

Tellement mieux....

Auto-déclaration ISO 26000

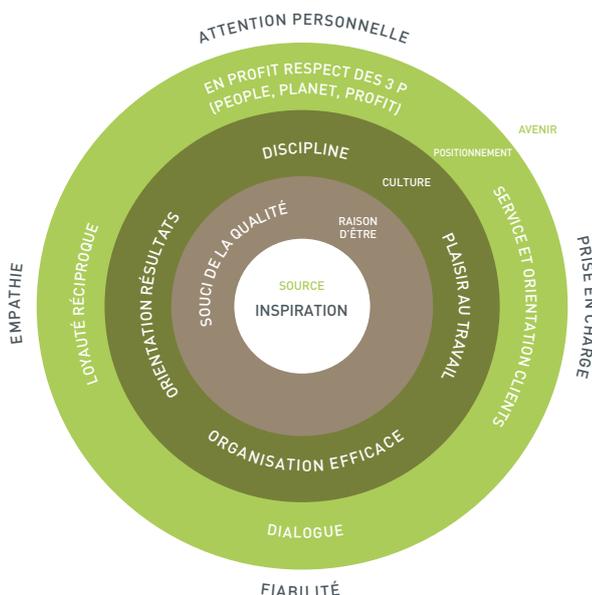
RÉDIGÉE CONFORMÉMENT À LA DIRECTIVE NEN NPR 9026 + C1:2012





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). Chez Blycolin, les personnes et leur bien-être, l'entrepreneuriat dans et au service de la société, les achats durables et le respect de l'environnement sont au centre de nos préoccupations. 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 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

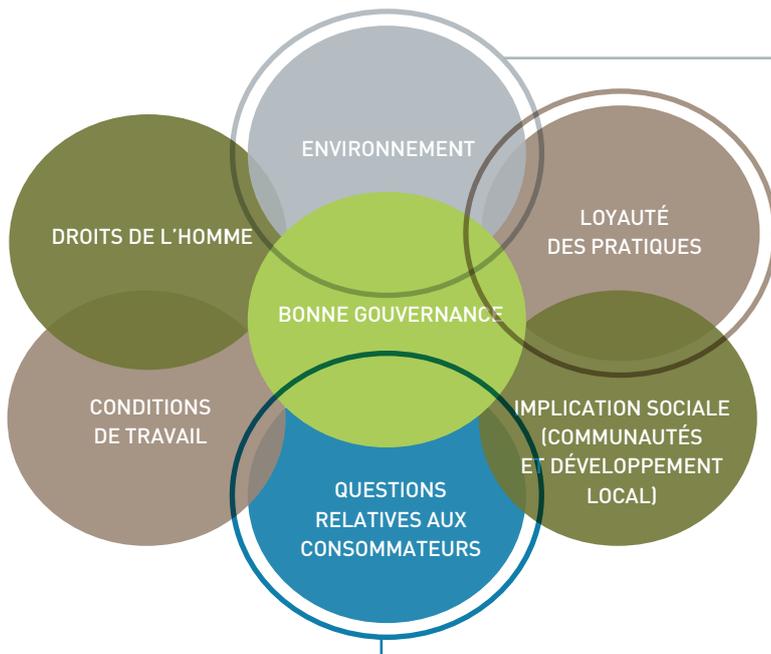
pallier ce manquement que la norme ISO 26000 a été conçue.

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 pleinement aux principes et aux lignes directrices de cette norme.

Par la présente auto-déclaration, nous sommes en mesure de démontrer que nous appliquons ces principes et lignes directrices. 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 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.



Priorités

- Optimisation des flux logistiques blanchisseries – clients
- Optimisation des flux logistiques fournisseurs - blanchisseries
- Participation à des projets d'achat de fibres durables
- Réduction de la consommation énergétique des blanchisseries (en ciblant notamment l'utilisation d'énergies durables)
- Transparence toujours plus grande quant aux attentes et aux accords avec les clients et les blanchisseries
- Clarification de l'empreinte écologique des processus de lavage, à l'attention des clients

Dans le présent document, nous répondons aux 40 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,
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 sociale 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 sociale 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 sociale 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 :

- des rapports annuels
- sa participation aux Meerjarensafspraken (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) 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 son siège (Zaltbommel) et de ses blanchisseries (Bunschoten et Maasmechelen). 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 ISO9001:2008. 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, par le biais du calcul de l'empreinte carbone de Zaltbommel, Bunschoten et Maasmechelen, 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 ;
- organisons nos structures de gestion d'une façon qui favorise un comportement éthique ;
- communiquons 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 ;
- identifions et gérons les situations pour lesquelles aucune loi ni réglementation locale n'existe ou pour lesquelles les lois et réglementations locales en vigueur s'opposent à un comportement éthique ;
- respectons le bien-être des animaux.

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. À cet égard, Blycolin n'applique encore aucun code de conduite spécifique. Il en existe cependant un pour les fournisseurs. Blycolin dispose par ailleurs de conditions générales pour ses clients, d'un règlement d'entreprise, d'une politique du personnel et d'une politique relative aux conditions de travail. Sur la base des résultats de l'étude menée dans le cadre du projet ISO 26000, Blycolin a décidé d'inclure des lignes directrices en matière de comportement éthique dans la politique du personnel et le règlement du personnel. Le comportement éthique constitue du reste un sujet récurrent lors des entretiens de fonctionnement.

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'entretiens 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 autour de la présente auto-déclaration avec certains clients et sous-traitants
- Enquête périodique de satisfaction du client

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 (inventaire et évaluation des risques (IER), ISO 9001, Certex)
 - 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.

1

- évaluons régulièrement si l'organisation répond encore aux lois et réglementations en vigueur. Et ce, via :
 - des audits ISO 9001
 - 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 ont signé un code de conduite. Les fournisseurs tactiques leur emboîteront le pas. Le respect de ce code est évalué chaque année avec les fournisseurs.

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 ;

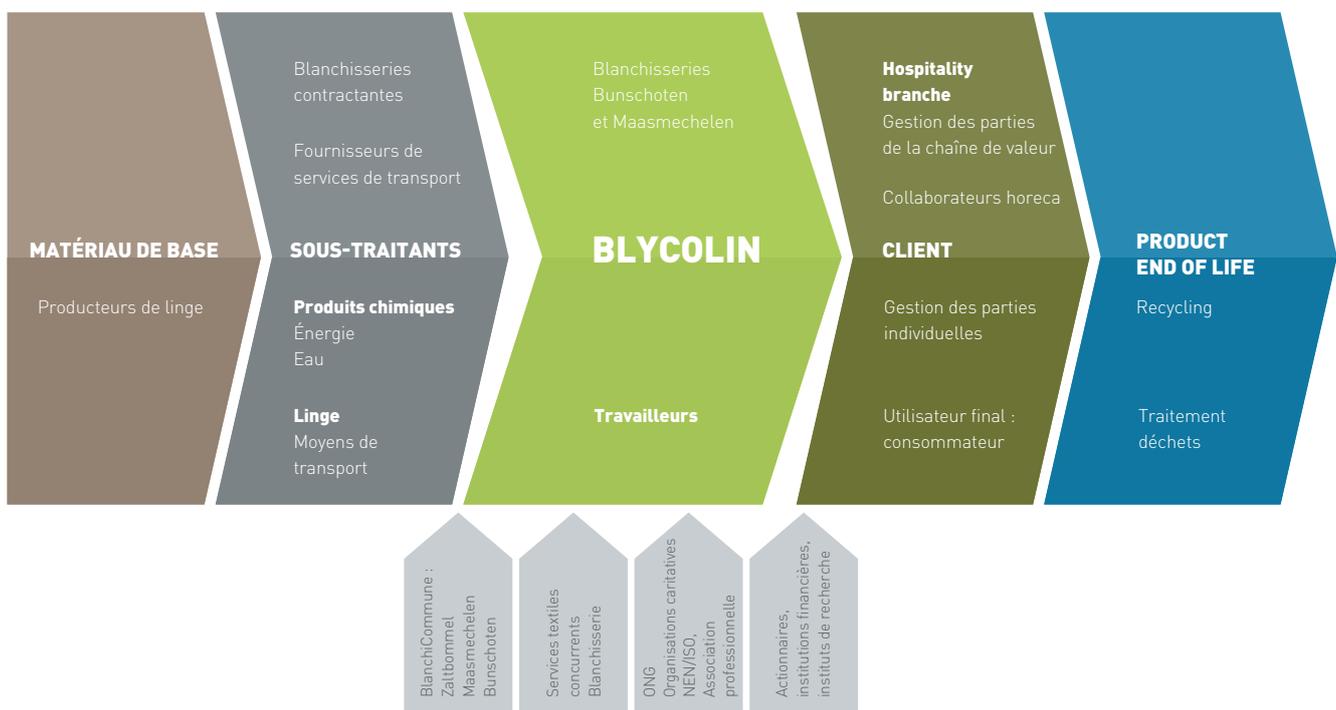
- quelles personnes se trouvent dans la chaîne de valeur.

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-t-elle 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 ;

Des entretiens périodiques avec des fournisseurs, des enquêtes de satisfaction du client et des entretiens périodiques avec nos collaborateurs, entre autres, nous permettent de nous faire une idée de l'impact de nos activités et décisions. Les innovations (comme celles qui concerne la logistique) sont impossibles sans l'aide et l'engagement de nos clients. Nous détaillons ci-dessous notre ambition de renforcer en 2013 le dialogue avec les parties prenantes au sujet de la RSE.

- déterminer si l'impact positif que nous exerçons sur notre environnement peut être accentué et si notre impact négatif peut être réduit ;

Nous menons tous les 2 ans une enquête opérationnelle de satisfaction du client. La satisfaction des parties prenantes dans différents domaines de notre gamme de services est mesurée dans CRM sur la base des entretiens avec les managers régionaux et/ou du service clientèle.

La présente auto-déclaration constitue l'occasion idéale, pour Blycolin, de renforcer le dialogue avec les parties prenantes au sujet de la RSE. Nous nous sommes fixés les objectifs suivants pour 2013 :

- discuter (individuellement) de l'auto-déclaration avec 5 clients aux Pays-Bas, en Belgique et en Allemagne ;
- discuter (individuellement) de l'auto-déclaration avec au moins 3 fournisseurs ;
- évaluer nos propres performances en termes de RSE ;

Telle est notre ambition. Voir ci-dessus.

- faire preuve de transparence dans nos activités et nos décisions ;
- communiquer dans des bulletins d'information, sur notre site Web et dans les médias sociaux ;
- mettre sur pied, quand c'est possible, des partenariats intéressants pour nous comme pour les parties prenantes ;
- mettre en œuvre, avec une sélection de clients, des trajets d'optimisation logistique. Le facteur temps et les avantages financiers constituent les deux principaux critères de cette démarche. En collaboration avec nos clients, nous soumettons aussi nos articles à des projets pilotes (exemple : nous faisons tester notre linge de bain recyclé par certains de nos clients).
- déterminer si nos affirmations en matière de responsabilité sociétale sont jugées crédibles ;

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
- Relations et conditions de travail – Emploi et relations employeur/employé
- Relations et conditions de travail – Conditions de travail
- Relations et conditions de travail – 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 RSE

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
- Relations et conditions de travail – Emploi et relations employeur/employé
- Relations et conditions de travail – Conditions de travail
- Relations et conditions de travail – 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 »

Question 16 Priorisation des sujets RSE

Quels sujets sont prioritaires ?

- Gestion de l'organisation – Processus décisionnels et structures
- Environnement – Utilisation durable des ressources
- Loyauté des pratiques – Concurrence loyale
- 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
- Implication sociale – Développement des technologies et accès à la technologie

3

Question 17 Priorisation des sujets RSE

Quelles actions ont été entreprises ou comptez-vous entreprendre ?

En plus d'avoir défini le comportement éthique à adopter dans le règlement du personnel et d'en tenir compte lors des entretiens de fonctionnement, Blycolin s'est fixé pour objectif de renforcer le dialogue avec les parties prenantes (voir question 10 pour connaître les objectifs).

Nous poursuivons notre collaboration avec des instituts de recherche/organisations professionnelles afin de rendre des innovations en matière de gestion de linge accessibles au marché, tout en diminuant l'impact sur l'environnement.

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. 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 2013. Les plans qui n'ont pas été retenus figurent sur une première liste pour 2014.

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 ont été indirectement impliqués dans cette démarche. Blycolin s'est fixé pour objectif de renforcer en 2013 le dialogue avec les parties prenantes au sujet de la RSE.

Les sujets importants et prioritaires ont été déterminés lors d'un processus de vote démocratique auquel a participé un groupe représentatif de collaborateurs. Il a été demandé à ces derniers de tenir compte, dans leur avis, de la voix des sous-traitants, des clients, des instituts de recherche et des organisations professionnelles.

La présente auto-déclaration constitue l'occasion idéale, pour Blycolin, de renforcer le dialogue avec les parties prenantes au sujet de la RSE. Nous nous sommes fixés les objectifs suivants pour 2013 :

- discuter (individuellement) de l'auto-déclaration avec 5 clients aux Pays-Bas, en Belgique et en Allemagne ;
 - discuter (individuellement) de l'auto-déclaration avec au moins 3 fournisseurs ;
- (voir aussi question 10)

4

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
- commune de Bunschoten
- commune de Maasmechelen
- commune de Lierre/d'Anvers
- commune d'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 systématiquement intégré dans les contrats des fournisseurs. Les conditions d'achat contiennent des critères imposant aux sous-traitants un contrôle de toute la chaîne, notamment en matière d'interdiction du travail des enfants. Nous veillons par ailleurs au respect des certifications Fairtrade et/ou GOTS.

- En formulant une déclaration publique de responsabilité sociétale

Notre site Web (www.blycolin.com/fr/durable.html) décrit clairement la voie que Blycolin a choisie en matière d'entrepreneuriat durable et social. La présente auto-déclaration et la politique RSE en sont la concrétisation.

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

Blycolin contribue à la création d'emploi dans la région environnante (Zaltbommel/Kerkdriel), ainsi qu'à Maasmechelen et à Bunschoten (blanchisseries). 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.

- 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 de la FTN. Il s'agit d'un processus permanent qui donne lieu à des formations pour les commerciaux et toute l'entreprise. À l'heure actuelle, un projet pilote relatif au linge de bain recyclé est en cours avec certains de nos clients. Ce projet vise à tester la mise en pratique de ce produit. 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
- l'introduction de linge certifié GOTS lors des réunions chez AF&BM (une association néerlandaise rassemblant des managers en alimentation et boissons)

- la participation à un projet visant à optimiser les processus logistiques d'un client de la chaîne
- la participation à un réseau 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 la revue professionnelle Hospitality Management

Nous avons également recours aux médias sociaux (Twitter/Facebook) et à des bulletins d'information, où 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 Lenie 't Hart, linge de lit et de bain offert à des hôpitaux au Suriname, mais aussi à des foyers pour jeunes aux Pays-Bas, dons d'argent 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 certifié Fairtrade/GOTS. Nous avons par ailleurs conçu une ligne issue du recyclage avec l'aide d'un fournisseur. Des projets sont aussi en cours de développement avec la FTN.

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. 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 (energie-efficiencyplannen, 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 (voir question 10 pour l'objectif de 2013)

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.

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).
- À l'aide d'autres moyens tels que le code de conduite, le règlement du personnel, etc.

Blycolin essaie, par le biais d'une participation active dans l'association professionnelle, d'assurer la continuité du dialogue sur les effets des pratiques des parties constituant la chaîne.

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.

Question 26 Vision, mission, politique et stratégie

Notre entreprise a orienté sa responsabilité sociétale :

- En intégrant le rôle de cette responsabilité sociétale dans sa vision et sa mission.

Blycolin a formulé et publié une politique RSE.

- En intégrant les principes et sujets importants de la responsabilité sociétale 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 sociétale ont été transposés dans des directives encourageant un comportement adéquat.

Il s'agit là d'une action pour 2013 qui découle de l'étude effectuée dans le cadre du projet ISO 26000.

- En exprimant sous la forme d'objectifs (SMART) les priorités concernant les actions liées aux thèmes fondamentaux.

Lors de l'implémentation de la norme ISO 26000.

- En rédigeant un programme d'actions (assorti de responsabilités, d'un calendrier, d'un budget, etc.).

Lors de l'implémentation de la norme ISO 26000.

Question 27 Développement d'une base et de compétences

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

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

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. Le management commercial va par ailleurs prendre part à des sessions de formations de Green Globe. Celles-ci seront ensuite portées à la connaissance du reste de l'entreprise. Participation à des séminaires et conférences, intervention d'orateurs (Fairtrade) lors d'entretiens de vente et mention de produits GOTS et Fairtrade lors d'entretiens avec nos clients (mention claire dans notre offre de location et sur notre site Web).

4

Aide au développement de partenariats à l'intention des clients, en matière de solutions logistiques et économiques, par exemple via la conception de méthodes et d'instruments favorisant la séparation interne du linge, la mise en œuvre d'un projet pilote suivie de son déploiement.

Indiquez si, à cette occasion, vous avez accordé de l'attention aux éléments suivants :

- 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. Notre objectif pour 2013 (voir aussi question 10) consiste à encore élargir ces connaissances et compétences en collaboration avec les parties prenantes.

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 ses propres activités sur la société, l'environnement et l'économie.
- En veillant à ce que les principes de la responsabilité sociétale soient appliqués dans ses processus de gestion et se reflètent dans sa structure et sa culture.

Blycolin s'implique à l'heure actuelle dans un processus de sensibilisation. Ses collaborateurs ont désormais pris connaissance de la philosophie et des concepts de la RSE. Cette démarche commence par l'identification de la responsabilité et le déploiement et l'implémentation des plans de projet.

Explications :

- Le calcul annuel de l'empreinte carbone de Zaltbommel, Bunschoten et Maasmechelen, notamment, nous permet de nous faire une idée de notre consommation d'énergie et de matériaux.
- Blycolin fait preuve de réactivité face aux réclamations et/ou conseils formulés à la suite d'effets négatifs découlant de ses propres pratiques ou de celles de ses partenaires.
- Blycolin est consciente de son impact et des domaines dans lesquels elle doit assumer sa responsabilité sociétale. Et elle essaie d'ancrer la RSE dans sa culture d'entreprise à l'aide de la politique qu'elle mène dans ce domaine.

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.
- 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 :

- campagne publicitaire sur la collection « Embrace by Blycolin »
- 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
- site Web
- intranet
- cadeaux d'affaires et emballages
- médias sociaux

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

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.

4

Question 32a 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.

Question 33a Communication et rapports

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

Nous avons récemment constaté que la direction d'une de nos blanchisseries partenaires ne partageait pas notre conception de l'éthique commerciale. Nous avons par conséquent entamé des discussions à ce sujet, à l'issue desquelles nous avons décidé d'un commun accord de mettre fin à notre collaboration.

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 apparu(e)
- autres procédures visant à régler les réclamations, notamment la procédure de réclamation ISO 9001

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 CO₂/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, 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 ?
- Disposons-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 différents 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

De quelles améliorations ou réussites votre entreprise peut-elle se prévaloir ?

Blycolin dispose d'un système de gestion avancé, ce qui constitue une condition essentielle pour l'intégration optimale de la directive ISO 26000. Quelques-unes de nos réussites de ces dernières années ont en partie été concrétisées par notre politique RSE :

- accords de collaboration avec des entreprises de prévoyance sociale et des ateliers protégés (Belgique)
- contrats conclus avec des fournisseurs de textile, impliquant la signature par ces derniers de notre code de conduite
- décision réfléchie de lancer la ligne de linge Bio et le linge Fairtrade et GOTS
- entreprise d'apprentissage : mise à disposition de lieux de stage et développement de nos collaborateurs au moyen de cours et de formations
- participation aux MJA3 depuis le 18 novembre 2004
- participation aux EPP (dans le cadre des MJA3) 2013-2016 (blanchisserie de Bunschoten)

4

Question 37b Contrôle des activités et évaluation des performances

Quels objectifs n'ont pas encore été atteints ?

La directive ISO 26000 n'est en vigueur chez Blycolin que depuis la fin de l'année 2012. Les mesures qui seront prises en 2013 seront les premières et nous pourrions constater à ces diverses occasions à quel point nous aurons enregistré des progrès par rapport aux années précédentes.

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

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 la RopaRun, le Rotary de Zaltbommel et Alpe d'HuZes.

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 aux MJA3 par l'intermédiaire d'Agentschap NL (une agence du Ministère néerlandais des Affaires économiques).
- Notre blanchisserie de Bunschoten publie chaque année un rapport environnemental.
- Chaque année, nous faisons calculer l'empreinte carbone de notre siège de Zaltbommel et des blanchisseries de Maasmechelen et de Bunschoten. Les informations récoltées servent ainsi à mettre le doigt sur les améliorations à envisager.

Nous prenons part à plusieurs initiatives dans le cadre de ces dimensions.

4

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

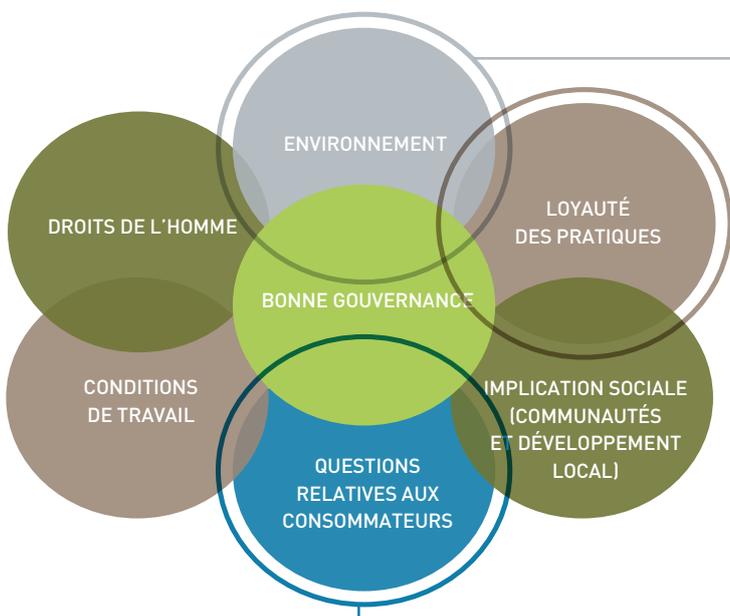
Parmi les points ci-dessous, lesquels avez-vous envisagés lors du choix de cette initiative ?

- 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. L'intégration du comportement éthique dans le règlement du personnel et dans les entretiens de fonctionnement
2. La prise en considération, en interne, de 6 pistes d'amélioration dont les avantages se situent au niveau « personnes X profit » ou « planète X profit ». Avant qu'une ou plusieurs de ces idées ne deviennent des projets, elles font l'objet de discussions avec plusieurs clients et fournisseurs.
3. La présence, notamment au cours d'un débat, du sujet de la RSE lors de la journée clients de 2013.



Priorités

- Optimisation des flux logistiques blanchisseries – clients
- Optimisation des flux logistiques fournisseurs - blanchisseries
- Participation à des projets d'achat de fibres durables
- Réduction de la consommation énergétique des blanchisseries (en ciblant notamment l'utilisation d'énergies durables)
- Transparence toujours plus grande quant aux attentes et aux accords avec les clients et les blanchisseries
- Clarification de l'empreinte écologique des processus de lavage, à l'attention des clients

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