quant aux lois et réglementations récentes et pertinentes, et à la manière dont ils peuvent les respecter. Chaque collaborateur dispose d'un plan de développement personnel prévoyant des formations.
- évaluons régulièrement si l'organisation répond encore aux lois et réglementations en vigueur. Et ce, via :
  - des audits ISO 9001 : 2015 ;
  - Certex ;
  - des mises à jour IER.

## Question 6 Prise en compte des normes internationales de comportement

**Notre organisation respecte les normes internationales de comportement. Quelles activités votre entreprise déploie-t-elle pour concrétiser ce principe ?**

**Nous :**

- respectons à tout le moins les normes internationales de comportement dans les pays où la législation ne protège pas suffisamment l'environnement ou la société, ou s'oppose aux normes internationales en la matière ;
- reconsidérons nos relations et activités dans les régions où les normes internationales de comportement ne sont pas respectées ;

- évitons de nous rendre complices d'une quelconque violation par d'autres organisations des normes internationales de comportement.

### Explications/exemples :

Nos fournisseurs stratégiques de textile ont signé notre code de conduite. Nous tenons périodiquement des sessions d'audit chez nos fabricants de nos fournisseurs sur place. En outre, nous mettons en œuvre des audits SA8000 pour nos produits.

## Question 7 Respect des droits de l'Homme

**Notre organisation respecte et reconnaît la déclaration universelle des droits de l'Homme. Quelles actions votre entreprise déploie-t-elle pour concrétiser ce principe ?**

**Nous :**

- respectons ces droits dans tous les pays, toutes les cultures et toutes les situations ;
- entreprenons des démarches lorsque les droits de l'Homme sont bafoués dans le cadre de notre gestion d'entreprise, de la chaîne de valeur et/ou dans notre sphère d'influence ;
- n'abusons pas ou ne tirons aucun avantage de situations où les droits de l'Homme ne sont pas suffisamment respectés ;
- respectons les normes internationales de comportement.

### Explications/exemples :

Voir explications à la question 6

# 2

## 2. IDENTIFICATION DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE BLYCOLIN ET DES PARTIES PRENANTES CONCERNÉES

### Question 8 Identification des parties prenantes

**Comment votre organisation a-t-elle identifié les parties prenantes (qui a été consulté à ce propos, et de quelle manière) ?**

Une large représentation de collaborateurs Blycolin ont été impliqués dans l'analyse des parties prenantes. Ils ont notamment dû déterminer :

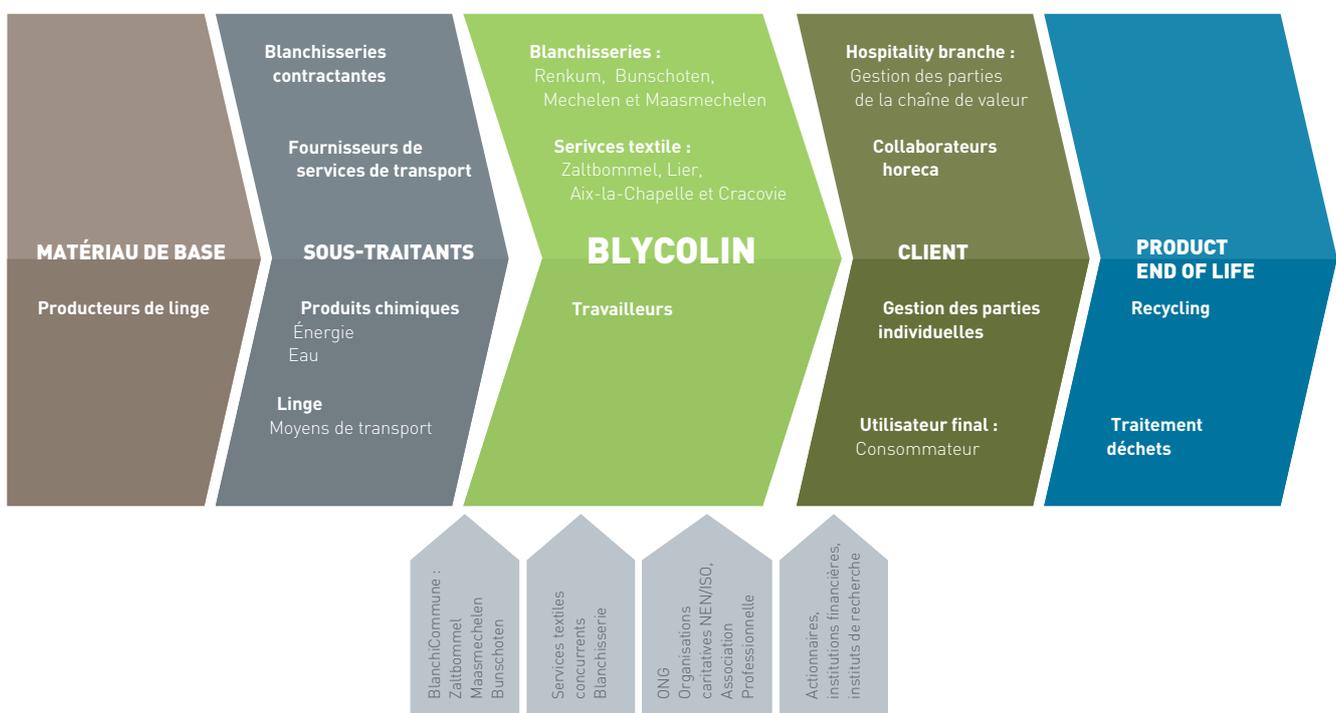
- à quelles personnes il convient de rendre des comptes ;
- quelles personnes doivent être impliquées dans les décisions prises par Blycolin ;
- quelles personnes sont influencées positivement ou négativement par les actions entreprises par Blycolin ;
- quelles personnes se trouvent dans la chaîne de valeur.

La commission d'experts ISO 26000 a récolté toutes ces informations et les a renvoyées pour approbation. Le résultat de cette analyse répond à la question 9.

### Question 9 Identification des parties prenantes

**Qui sont les parties prenantes de votre entreprise ?**

Le schéma ci-dessous reprend l'ensemble des parties prenantes.



## Question 10 Implication des parties prenantes

**Pourquoi et comment votre entreprise favorise-telle l'implication des parties prenantes (donnez des exemples illustrant la façon dont votre entreprise s'y est prise) ?**

Nous impliquons les parties prenantes aux fins suivantes :

- avoir un aperçu des effets de nos décisions et activités sur des parties prenantes spécifiques ;
- déterminer si l'impact positif que nous exerçons sur notre environnement peut être accentué et si notre impact négatif peut être réduit.

Grâce aux autres consultations périodiques avec les fournisseurs, les enquêtes de satisfaction périodiques et un entretien périodique avec nos collaborateurs, nous pouvons avoir une image globale de l'impact de nos décisions et activités. Nos managers régionaux constituent également un maillon important dans le dialogue avec nos clients. Chaque entretien nous permet d'emmagasiner des points de vue afin d'améliorer nos prestations de RSE. Aucune innovation ne peut avoir lieu sans l'aide et le dévouement de nos clients. Nous dépendons de la contribution de nos parties prenantes pour pouvoir améliorer et innover de manière efficace.

La présente auto-déclaration constitue l'occasion idéale, pour Blycolin, de renforcer le dialogue sur la RSE avec les parties prenantes. Nous nous sommes fixés les objectifs suivants pour 2019-2020 :

- discuter de l'auto-déclaration avec 5 clients aux Pays-Bas, en Belgique et en Allemagne afin d'améliorer nos prestations concernant la RSE ;
- discuter de l'auto-déclaration avec au moins 3 fournisseurs afin d'améliorer nos prestations concernant la RSE ;
- faire preuve de transparence dans nos activités, ainsi que dans le domaine de la RSE en communiquant par des entretiens, nos bulletins d'information, sur notre site Web et dans les médias sociaux. Nous aimons partager nos expériences en matière de linge ;
- mettre sur pied, quand c'est possible, des partenariats présentant des avantages à la fois pour nous et pour les parties prenantes.

# 3

## 3. QUESTIONS CENTRALES DE LA RSE

### Question 11 Détermination de la pertinence des sujets RSE

**Veillez indiquer si, lors de l'évaluation de la pertinence des sujets, vous avez tenu compte des éléments suivants :**

- activités et décisions propres ;
- activités et décisions d'entreprises se trouvant dans la chaîne de valeur et sphère d'influence de votre entreprise ;
- activités quotidiennes et situations particulières.

### Question 12 Détermination de la pertinence des sujets RSE

**Quels sujets sont pertinents ?**

- gestion de l'organisation – processus décisionnels et structures ;
- environnement – prévention de la pollution ;
- environnement – utilisation durable des ressources ;
- environnement – atténuation des changements climatiques et adaptation ;
- pratique professionnelle – emploi et relations employeur/employé ;
- pratique professionnelle – conditions de travail ;
- pratique professionnelle – développement personnel et formation ;
- loyauté des pratiques – concurrence loyale ;
- droits de l'Homme – diligence raisonnable ;
- droits de l'Homme – gestion des réclamations et des litiges ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – marketing intègre ;

- questions relatives aux clients/consommateurs – consommation durable ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – service après-vente et assistance ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – protection des données et de la vie privée ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – éducation et sensibilisation ;
- implication sociale – implication auprès des communautés ;
- implication sociale – éducation et culture ;
- implication sociale – développement des technologies et accès à la technologie .

### Question 13 Détermination de l'importance des sujets R

**Quels critères avez-vous utilisés lors de la détermination des sujets importants ?**

- la mesure dans laquelle le sujet a un effet sur les parties prenantes et le développement durable ;
- l'effet de la prise ou non d'une ou de plusieurs actions supplémentaires sur ce sujet.

# 3

## Question 14 Détermination de l'importance des sujets RSE

### Quels sujets sont importants ?

- gestion de l'organisation – processus décisionnels et structures ;
- environnement – prévention de la pollution ;
- environnement – utilisation durable des ressources ;
- environnement – atténuation des changements climatiques et adaptation ;
- pratique professionnelle – emploi et relations employeur/employé ;
- pratique professionnelle – conditions de travail ;
- pratique professionnelle – développement personnel et formation ;
- loyauté des pratiques – concurrence loyale ;
- droits de l'Homme – diligence raisonnable ;
- droits de l'Homme – gestion des réclamations et des litiges ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – marketing intègre ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – consommation durable ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – service après-vente et assistance ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – protection des données et de la vie privée ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – éducation et sensibilisation ;
- implication sociale – implication auprès des communautés ;
- implication sociale – éducation et culture ;
- implication sociale – développement des technologies et accès à la technologie.

## Question 15 Priorisation des sujets RSE

### Quels critères avez-vous utilisés lors de la détermination des sujets prioritaires ?

- l'analyse coûts-avantages d'actions prises dans le cadre du sujet ;
- le temps nécessaire pour atteindre les résultats souhaités ;
- les implications en termes de coûts lorsque le sujet n'est pas traité rapidement ;
- la facilité et la rapidité avec lesquelles des actions peuvent être effectuées – les « quick wins » ;
- l'évaluation des actions concernant la RSE en 2016 – 2018.

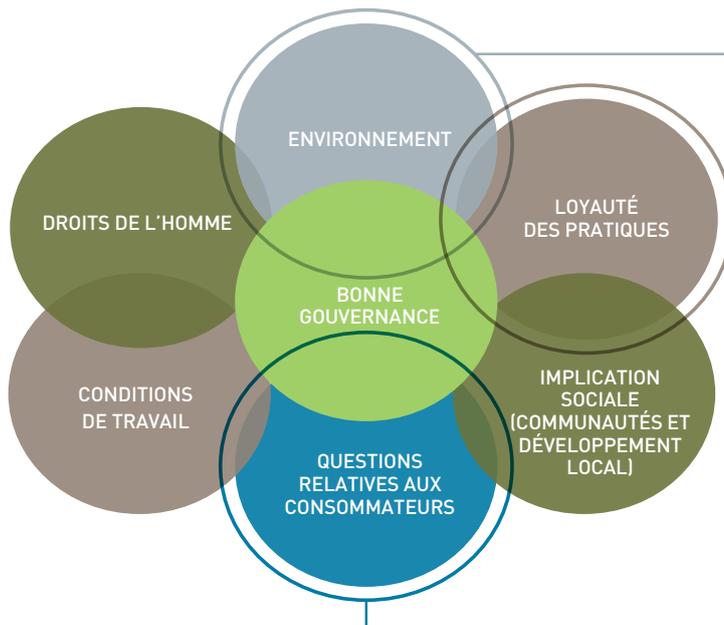
## Question 16 Priorisation des sujets RSE

### Quels sujets sont prioritaires ?

- environnement – utilisation durable des ressources ;
- environnement – prévention de la pollution ;
- pratique professionnelle – conditions de travail ;
- droits de l'Homme – diligence raisonnable ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – marketing intègre ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – consommation durable ;
- questions relatives aux clients/consommateurs – éducation et sensibilisation.

Les priorités ont été définies dans des plans d'action pour la période 2019 – 2020 (voir question 17), ou ont été reprises dans une participation à une initiative de RSE (voir question 40).

# 3



## Priorités

- Optimisation des flux logistiques avec nos clients et partenaires
- Participation à des projets d'achat de fibres durables
- Réduction de la consommation énergétique des blanchisseries (en ciblant notamment l'utilisation d'énergies durables)
- Innovation d'aides techniques logistiques
- Ouverture du dialogue sur la RSE
- Faire prendre conscience au client de l'empreinte carbone et diminuer la part des produits qui l'augmentent
- Instaurer le dialogue sur la RSE

## Question 17 Priorisation des sujets RSE

### Quelles actions ont été entreprises ou comptez-vous entreprendre ?

À partir de nos priorités découlent nos projets prioritaires et nos actions. Dans le schéma ci-dessus, nous avons repris les actions. Nous discutons des trajets d'optimisation (logistique) avec certains clients sélectionnés. L'impact sur la durée et donc les avantages financiers sont des points prioritaires. En outre, nous effectuons des

projets pilotes avec nos articles durables et recyclés en collaboration avec des clients. Les projets concernés deviendront visibles à partir du moment où ils peuvent être finalement mis sur le marché ou achevés.

<https://www.blycolin.com/be-fr/durabilite>  
<https://www.blycolin.com/be-fr/nouvelles>

# 3

## Question 18 Priorisation des sujets RSE

**Explications relatives à la priorisation (expliquez également pour quelles raisons certains sujets sont pris ou non en compte) :**

La définition des priorités a été soumise à un processus de vote démocratique (et anonyme) au sein d'un groupe hétérogène de collaborateurs, après évaluation du plan démarré en 2013..Les résultats de ce vote ont ensuite servi de base de discussion avec ce même groupe de collaborateurs. Les priorités ont été arrêtées lors de cette discussion, puis traduites en plans d'actions. À la suite d'une analyse des risques, profits et investissements, le management a sélectionné certains plans d'actions pour 2017 2018. Les plans qui n'ont pas été retenus figurent sur une première liste pour 2020.

## Question 19 Priorisation des sujets RSE

**Indiquez quelles parties prenantes vous avez associées à l'identification des sujets pertinents, importants et prioritaires, et de quelle manière :**

Les sujets pertinents ont été définis par la commission d'experts ISO 26000 sur la base d'entretiens avec des collaborateurs, les clients et les sous-traitants.. Les résultats de l'enquête menée en 2013 et la vue d'ensemble de la réalisation de fin 2018 ont formé le point de départ de ces entretiens.



## 4. INTÉGRATION DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE AU SEIN DE BLYCOLIN

### Question 20 Responsabilité de la chaîne et sphère d'influence

**Quelles organisations (types) se trouvent dans votre sphère d'influence et comment se comportent-elles vis-à-vis de votre entreprise ?**

#### Relations économiques :

- clients (hôtels, restaurants, parcs de loisirs, centres de bien-être) ;
- fournisseurs (linge, eau, énergie, produits chimiques) ;
- blanchisseries ;
- organisations professionnelles ;
- partenaires (fournisseurs de services logistiques) ;
- institutions financières ;
- concurrents ;
- ONG.

#### Relations de propriété :

- actionnaires ;
- entreprises faisant partie du groupe Blycolin.

#### Relations juridiques/politiques :

- collaborateurs ;
- instances publiques ;
- associations professionnelles ;
- commune de Zaltbommel, Bunschoten, Renkum, Mechelen, Maasmechelen, Lier/Anvers, Eupen.

#### Relations d'influence informelles :

- consommateur (le client du client) ;
- voir aussi l'aperçu des parties prenantes à la question 9.

### Question 21 Responsabilité de la chaîne et sphère d'influence

**De quelle façon votre entreprise encourage-t-elle la responsabilité sociétale auprès d'autres organisations ? Donnez des exemples.**

- en reprenant des critères sociétaux dans les conditions contractuelles.

Notre code de conduite est une partie systématiquement intégrée dans les contrats des fournisseurs. La RSE est entièrement reprise dans la stratégie d'achat.

- en formulant une déclaration publique de responsabilité sociétale.

Notre site Web (<https://www.blycolin.com/be-fr/durabilite>) décrit clairement la voie que Blycolin a choisie en matière d'entrepreneuriat durable et social, y compris les projets. Voir à ce sujet les divers bulletins d'information <https://www.blycolin.com/be-fr/nouvelles>

- en impliquant la communauté, des dirigeants politiques et d'autres parties prenantes.

Blycolin contribue à la création d'emploi dans toutes les régions où il est implanté. Blycolin fait régulièrement appel aux services de fournisseurs locaux : lunches, banquets, fleurs, activités du personnel auprès d'établissements horeca locaux, etc.

# 4



- en tenant compte de critères sociétaux lors de la prise de décisions d'investissement.

Nous veillons à ce que nos blanchisseries soient équipées d'un maximum d'appareils peu énergivores. Par ailleurs, notre parc de véhicules/camions doit répondre aux exigences les plus récentes et est mis à jour. L'acquisition des premières voitures électriques et l'installation d'une borne de chargement font partie de ces décisions.

- en partageant des connaissances relatives à des questions sociétales avec les parties prenantes, et en augmentant ainsi la sensibilisation à ces questions.

Les connaissances et l'expertise acquises dans nos propres blanchisseries sont expliquées à et partagées avec nos blanchisseries partenaires, notamment dans un organe de concertation. Nous nous faisons également un plaisir d'aider nos clients dans leur quête de durabilité. Blycolin est partenaire de MVO Nederland (la plateforme néerlandaise consacrée à la RSE).

- en créant un lobby et en mettant à profit les relations avec les médias.

Blycolin communique des informations sur ses efforts et performances en matière de RSE via différents canaux, parmi lesquels :

- différentes organisations professionnelles où les méthodes de Blycolin sont fréquemment décrites et détaillées ;
- le nombre croissant de clients qui prennent Pure Eco ou d'autres produits durables dans leur programme ;
- la participation à un projet visant à optimiser les processus logistiques d'un client de la chaîne ;
- la participation à plusieurs réseaux, parmi lesquels Hotellotop, MVO Nederland, circulaire

Amsterdam, Maxtex, etc, de Hoteltop, dans lequel des questions sociétales font l'objet de discussions ;

- la publication régulière d'articles consacrés à la collection « Embrace by Blycolin » dans des revues professionnelles, (entre autres Hospitality Management, AHGZ, Hotel Business), où nous attirons l'attention sur la durabilité au sein de Blycolin.

Les articles durables sont également repris dans la vitrine de GreenKey. Nous avons également recours aux médias sociaux (twitter, Facebook) et à des bulletins d'informations dans lesquels nous attirons l'attention sur la RSE.

- en faisant la promotion des bons exemples. Régulièrement, Blycolin contacte des organisations caritatives ou accède à leur requête. Exemples : linge offert aux maisons de la fondation Ronald McDonald, lits et linge offerts à l'association Zending Over Grenzen qui s'occupe de très nombreux foyers (pour enfants) en Europe de l'Est, essuies offerts à Kledingbanken Nederland (banques de vêtements aux Pays-Bas), linge de lit et de bain offert à des hôpitaux au Suriname, mais aussi à des foyers pour jeunes aux Pays-Bas. Nous plantons des arbres en compensation de l'empreinte carbone, par le biais de Primaklima. Nous faisons également des donations aux fondations Kika et Alpe d'HuZes (au bénéfice du fonds KWF) ;
- en collaborant à des projets durables avec des fournisseurs, des clients et des partenaires sectoriels.

La collection Blycolin inclut désormais une ligne de linge Pure Eco. Nous avons par ailleurs conçu une ligne issue du recyclage avec l'aide d'un fournisseur (New Atlantic). Entre-temps, une parure de lit « Comeback » a été conçue à partir d'anciens jeans, faite avec 90% de matériel recyclé. Le projet



Reborn, dans lequel d'anciens draps Blycolin sont utilisés pour faire de nouveaux draps. De plus, lors d'entretiens avec les clients et/ou les prospects, les fréquences de livraison font l'objet de discussions et sont, si nécessaire, expliquées et adaptées de façon à diminuer les flux de transport. Un test est en cours afin de placer des voitures électriques chez nos plus petits clients en collaboration avec City Hub. Nous estimons qu'il est de notre devoir de sensibiliser les clients à l'impact des fréquences de livraison.

## Question 22 Diligence raisonnable

**De quelle façon votre entreprise évalue-t-elle les effets (négatifs) (potentiels) de ses propres activités et décisions sur la société, l'environnement et l'économie ?**

**Elle recourt notamment à :**

- un inventaire et une évaluation des risques (IER) ;
- la politique relative aux conditions de travail ;
- notre propre code de conduite ;
- les EEP, les plans pour l'efficacité énergétique) et notre participation aux MJA3 ;
- le calcul de l'empreinte carbone ;
- les rapports annuels financiers ;
- le dialogue avec les parties prenantes.

## Question 23 Diligence raisonnable

**De quelle façon votre entreprise évalue-t-elle les effets (négatifs) (potentiels) des activités et décisions des organisations dans sa sphère d'influence sur la société, l'environnement et l'économie ?**

Blycolin vérifie si les pratiques commerciales de ses blanchisseries partenaires sont loyales. Lorsqu'une réclamation est déposée, une enquête est menée dans la mesure du possible. Lorsqu'une réclamation s'avère fondée, Blycolin reconsidère la collaboration. De plus, Blycolin s'informe régulièrement de la consommation d'énergie et d'eau ainsi que des données financières de ses blanchisseries partenaires, et ce en vue d'exercer son influence et de garantir la loyauté des pratiques commerciales.

Blycolin s'efforce d'assurer une continuité du dialogue sur les effets du commerce pratiqué par les chaînes en participant activement au sein de l'association professionnelle de la branche.

## Question 24 Diligence raisonnable

**De quelle façon la diligence raisonnable est-elle appliquée ou implémentée dans votre entreprise ?  
Donnez des exemples :**

- au moyen de lignes directrices expliquant de quelle manière les personnes liées à l'entreprise peuvent faire preuve de diligence raisonnable. Blycolin a recours à un règlement du personnel pour faire appliquer ces directives par ses collaborateurs.
- À l'aide d'instruments permettant de répertorier l'impact des activités actuelles et futures, parmi lesquels :
  - le calcul annuel de l'empreinte carbone ;
  - des modèles financiers ;
  - des rapports environnementaux annuels ;
- à l'aide d'instruments permettant d'intégrer les thèmes fondamentaux de la RSE dans toute l'organisation.



Une communication interne active et les thèmes en question interviennent lors du processus d'achat (partie intégrante des critères de sélection). Des plans d'action sont élaborés à l'échelle de l'entreprise à des fins de sensibilisation et de création d'un fil conducteur.

- à l'aide d'instruments permettant le suivi des performances et la réalisation d'adaptations en termes de priorisation et d'approche. Évaluation des projets lors du Management Review annuel (de la norme ISO 9001 :2015) ;
- à l'aide d'autres moyens tels que le code de conduite, le règlement du personnel ;
- Intranet : Blyco Info.

---

## Question 25 Diligence raisonnable

**Quels effets négatifs (potentiels) sur la société, l'environnement et l'économie votre entreprise a-t-elle identifiés ?**

Un effet négatif potentiel sur l'environnement, la société et l'économie découle du fait que le linge est acheté dans des pays à faibles coûts salariaux, où les pratiques commerciales loyales et le bien-être des personnes peuvent être subordonnés à l'efficacité du processus de production et à la recherche du profit. Blycolin fait le choix d'effectuer ses achats auprès de producteurs qui se conforment au minimum au code de conduite et qui prennent des initiatives visant à contrôler les conditions de travail et la réduction des effets négatifs sur l'environnement. De plus, Blycolin effectue des audits périodiques et des visites chez ces fabricants. Nous mettons aussi en place des audits SA8000 chez ces fournisseurs.

## Question 26 Vision, mission, politique et stratégie

**Notre entreprise a orienté sa responsabilité sociale :**

- en intégrant le rôle de cette responsabilité sociale dans sa vision et sa mission.

Blycolin a formulé et publié une politique RSE.

- en intégrant les principes et sujets importants de la responsabilité sociale dans sa politique et sa stratégie.

Lors de l'implémentation de la norme ISO 26000.

- en adoptant un code de conduite ou un code éthique dans lequel les principes et valeurs de la responsabilité sociale ont été transposés dans des directives encourageant un comportement adéquat. Ce code de conduite est utilisé depuis 2014.
- en exprimant sous la forme d'objectifs (SMART) les priorités concernant les actions liées aux thèmes fondamentaux ;
- en rédigeant un programme d'actions (assorti de responsabilités, d'un calendrier, d'un budget, etc.).

---

## Question 27 Développement d'une base et de compétences

**De quelle manière votre entreprise crée-t-elle une base pour la responsabilité sociale, en son sein comme en dehors ?**

Blycolin explique clairement sur son site Web et publiquement sa politique en matière de durabilité et de RSE.

# 4

Les critères liés aux différentes certifications sont discutés et expliqués dans les services aussi bien internes qu'externes de Blycolin. Exemples : Green Key et Green Globe. Par le biais d'entretiens avec nos clients, nous portons l'attention sur les produits GOTS et Fairtrade ; ces produits sont d'ailleurs clairement mentionnés dans notre assortiment de location, sur Intranet, dans les médias sociaux, les brochures numériques, les présentations, les visites d'entreprises et sur le site Web.

Dans ce cadre, une attention particulière est portée à :

- l'accroissement de la connaissance des principes et des thèmes et sujets fondamentaux de la RSE ;
- l'implication de la direction de l'entreprise lorsque cette dernière est amenée à assumer sa responsabilité sociétale.

## Question 28 Développement d'une base et de compétences

**De quelle façon votre entreprise développe-t-elle les compétences nécessaires à la responsabilité sociétale, en son sein et éventuellement en dehors ?**

Voir aussi la réponse à la question 27. De même, la publication de la présente auto-déclaration ainsi que l'étude qui l'a précédée ont donné lieu au développement et à la diffusion des connaissances en matière de RSE.

## Question 29 Intégration de la responsabilité sociétale dans les processus de gestion, les systèmes et les procédures

**De quelle manière votre entreprise a-t-elle intégré sa responsabilité sociétale dans ses processus de gestion, ses systèmes et ses procédures ?**

Notre organisation a accompli cette démarche :

- en contrôlant et en gérant consciencieusement les effets de nos propres activités sur la société, l'environnement et l'économie ;
- en veillant à ce que les principes de la responsabilité sociétale soient appliqués dans nos processus de gestion et se reflètent dans notre structure et notre culture.

## Question 30 Communication et rapports

**Dans le cadre de sa communication relative à la responsabilité sociétale, votre entreprise tient-elle compte des critères suivants ?**

- complète : l'information aborde toutes les activités importantes et leurs effets sociétaux ;
- compréhensible : il est fait en sorte que l'information soit bien comprise par le public cible. Il s'agit en l'occurrence de l'usage de la langue du public cible et de la manière dont l'information est présentée ;
- réactive : l'information aborde les intérêts des parties prenantes ;
- précise : l'information est juste d'un point de vue factuel et est suffisamment approfondie ;
- équilibrée : l'information est équilibrée et honnête. L'organisation ne partage pas uniquement les bonnes nouvelles, mais également celles portant sur les éventuels effets sociétaux négatifs ;

# 4

- actuelle : l'information doit toujours clairement mentionner la période à laquelle elle fait référence ;
- accessible : l'information est accessible à toutes les parties prenantes.

## Explications :

Le thème de la RSE est repris dans nos différentes communications tant internes qu'externes. Notre nouveau site Web décrit précisément notre position en matière de RSE. Nous veillons également à ce que nos actions liées à la RSE transparaissent clairement dans notre communication interne.

## Quelques exemples :

- campagnes (publicitaires) : Het voelt beter (on se sent mieux), No time to waste et <http://histoiredulinge.be/> ;
- publication d'articles dans des bulletins d'information concernant le parrainage d'organisations caritatives ;
- publication d'articles concernant notre philosophie en matière de RSE ;
- publication d'articles relatifs à nos lignes de linge durables ;
- cadeaux d'affaires et emballages ; n médias sociaux et vidéos ;
- un récit de linge équitable, la collaboration dans des chaînes verticales et horizontales ;
- une participation au Projet Chetna.

## Question 31 Communication et rapports

**De quelle manière votre entreprise communique-t-elle au sujet de sa responsabilité sociétale ?**

**Donnez des exemples.**

- réunions et entretiens avec les parties prenantes, et également en ligne par le biais de récits (storytelling).

Entretiens au cours desquels nous expliquons à nos clients nos actions en matière de RSE. Nous œuvrons également à des projets durables en collaboration avec certains clients. Exemples : « Plan for the Planet » et « Planet 21 ».

- communication avec les parties prenantes sur des sujets ou projets spécifiques (voir ci-dessus) ;
- communication interne entre le management et les collaborateurs ou les membres de l'entreprise.

La présente auto-déclaration doit également jouer un rôle à cet égard. Notre politique RSE a été précédemment présentée aux collaborateurs et discutée avec eux. L'intranet fait aussi fréquemment mention de la RSE (efforts et performances en la matière). Enfin, le dossier d'information à l'intention du service externe reprend également des renseignements relatifs à la RSE.

## Question 32 Communication et rapports

**Votre entreprise fait-elle état de sa RSE par le biais d'un rapport d'entreprise (qu'il s'agisse ou non d'un rapport distinct) ?**

Blycolin ne fait pas encore état de sa RSE dans un rapport annuel. Elle communique néanmoins des informations pertinentes à ce sujet sur son site Web.

# 4

## Question 33a Communication et rapports

**Connaissez-vous ou avez-vous déjà connu des conflits ou divergences d'opinion avec les parties prenantes ?**

Aucun conflit ne s'est produit durant la période de validité de la précédente version de l'auto-déclaration.

## Question 33b Communication et rapports

**De quels moyens disposez-vous pour régler les (éventuels) conflits ?**

- discussions directes avec les parties prenantes avec lesquelles un conflit ou une divergence d'opinion est apparue ;
- autres procédures visant à régler les réclamations, notamment la procédure de réclamation ISO 9001 : 2015.

## Question 34 Contrôle des activités et évaluation des performances

**De quelle manière votre entreprise contrôle-t-elle ses activités qui ont un effet sur les thèmes et les sujets pertinents ?**

- feed-back des parties prenantes ;
- prise de mesures à l'aide d'indicateurs, uniquement dans les blanchisseries entrant en ligne de compte ; prise de mesures quant à l'évacuation d'eau/aux émissions de CO<sub>2</sub>/à la consommation d'énergie et de produits chimiques ;
- autres méthodes, telles que la définition d'accords avec les fournisseurs dans le code de conduite (SA8000), et les discussions y afférentes.

**Veillez indiquer si les points suivants s'appliquent à ce contrôle :**

Nous sommes convaincus que de cette façon, l'étendue du contrôle est en adéquation avec l'ampleur et l'importance des activités. En outre, le contrôle produit des résultats fiables, disponibles dans les délais et compréhensibles. C'est la raison pour laquelle il est désormais adapté aux besoins des utilisateurs.

## Question 35 Contrôle des activités et évaluation des performances

**De quelle manière votre entreprise a-t-elle évalué ses performances quant aux thèmes et sujets pertinents ?**

Les performances relatives aux thèmes et sujets qui sont pertinents à nos yeux sont évaluées en interne par la direction. À cette occasion, les questions suivantes sont posées et une réponse leur est offerte :

- les objectifs fixés ont-ils été atteints ?
- a posteriori, s'agissait-il des bons objectifs ?
- dispositions-nous des stratégies et des processus adéquats pour atteindre les objectifs en question ?
- quelles actions ont bien fonctionné, et pourquoi ? Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné, et pourquoi ?
- qu'aurions-nous dû faire autrement ?
- toutes les personnes concernées ont-elles été impliquées ?

Les objectifs de Blycolin diffèrent selon le département. Dans certains cas, ils sont associés à des indicateurs de performance, lesquels sont contrôlés et discutés périodiquement lors de la concertation sur la qualité attendue à cet effet.

## Question 36 Contrôle des activités et évaluation des performances

### **Avez-vous fait participer les parties prenantes ? Si oui, lesquelles ?**

Diverses parties prenantes ont été impliquées, parmi lesquelles des collaborateurs de différentes sites, des fournisseurs de textile, des sous-traitants de blanchisseries ainsi que des clients. Dans les années à venir, nous souhaitons, au moyen d'une concertation structurelle/planifiée abordant divers thèmes, élargir le dialogue avec les parties prenantes de sorte que leur implication continue de s'accroître. Cette méthode nous permettra également d'offrir aux parties prenantes la possibilité de participer à nos objectifs. Les parties prenantes, telles que nos clients, commentent régulièrement et publiquement nos performances. Par ailleurs, en interne, nous tenons à jour un schéma de nos relations et les discussions avec les parties prenantes sont développées et consignées pour pouvoir s'y référer aisément.

## Question 37a Contrôle des activités et évaluation des performances

### **Avez-vous fait participer les parties prenantes ? Si oui, lesquelles ?**

Quelques-unes de nos réussites de ces dernières années ont en partie été concrétisées par notre politique RSE :

- des SLA (ententes de niveau de service) plus strictes et contractées avec tous les nouveaux clients de différentes manières, économies d'énergie en blanchisserie ;

- élaboration d'indices de référence des tapis de bain et serviettes ;
- participation à plusieurs initiatives RSE (voir question 40) ;
- contrats conclus avec des fournisseurs de textile, impliquant la signature par ces derniers de notre code de conduite ;
- élaboration d'une banque de données avec tous les certificats (RSE) des fournisseurs pour l'indice de référence, et pour la propre communication ;
- forêt Blycolin à KRUMHERMERSDORF, en plantant des arbres suite à la signature du contrat avec un nouveau client : <https://www.primaklima.org/ue/ueber-uns/unsere-projekte/projekt/wald/65> ;
- choix et accroissement de commandes des clients de textile Pure Eco, Fairtrade et linges GOTS ;
- partenaire de Made Blue. Nous « doublons » l'eau utilisée dans notre blanchisserie sous forme de contribution financière aux pays dans lesquels il n'est pas de soi d'avoir de l'eau potable. Un litre pour un litre ;
- collaboration horizontale dans le projet Chetna, où les premiers aménagements pour des locaux de classe, des enseignants et des bicyclettes ont été acquis et où en 2018, les installations sanitaires ont été modernisées ; voir <https://www.blycolin.com/be-fr/nouvelles/comment-le-resultat-de-chetna-motive-a-prendre-de-nouvelles-initiatives> ;
- entreprise d'apprentissage : mise à disposition de places de stage ;
- participation à MJA3 depuis le 18/11/2004 ;
- participation à EEP 2013 – 2007 – 2020 ;
- la durabilité est formulée comme une partie intégrante du plan d'achat et de marketing 2017 – 2019 ;
- recyclage du linge utilisé pour en faire de nouvelles serviettes ;
- projet de recyclage ECAP 2017 – 2019.

# 4

## Question 37b Contrôle des activités et évaluation des performances

### Quels objectifs n'ont pas encore été atteints ?

Les objectifs qui n'ont pas été encore atteints ont été repris dans les priorités et actions pour 2019 – 2010 ; voir aussi les points prioritaires.

## Question 38 Sélection des initiatives et des instruments en matière de RSE

### À quelles initiatives en matière de RSE et à quels éventuels instruments y afférents votre entreprise prend-elle part ?

Blycolin prend part à différentes initiatives en matière de RSE. Son ambition consiste à ancrer un maximum la RSE dans sa politique d'entreprise. La RSE étant toutefois un vaste concept, Blycolin s'est limitée aux dimensions dans lesquelles elle est active. Décrites dans la brochure RSE publiée sur son site Web, ces dimensions sont les suivantes :

- l'entrepreneuriat dans et au service de la société (implication sociale, pratiques commerciales loyales, intérêts du consommateur) ;
- achats durables (intérêts du consommateur, pratiques commerciales loyales) ;
- respect de l'environnement.

Nous prenons part à un certain nombre d'initiatives au sein de ces dimensions.

### Entreprendre pour et dans la société

- Blycolin est partenaire de MVO Nederland (la plateforme néerlandaise consacrée à la RSE) ;
- Blycolin dispose d'une ligne de produits de linge biologique et en propose du reste certains portant le label Fairtrade et/ou GOTS ;
- Blycolin offre chaque année du linge et du textile de bain à des organisations caritatives ;
- Blycolin soutient financièrement des organisations et des initiatives telles que Kika, Ronald Mc Donald huis et Alpe d'Huzes, le projet Chetna et Made Blue.

### Achats durables

- nous travaillons exclusivement avec des fournisseurs qui respectent notre code de conduite ;
- nos acheteurs connaissent et appliquent les directives de l'OCDE ;
- nous travaillons de préférence avec des fournisseurs qui participent à la BSCI (Business Social Compliance Initiative) ou qui disposent d'un certificat SA8000.

### Respect de l'environnement

- notre blanchisserie de Bunschoten participe au programme MJA3 ;
- notre blanchisserie de Bunschoten publie chaque année un rapport environnemental ;
- chaque année, nous faisons calculer l'empreinte carbone de notre siège de Zaltbommel et nos propres blanchisseries. Les informations récoltées servent ainsi à mettre le doigt sur les améliorations à envisager ;
- nous compensons le carbone par le biais de Primaklima et Climate Partner ;
- nous nous engageons dans le recyclage du linge par le biais de plusieurs projets (d'étude) et divers partenariats.

# 4

## Question 39 Sélection des initiatives et des instruments en matière de RSE

**Parmi les points ci-dessous, lesquels avez-vous envisagés lors du choix de cette initiative ?**

- soutien des principes NEN-ISO 26000 ;
- proposition de directives pratiques permettant de s'engager dans la RSE ;
- aide apportée à l'organisation pour atteindre des groupes de parties prenantes spécifiques ;
- bonne réputation lorsqu'il est question de crédibilité et d'intégrité ;
- réalisé de façon ouverte et transparente ;
- développé avec le concours de différentes parties prenantes, provenant de pays développés et en développement.

## Question 40 Sélection des initiatives et des instruments en matière de RSE

**Quelles actions concrètes liées à l'initiative en matière de RSE sont menées ?**

1. participation en Allemagne à l'initiative « Bäume Verschenken », une initiative pour compenser l'émission de carbone. Voir : <https://www.baeume-verschenken.de> ;
2. participation à la plateforme MVO Nederland : <https://mvonederland.nl/organisatie/blycolin-textile-services-bv> ;
3. certification selon le schéma de certification des branches spécifique pour les blanchisseries industrielles, CERTEX : <http://www.certex.info> ;
4. participation aux Pays-Bas au projet Made Blue « un litre pour un litre ». Voir : <http://www.madeblue.org/#Home> ;
5. afin de sécuriser les moyens de subsistance des petits paysans cotonniers en Inde, Blycolin est sponsor du projet Chetna, voir : <http://www.chetnaorganic.org.in> ;
6. Blycolin participe à l'ECAP pour le développement du recyclage de notre ancien linge <http://www.ecap.eu.com/participants-and-supporters> ;
7. Participation à la plateforme Maxtex <http://www.maxtex.eu/mitglieder>.

Plaslaar 38b  
2500 LIER  
België / Belgique

**T** +32 (0)3-488 68 18

**F** +32 (0)3-488 67 80

**E** office.belgie@blycolin.com

**www.blycolin.com**



La présente publication a été réalisée avec  
le concours de Berenschot.



**Berenschot**