

# Tomorrow,

# now.



Rapport RSE Benelux  
2021/2022

# CWS Benelux en chiffres

## 2021

### Chiffres financiers

Chiffre d'affaires (€ mln)	<b>47</b>
Actions entre les mains de Haniel (%)	<b>100</b>
Sites	<b>33</b>

### Chiffres écologiques

Consommation d'énergie directe dans les blanchisseries (GJ)	<b>24.577</b>
Nombre de distributeurs d'essuie-mains recyclés	<b>1.508</b>
Émissions de CO <sub>2</sub> e (portée 1-3)	<b>8.720</b>

### Chiffres sociaux

Nombre de collaborateurs	<b>1.916</b>
Nombre d'heures de formation	<b>8.061</b>
Audits fournisseurs pertinents (%)	<b>93,8</b>



Reduce Reuse Recycle  
**Think Circular**

Nous nous axons sur la protection des matières premières naturelles, le développement de produits durables et de grande qualité et la prolongation de la durée de vie grâce à la réparation ou au recyclage à la fin du cycle de vie.

# Chers lecteurs,

**Nous ne pouvons et nous ne voulons pas échapper à nos responsabilités. Tout ce que nous faisons aujourd'hui a une influence directe sur l'avenir de nos enfants et petits-enfants. Ici, la question cruciale est la suivante : quel monde voulons-nous façonner pour eux ? La réponse est relativement simple. En revanche, l'exécution est très complexe. Nous devons nous engager pour un monde dans lequel la nature reste intacte, les sources de matières premières naturelles ne s'épuisent pas et où les gens vivent ensemble en toute sécurité, en pleine santé et dans la paix.**

**En tant que fournisseur de premier plan de solutions de location durables, innovantes et numériques, CWS veut contribuer à cet avenir placé sous le signe de la santé et de la sécurité. C'est notre vision. L'idée de laisser un monde meilleur aux générations à venir constitue un défi pour notre société-mère Haniel (et par conséquent, pour CWS) avec la notion (intraduisible) d'« enköföähig ». Il s'agit là de mener une vie axée sur des valeurs tout en ayant l'esprit d'entreprise. En d'autres termes : la durabilité devient une condition de la réussite économique. Une approche dans le cadre de laquelle nous tenons compte des défis sociétaux fondamentaux, avec des facteurs tant mondiaux que locaux. La base de cette approche vient du philosophe économique Anders Indset.**

**Il y a plus d'un siècle, CWS a lancé cette approche en travaillant de manière circulaire en tant que fournisseur de solutions de location. C'est le fil conducteur de « Think Circular » (le thème de notre précédent rapport RSE). Nous cherchons à optimiser nos produits et nos processus en permanence. Dans le même temps, nous avons pris de nombreuses mesures ces dernières années en vue de protéger le climat. Afin de veiller à ce que notre modèle d'entreprise reste socialement responsable, nous nous fixons toujours des objectifs ambitieux.**

**La vision et la réalité sont étroitement liées, nécessitant des efforts continuels en association avec nos collaborateurs, clients, partenaires et fournisseurs. Ce rapport vous en dit plus sur les évolutions.**

**Nous invitons chaque lecteur à réfléchir avec nous et à nous aider à bâtir un avenir vivable pour et avec nos enfants et nos petits-enfants.**

**Tomorrow. Now.**

**Direction régionale Benelux Hygiene, Workwear & Cleanrooms**

# Sommaire



## Stratégie

### 4 Pour un avenir plus sain et plus sûr

CWS vit et respire la durabilité. Avec notre modèle d'entreprise durable, nous travaillons quotidiennement à un monde plus sain et plus sûr pour les générations à venir mais nous ressentons déjà tous l'urgence de trouver des solutions encore plus durables.

### 6 Notre cadre pour la durabilité

## Produits durables

### 10 Étape par étape

## Decarbonisation

### 16 Mission : sauvons le climat

Une montée considérable du niveau de la mer, la disparition de la calotte glaciaire au pôle Nord : ces défis et d'autres, plus importants encore, menacent la planète au même titre que les émissions de gaz à effet de serre qui continuent de faire monter la température sur terre.

Écosystème durable

## 22 Une cascade de coton circulaire

Les leaders mondiaux veulent une économie circulaire sans déchets en 2050, où tout tournera autour des matières premières réutilisables. La production et les applications non circulaires actuelles, par exemple de vêtements, ont un impact négatif sur l'homme et sur l'environnement.

Collaborations

## 23 La fin n'est que le début

Bouclage du cercle

## 24 Tout tourne autour de la collaboration

Avec nos partenaires, nous travaillons à des solutions accessibles pour tous. La clé du succès consiste à nous renforcer les uns, les autres et non à nous concurrencer.

Meilleur employeur de sa catégorie

## 26 Améliorer les choses ensemble

Gemba Kaizen signifie littéralement « améliorer le lieu de travail continuellement, par petites étapes ». Chez CWS, nous utilisons ce mode de pensée d'origine japonaise issu du Lean Management pour identifier des problèmes et optimiser des processus.



Meilleur employeur de sa catégorie

## 28 Travailler à la diversité

## 30 Disponibilité durable

## 32 Objectifs jusqu'à 2025

## 34 Prévisions

# Pour un avenir plus sain et plus sûr

CWS vit et respire la durabilité. Avec notre modèle d'entreprise durable, nous travaillons quotidiennement à un monde plus sain et plus sûr pour les générations à venir mais nous ressentons déjà tous l'urgence de trouver des solutions encore plus durables.

Dans cette interview, Maya Schot, Rik Hemelaer, Wil Gepkens et Markus Schad, membres de notre direction, parlent de l'importance de produits et de services durables, des défis de la neutralité en CO<sub>2</sub>e et du mode de réflexion « enkelfähig » introduit par notre actionnaire, le Groupe Haniel.

## **La durabilité est inscrite dans l'ADN de CWS. Que signifie la durabilité pour vous, personnellement ?**

**Rik Hemelaer :** Ce qui m'a surpris, c'est que la durabilité n'est pas un vain mot chez CWS. Pour chaque processus, chaque lancement de produit ou autre élément de la gestion d'entreprise, CWS réfléchit à l'impact sur les émissions et aux autres effets sur l'environnement. Ainsi, nous tenons compte de la qualité de vie de nos générations

**« La durabilité revêt de nombreux aspects qui vont bien au-delà de nos produits ou services. Chez CWS, nous travaillons avec passion, implication et nous sommes motivés au quotidien. Nous visons une économie circulaire où nos collaborateurs, tout comme nos produits et services, jouent un rôle important. »**

**Maya Schot,** Regional Managing Director  
Hygiène NL/SE

à venir. De plus, nous attribuons un score de durabilité à chaque produit que nous lançons sur le marché. Nous continuons donc de nous améliorer en permanence et par conséquent, nous pouvons remplacer graduellement les produits qui n'apportent plus satisfaction par une solution plus durable.

**Maya Schot :** La durabilité revêt de nombreux aspects qui vont bien au-delà de produits ou services. Je trouve important de créer un lieu de travail où nos collaborateurs peuvent s'épanouir à tous points de vue, être toujours eux-mêmes et par-dessus tout, se sentir en sécurité. Chez CWS, nous sommes motivés et nous travaillons avec passion et implication. Nous visons une économie circulaire où nos collaborateurs, nos produits et nos services jouent tous un rôle important.

**Wil Gepkens :** Vivre de manière durable n'est pas un phénomène de mode et ce sujet ne doit pas être abordé exclusivement en lien avec l'entreprise. Nous sommes tous touchés et l'urgence d'apporter nous-mêmes une contribution devient de plus en plus palpable. C'est agréable de faire partie d'une entreprise où la durabilité figure en tête de l'agenda. C'est stimulant de réfléchir à ce sur quoi vous pouvez exercer vous-même une influence. Vous en arrivez toujours à la santé, la sécurité et la durabilité. Je me fais du souci pour l'avenir des générations à venir quand je vois la vitesse à laquelle le monde change. Le moment est venu d'agir !



**Markus Schad**

General Manager  
Cleanrooms  
& Healthcare

**Markus Schad :** L'urgence de la durabilité me touche à cause de tout ce qui se passe autour de nous. Un avenir meilleur et sûr pour les générations à venir commence par les choix que nous faisons aujourd'hui. Au cours des précédentes décennies, des salles blanches ont été aménagées en tant qu'environnements de travail parfaitement propres où la plus grande qualité et la fiabilité de nos produits occupent le devant de la scène. Nous voulons étendre ces valeurs à la sphère d'influence sur l'homme et l'environnement.

## Pourquoi CWS choisit le modèle de l'économie circulaire ?

**Maya Schot :** Il y a plus de 120 ans, CWS a fait le choix de donner des produits en location. Étant donné que nous ne faisons pas que livrer nos

produits mais que nous venons les chercher et que nous les lavons, nous travaillons dans un cycle d'entretien. Si vous proposez un produit en tant que service, il est important d'opter pour une grande qualité afin qu'il puisse être utilisé aussi longtemps que possible. Bien entendu, nous avons nous-mêmes intérêt à ce que non seulement nos produits soient durables, réutilisables et recyclables mais également à ce que nos services contribuent à la minimalisation des effets sur l'homme, l'environnement et le climat.

## Quel est l'avantage de CWS en termes de durabilité pour les clients ?

**Markus Schad :** En choisissant nos produits et nos services, nos clients contribuent directement à un meilleur avenir. Nous favorisons la sécurité et la santé de nos clients mais en même temps, nous les aidons à opter pour des alternatives écologiques qui nous permettent de prendre notre responsabilité sociale dans la chaîne d'approvisionnement.

## Sur quoi CWS se focalise-t-elle en termes de mesures concernant la durabilité ?

**Rik Hemelaer :** Nous nous focalisons sur deux groupes de mesures : nous lançons des produits durables sur le marché et nous voulons veiller à une réduction considérable des émissions de CO<sub>2</sub>e de nos processus. Ce sont les aspects qui nous permettront de faire la plus grosse différence, afin de changer les choses en bien.

## Quels sont nos objectifs ?

**Maya Schot :** D'ici 2025, nous voulons exécuter plus de 90% de nos nouvelles activités avec des produits durables. Le défi consiste à trouver un équilibre entre la création de produits durables et ayant une longue durée de vie. Notre objectif est de réduire de moitié notre impact sur l'environnement d'ici 2030 et c'est pourquoi nous choisissons actuellement les bons produits et les bons matériaux. De plus, nous entreprenons d'importantes démarches pour rendre nos services encore plus durables.



**Maya Schot**

Regional Managing  
Director Hygiene  
NL/SE

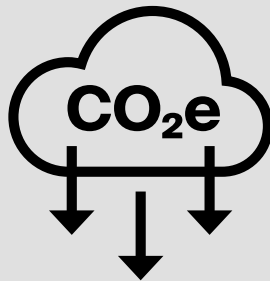
# Notre cadre pour la durabilité

## Rendre notre entreprise neutre en CO<sub>2</sub>e

Logistique et blanchisseries

**D'ici 2030**

50% de réduction des émissions (sur les 3 portées)



### Boucler le cercle

Surcyclage et recyclage, traitement des déchets

### Créer un environnement de travail qui est le meilleur de sa catégorie

Sécurité et santé, diversité

### Une chaîne d'approvisionnement responsable

Responsabilité sociale et réduction des émissions de CO<sub>2</sub>e

## Proposer des produits durables

Matériaux et durée de vie

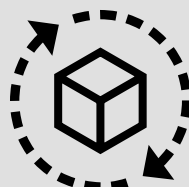
**D'ici 2025**

des chaînes d'approvisionnement durables et transparentes avec 100% d'audits pour les pays à risque

**90**  
pour cent

**D'ici 2025**

90% des nouvelles activités proviendront de produits durables







**Wil Gepkens**

Regional Managing  
Director Workwear  
Benelux/SE

## **Est-ce que vous êtes convaincu que ces objectifs climatiques ambitieux peuvent être atteints ?**

**Wil Gepkens :** Nous avons déjà entrepris des démarches importantes en matière de durabilité de nos produits. En ce qui concerne la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>e, nous devons encore faire le nécessaire cependant. Toutefois, nous sommes positifs à cet égard car nous ne faisons presque exclusivement que louer des produits. Par conséquent, les émissions de la portée 3 sont relativement faibles. Ce qui aide également, c'est que nous avons beaucoup de contrôle sur nos processus en amont. Là encore, nous pouvons considérablement influencer la réduction de CO<sub>2</sub>e. Personnellement, je pense que la hausse des prix de l'énergie va nous aider à réaliser plus rapidement la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>e. En effet, investir devient plus intéressant parce que le temps nécessaire pour rentabiliser les investissements devient plus avantageux.

**« Vivre de manière durable n'est pas un phénomène de mode et ce sujet ne doit pas être abordé exclusivement en lien avec l'entreprise. Nous sommes tous touchés et l'urgence d'apporter nous-mêmes une contribution devient de plus en plus palpable. »**

**Wil Gepkens,**  
Regional Managing Director Workwear Benelux/SE

## **Quelles mesures concrètes sont prises pour atteindre ces objectifs ?**

**Rik Hemelaer :** Nous avons introduit des produits durables. Pensez par exemple à nos tapis anti-salissures, constitués à 100% de bouteilles en PET recyclées. Et nos rouleaux d'essuie-mains impactent bien moins l'environnement que l'utilisation de papier pour se sécher les mains. Après leur phase d'utilisation, les rouleaux sont transformés en chiffons. Dans les années à venir, nous voulons introduire encore plus de produits faits de matériaux durables et/ou recyclés pour toutes les divisions. Avec nos fournisseurs, nous trouvons de plus en plus de solutions pour fabriquer des produits entièrement circulaires.

Au cours des 30 dernières années, nous avons beaucoup appris sur la gestion de l'énergie et de l'eau dans nos processus grâce aux accords sur plusieurs années passés avec le gouvernement. Dans tous nos établissements du Benelux, nous utilisons ces expériences pour développer des concepts encore plus concrets afin de neutraliser notre empreinte dans les années à venir.



**Rik Hemelaer**

Managing Director  
Hygiene Belux

## **Qu'est-ce que cela signifie pour CSW d'être « enkelfähig » ?**

**Wil Gepkens :** CWS prend l'entrepreneuriat durable très au sérieux. En effet, nous avons la responsabilité de laisser un monde meilleur à nos enfants et petits-enfants. Nous devons être capables de trouver un équilibre entre une gestion d'entreprise économiquement rentable d'une part et notre responsabilité sociale ainsi que la recherche de la durabilité dans toutes les activités de l'entreprise d'autre part. C'est le principe de base induit par la notion d'« enkelfähig ». Il correspond parfaitement à notre fil conducteur, « Think Circular », auquel nous donnons forme dans l'économie circulaire de notre modèle de location et d'entretien.

# Produits durables

Nombre de tapis réparés en 2021 :

**21.887**

(CWS Group)

**5.282**

(CWS Benelux)

Vêtements réparés en un an dans nos blanchisseries :

**5 mill.**

(CWS Group)

**324.296**

(CWS Benelux)

Éléments de vêtements de travail durables en circulation :

**2.7 mill.**

(CWS Group)

**900.967**

(CWS Benelux)

---

En 2021, le nombre de distributeurs d'essuie-mains réparés et recyclés chez CWS s'élevait à

**37.701**

(CWS Group)

**1.508**

(CWS Benelux)

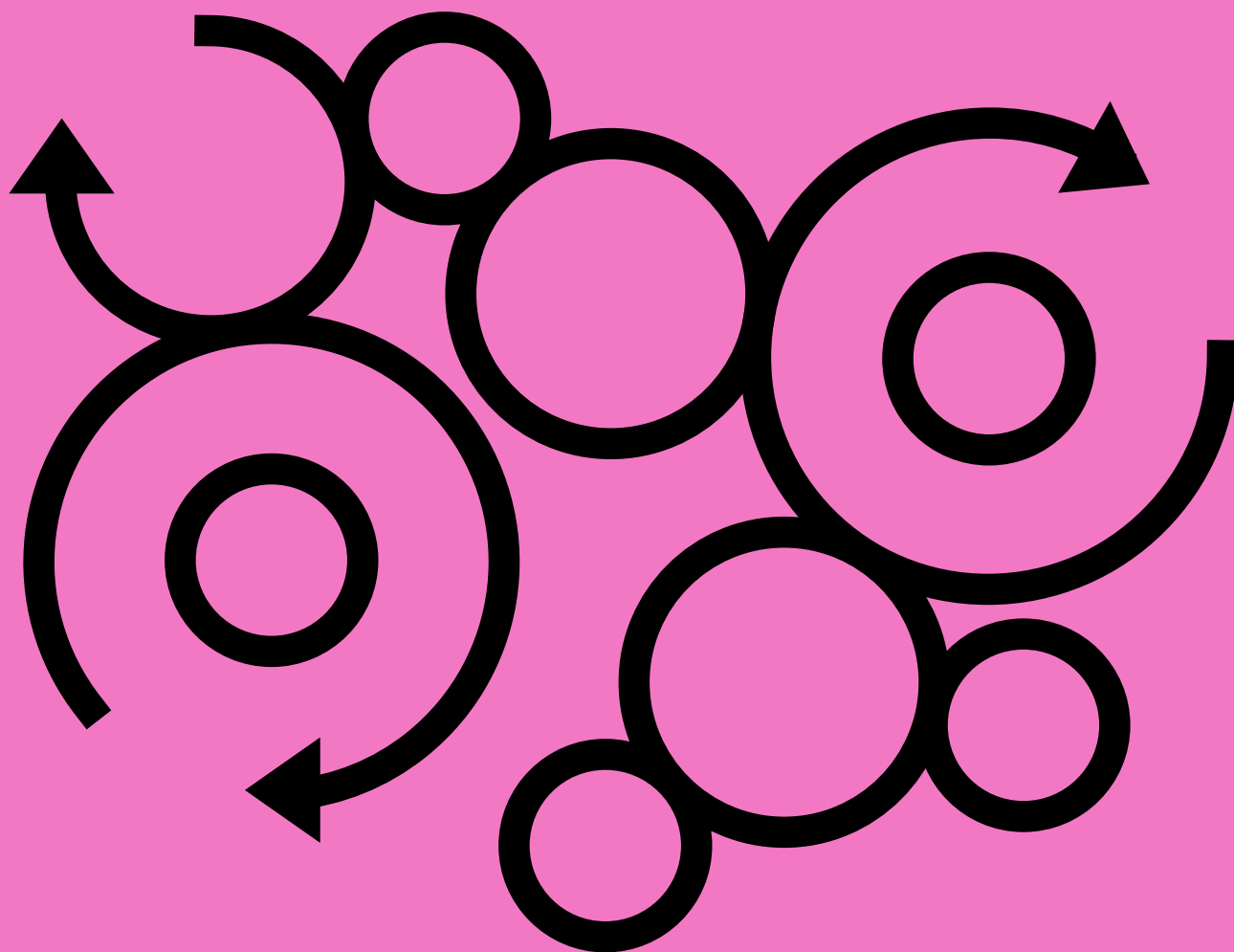
---

En 2021, CWS Group a augmenté l'achat de viscose durable pour les vêtements de travail de

**+21 t**

(CWS Group)

« 'Think Circular' est bien plus qu'une promesse : nous utilisons des matériaux durables et recyclés et nous travaillons à l'augmentation de la part de produits réparés pendant leur durée de vie. Ainsi, nous maintenons nos produits en circulation aussi longtemps que possible. »



Des produits durables

# Étape par étape



**CWS offre un service dans le cadre duquel des produits peuvent être utilisés, de telle sorte que nous nous occupons de tout pour nos clients. Nos produits sont livrés, enlevés et lavés et ils restent longtemps en circulation. Pour pouvoir analyser la durabilité des produits actuels au sein de nos divisions Hygiène, Workwear et Cleanrooms, nous avons développé un score collectif pour la durabilité.**

 **Biodiversité**

 **Changement climatique**

 **Circularité**

 **Innovation**

 **Santé et sécurité**

 **Rentabilité**

Avec la méthode « enkelfähig », CWS évalue et quantifie la durabilité de tous les produits sur la base de six critères.

Sur la base de cette méthode, nous évaluons tous les produits, nous leur attribuons un score et nous pouvons quantifier leur impact sur l'environnement, le climat et les conditions sociales. Ce score comprend les critères suivants : biodiversité, changement climatique, circularité, innovation, santé et sécurité et rentabilité.

Cette méthode s'inspire du processus d'évaluation appliqué par notre actionnaire, Haniel, pour pouvoir évaluer de quelle manière les produits ou services contribuent à l'aspect d'« enkelfähig ».

Le score nous aide en nous indiquant clairement comment orienter l'ensemble du portefeuille de produits et de services vers un avenir plus sain et sûr. Les résultats de la première évaluation nous permettent de nous axer sur les produits ayant le plus faible impact sur le changement climatique, la biodiversité et la circularité.

Le score est fixé sur une échelle de 1 à 5, où un produit doit obtenir au minimum 3,5 pour être classifié comme étant durable. Pour améliorer ces scores, nous allons rechercher des améliorations fondamentales dans la chaîne de valeur, en collaboration avec nos fournisseurs. Pensez par exemple à l'utilisation de l'énergie verte par notre fournisseur ou à la fabrication de coton de manière écologique. Les scores sont évalués chaque année pour que nous puissions continuer de nous améliorer en permanence.

## Exemples de manières de rendre des produits durables

### Unwaste

Dans notre précédent rapport RSE, nous avons mentionné que CWS avait lancé un projet-test auprès de Nationale Nederlanden avec un savon circulaire pour les mains d'Unwaste dans un distributeur de savon CWS. Aujourd'hui, nous pouvons déclarer fièrement que CWS a décidé de reprendre dans son assortiment ce savon liquide, fait de peaux d'orange. Unwaste traite localement de précieux « déchets » comme les peaux d'orange. Étant donné que seuls des ingrédients naturels sont utilisés, ce savon est également végétal. Il ne contient ni huile de palme, ni microplastique, ni parabènes. Les produits végétaux sont non seulement bons pour la nature mais également pour votre peau. Lorsque vous utilisez ce savon circulaire, vous contribuez à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>e et vous luttez contre le gaspillage.

### PureLine

Chez CWS, l'innovation durable est une priorité. Début 2022, CWS Hygiène a lancé une nouvelle gamme de produits de distributeurs sanitaires : CWS PureLine. Cette gamme est synonyme de design élégant, d'une grande facilité d'utilisation et d'une consommation durable. Pour donner encore plus de force à ce dernier point, les consommables comme le savon et le gel désinfectant ont désormais un nouveau conditionnement plus durable et plus facile à utiliser. Voici quelques exemples des nouveaux flacons :

- Des flacons fixes et plus stables sont plus faciles à manipuler. Ainsi, le remplacement d'un flacon dans un distributeur est facilité.
- Des flacons fixes et plus stables sont plus faciles à stocker par rapport aux sachets mobiles, comme auparavant.
- Les flacons sont certifiés 100% recyclables par Interseroh (Spécialiste en recyclage d'Alba Group company).

### Des vêtements totalement circulaires

Nous travaillons en étroite collaboration avec une organisation de Belgique qui peut entièrement désassembler les vêtements que nous jetons en retirant les fermetures éclair, les boutons etc. Notre partenaire de recyclage aux Pays-Bas traite ensuite les vêtements désassemblés et en fait des T-shirts 100% recyclés. Nous devrions pouvoir reprendre ces T-shirts à partir d'octobre 2022 dans notre concept de location.



Ce projet est une étape réussie dans la création de tenues totalement circulaires. À l'avenir, nous introduirons divers produits sur le marché qui sont fabriqués avec les textiles que nous jetons.

**« En tant que prestataire de services, nous maintenons les produits longtemps en circulation dans le cadre de notre concept de location. Ils ne doivent nuire ni à l'homme, ni à l'environnement, ni directement, ni indirectement. Nous contrôlons très soigneusement nos produits à tous les stades de leur vie et nous appliquons des critères de qualité stricts lors de la conception et de la phase de test et d'utilisation. »**

**Thalia van Mensvoort**, Regional QESH  
Manager Benelux/Irlande/Suède



### Know what you wear!

En tant que pionnier dans le domaine des tenues de travail durables, CWS Workwear s'est fixé des objectifs élevés : d'ici 2024, nous fournirons au moins 90% de produits durables aux nouveaux clients. Mais comment mesurer cette affirmation ? À quel moment un produit est-il durable ?

En ce qui concerne les tenues de travail, cette solution a été trouvée dans le label "KWYW" (Know what you wear) qui contient des informations sur l'empreinte écologique d'un vêtement. Toute nouvelle collection ou extension d'une collection existante portera désormais le label KWYW.

Avant qu'une collection ou même un vêtement obtienne le label KWYW, elle/il doit satisfaire à des conditions très strictes. Chaque article est testé sur trois aspects :

1. Cycle fermé du produit
2. Impact aussi limité que possible sur le climat
3. Préservation de la biodiversité

Cependant, il y a plus encore. Des conditions ont été imposées aux aspects sociaux tels que les conditions de travail, la protection de la santé et la

**« Avec nos partenaires, nous créons des vêtements totalement circulaires, étape par étape. À l'avenir, nous introduirons encore plus de produits différents sur le marché, fabriqués sur la base des textiles que nous jetons »**

**Thalia van Mensvoort**, Regional QESH  
Manager Benelux/Irlande/Suède

sécurité au travail pendant le processus de production. Si un vêtement ne satisfait pas aux normes imposées, il n'obtient pas la qualification « durable », quel que soit le matériau utilisé, la possibilité de le recycler, etc.

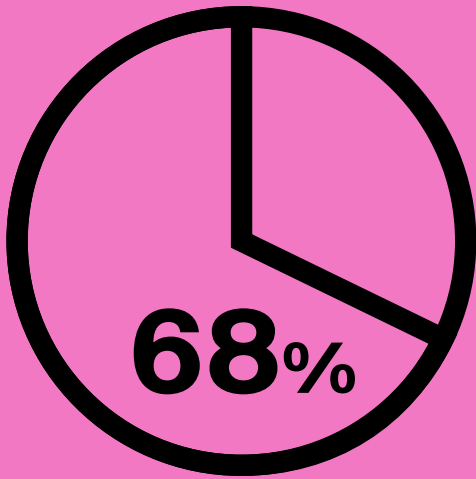
Tous les « défis de durabilité » sont testés selon la méthode d'évaluation « enklafähig » (voir page 11). Chaque vêtement portant le label KWYW doit obtenir un score de durabilité d'au moins 3,5. Concrètement, cela signifie qu'un produit doit satisfaire au moins à un important défi de durabilité et doit offrir de bonnes performances dans d'autres domaines. Ainsi, nos clients ont l'assurance que chaque vêtement portant le label KWYW satisfait à des exigences de durabilité strictes.

### Vêtements et accessoires pour salles blanches

Nous aidons à créer un système de vêtements pour des salles blanches sur mesure qui protège les produits et les environnements de production contre les particules et toute contamination microbologique possible. De plus, nous examinons également la possibilité de proposer des articles recyclés pour des salles blanches. Dans ce cadre, nous nous concentrons toujours sur la fonctionnalité parfaite du tissu, la coupe et le confort. Cependant, l'utilisation de matériaux plus durables pour les vêtements et accessoires pour des salles blanches est essentielle pour atteindre nos objectifs.

Nous avons déjà ajouté à notre portefeuille plusieurs produits lavables pour des salles blanches afin de remplacer les versions jetables. C'est le cas, par exemple, de la lingette lavable pour des salles blanches Clino® Carbon, que nous proposons de préférence par 5 pièces pour pouvoir réduire le nombre d'unités de conditionnement.

# Le chemin vers la neutralité en CO<sub>2</sub>e



68% - Telle est la faible part des émissions de la portée 3 dans l'empreinte totale de CWS. En effet, notre modèle d'entreprise circulaire porte en compte les émissions liées à la consommation de produits.

Les émissions de la **portée 1** comprennent les émissions directes comme celles des blanchisseries et du parc automobile. Pour 2021, les émissions se sont élevées

**67.529 t CO<sub>2</sub>e**

(CWS Group)

**2.539 t CO<sub>2</sub>e**

(CWS Benelux)

Les émissions de la **portée 2** découlent des énergie achetées. Pour 2021, elles s'élevaient à

**3.450 t CO<sub>2</sub>e**

(CWS Group)

**128 t CO<sub>2</sub>e**

(CWS Benelux)

Les émissions de la **portée 3** comprennent les livraisons de matières premières et de produits, l'utilisation de produits par les clients et la reprise de produits. La quantité totale en 2021 s'élevait à

**147.000 t CO<sub>2</sub>e**

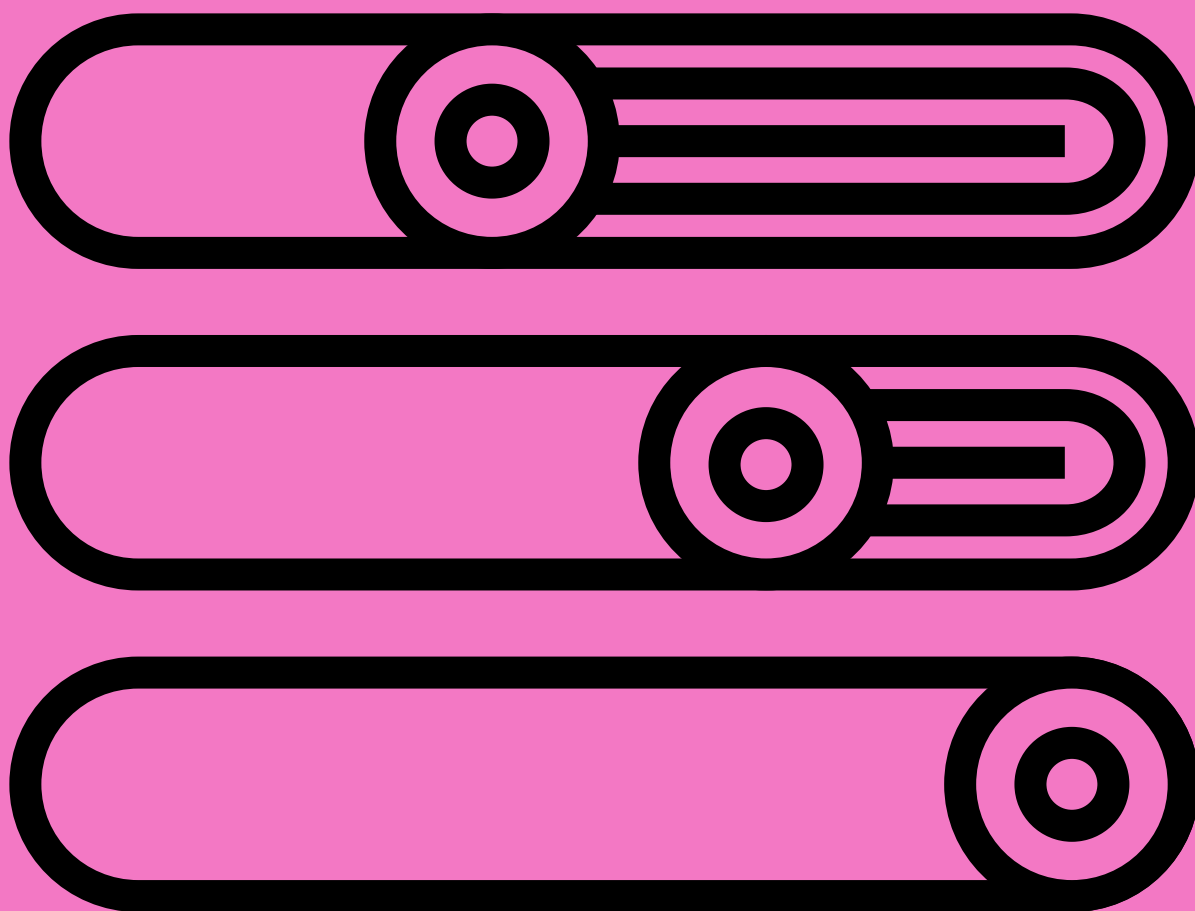
(CWS Group)

**5.527 t CO<sub>2</sub>e**

(CWS Benelux)



« CWS publie pour la première fois l’empreinte totale de toutes les émissions (portées 1 à 3) de l’entreprise. Le tableau ainsi dressé nous permet de mieux planifier et exécuter les mesures afin de réduire encore notre empreinte CO<sub>2</sub>e. »



Le total des émissions de CO<sub>2</sub>e s'élevait en 2021

**218.000 t CO<sub>2</sub>e**  
(CWS Group)

**8.197 t CO<sub>2</sub>e**  
(CWS Benelux)

# Mission : sauvons le climat



**Une montée considérable du niveau de la mer, la disparition de la calotte glaciaire au pôle Nord : ces défis et d'autres, plus importants encore, menacent la planète au même titre que les émissions de gaz à effet de serre qui continuent de faire monter la température sur terre.**

CWS cherche non seulement à entreprendre de manière socialement responsable mais également à contribuer activement à la recherche de solutions aux défis mondiaux. La protection du climat exige surtout une chose : la transparence totale des émissions de CO<sub>2</sub>e dans toute la chaîne de valeur.

Au Benelux, nous avons collecté des données au cours des 30 dernières années et nous avons établi des rapports sur les émissions au sein de notre propre processus. Aujourd'hui, dans le CWS Group, tous les chiffres pertinents ont également été fixés dans une empreinte globale. Ces informations nous permettent de prendre des décisions stratégiques concrètes et d'effectuer des investissements ciblés pour réduire encore les émissions et nous rapprocher de nos ambitieux objectifs pour le climat.

### **L'empreinte CO<sub>2</sub>e de l'organisation en 2021**

L'analyse approfondie de toutes les émissions révèle que 32% de celles-ci proviennent des portées 1 et 2. Elles comprennent nos propres sources de CO<sub>2</sub>e, comme l'utilisation de l'énergie, du gaz, de l'eau et du carburant dans nos blanchisseries, la production et

la logistique. La majeure partie de la totalité des émissions, soit environ 68%, n'est pas générée au sein de CWS mais dans la création de valeur en amont et en aval (portée 3). Ces émissions sont liées tant aux produits et services que nous achetons qu'à l'utilisation de nos produits par les clients et partenaires.

Par rapport à d'autres grandes entreprises dont la portée 3 atteint généralement entre 80 et 95%, le résultat de CWS est donc nettement plus faible. L'explication réside dans le fait que notre modèle d'entreprise est basé sur la location, le lavage et la réparation de produits pendant leur durée de vie.

La réduction de nos émissions est extrêmement importante et c'est pourquoi nous continuons d'améliorer nos processus en permanence. Dans ce cadre, diverses mesures sont importantes et nous les examinons, testons et développons plus avant, comme la réutilisation de l'eau et de la chaleur, des modifications du processus de lavage et la réduction des emballages en plastique. Mais également l'optimisation perpétuelle des itinéraires, l'introduction d'un télétravail structurel et d'un contact en ligne avec les clients, la mise en place de stations de charge et l'utilisation de plus de véhicules électriques.



Nous n'atteindrons pas de résultats en essayant de plus en plus de choses mais en effectuant des examens approfondis au préalable avec nos ingénieurs et fournisseurs, en mettant au défi les technologies actuelles et parfois même en apprenant d'autres secteurs.

### **Projet de durabilité concret : parc automobile**

Sur la base de notre modèle d'entreprise, nous nous focalisons sur la location, le lavage et la réparation de produits dans un cycle fixe. Afin de ne pas parcourir de kilomètres inutiles lors de la livraison et de l'enlèvement de marchandises, nous planifions des itinéraires aussi efficaces que possible.

Les Coordinateurs de la Flotte, Lavinia De Maeyer (BeLux) et Monique Visscher (Pays-Bas), nous parlent des nombreux critères auxquels l'aménagement d'une voiture de service doit satisfaire et de la manière dont nous rendons la flotte durable.

### **Qu'est-ce qui est important pour l'aménagement de nos voitures de service ?**

**Lavinia :** « Il est très important de mettre en place une stricte séparation, dans tous nos véhicules, entre les produits propres et les produits usagés et de plus, les voitures sont rendues aussi légères que possibles (ce qui est plus intéressant en termes de

consommation de carburant). Nous tenons compte du confort des chauffeurs et des aspects liés à la sécurité. C'est pourquoi des anneaux supplémentaires sont mis en place pour entrer et sortir des véhicules en toute sécurité. Nous prenons extrêmement au sérieux le soin porté à la sécurité de l'environnement de travail. Les véhicules sont équipés d'un rétroviseur pour les angles morts et de caméras de recul pour améliorer également la sécurité des autres usagers de la route. »

### **Électrification. Qu'en est-il chez CWS ?**

**Lavinia :** « Dans le monde de la logistique, plusieurs développements permettent d'accroître la durabilité. Nos véhicules de service ne sont pas standard et avec les fournisseurs, nous recherchons des possibilités de les électrifier, par exemple. Cet objectif va au-delà de la conception d'un véhicule de service avec l'autonomie et la capacité de charge adéquates. Toute l'infrastructure (pensez par exemple aux stations de charge disponibles) doit y être adaptée, tant chez CWS que sur les routes, y compris chez nos clients. »

**Monique :** « Au cours des trois dernières années, j'ai acquis beaucoup d'expérience concernant les trois véhicules de service électriques que nous utilisons déjà. De plus, nous avons collaboré avec des organisations dans plusieurs villes pour mettre en place des hubs en périphérie des villes afin d'effectuer le « dernier kilomètre » sans émission. Il existe donc différentes méthodes pour aménager le transport de nos produits en provenance et à destination des clients de manière durable. »

### **Pourquoi ne sommes-nous pas encore parvenu à rendre notre flotte plus durable ?**

**Monique :** « Notre flotte est constituée de plusieurs véhicules, y compris les caméras à 360 degrés, et dans ce cadre, la construction du véhicule est extrêmement importante pour la capacité de charge combinée à l'autonomie. Une étude et divers tests ont révélé que l'autonomie n'était pas optimale, en conséquence de quoi nous n'avons pas encore trouvé d'équilibre entre l'utilisation de voitures électriques supplémentaires et le temps de charge, entre autres. Le planning de nos itinéraires reprend des trajets des blanchisseries vers nos établissements et des trajets de nos établissements à nos clients. Un trajet peut être constitué d'une seule adresse à laquelle se rendre mais la plupart des trajets comportent (beaucoup) plus d'adresses sur une journée. La combinaison d'un délai court pour pouvoir charger pendant un trajet avec plusieurs adresses et de l'infrastructure actuelle n'est pas encore optimale. »

## De quoi avons-nous besoin pour réussir ?

**Monique :** « Nous avons besoin de l'audace et de la confiance de nos fournisseurs fixes pour développer ensemble des véhicules qui feront vraiment la différence dans la pratique. Nous avons trouvé cette confiance chez notre partenaire, Ford. Le premier véhicule a été livré et il est actuellement testé auprès de notre établissement de Deventer (Pays-Bas). Nous voulons découvrir dans quelles zones (villes, routes provinciales, autoroutes) l'infrastructure est la meilleure. Ce véhicule est la premier d'une série de 14 unités qui seront livrées en 2023. »

## Comment restons-nous informés des développements en matière de durabilité ?

**Lavinia :** « Nous nous rendons sur des salons professionnels, nous participons à des webinaires, nous consultons les autorités et nous sommes en discussion avec des importateurs. »

**Monique :** « Au nom de CWS, je suis adhérent au groupe de durabilité d'Evofenedex (Pays-Bas), où nous nous accordons, avec d'autres entreprises, quant aux méthodes les plus durables. »

## Comment allons-nous entreprendre des démarches encore plus concrètes à l'avenir ?

**Monique :** « Nous allons nous focaliser sur différents facteurs comme l'amélioration de l'infrastructure interne avec des stations de charge dans chaque établissement et (d'ici la fin de cette année) une politique plus durable pour tous les véhicules de société. En outre, nous ne voulons pas uniquement nous axer sur l'électrification de notre flotte mais nous soutenons également la recherche d'autres possibilités, comme par exemple l'hydrogène. »



# Vue d'ensemble des émissions de CO<sub>2</sub>e des portées 1 et 2

Émissions en tonnes de CO<sub>2</sub>e pour les activités de CWS (portées 1 et 2)

Entretien et logistique :

<b>35.137 t</b> (CWS Group)	<b>1.321 t</b> (CWS Benelux)
--------------------------------	---------------------------------

Biomasse :

<b>125 t</b> (CWS Group)	<b>0 t</b> (CWS Benelux)
-----------------------------	-----------------------------

Vapeur :

<b>585 t</b> (CWS Group)	<b>22 t</b> (CWS Benelux)
-----------------------------	------------------------------

Huile :

<b>1.131 t</b> (CWS Group)	<b>0 t</b> (CWS Benelux)
-------------------------------	-----------------------------

Énergie :

<b>2.857 t</b> (CWS Group)	<b>107 t</b> (CWS Benelux)
-------------------------------	-------------------------------

Gaz naturel :

<b>31.260 t</b> (CWS Group)	<b>1.175 t</b> (CWS Benelux)
--------------------------------	---------------------------------

Marchandises achetées et livraisons :

<b>98.357 t</b>	<b>3.698 t</b>
(CWS Group)	(CWS Benelux)

Déchets produits :

<b>1.811 t</b>	<b>68 t</b>
(CWS Group)	(CWS Benelux)

Capital de marchandises :

<b>5.150 t</b>	<b>194 t</b>
(CWS Group)	(CWS Benelux)

Transport en amont :

<b>11.162 t</b>	<b>420 t</b>
(CWS Group)	(CWS Benelux)

Voyages d'affaires :

<b>817 t</b>	<b>31 t</b>
(CWS Group)	(CWS Benelux)

Trajet domicile-travail :

<b>11.507 t</b>	<b>433 t</b>
(CWS Group)	(CWS Benelux)

## Méthodes de calcul

### Portées 1 et 2

Lors de la collecte et de l'analyse des données, les directives et méthodes du Greenhouse Gas (GHG) Protocol sont respectées. La cohérence des données est également validée en externe. Pour la portée 2, des calculs basés à la fois sur le lieu et sur le marché sont remis.

### Portée 3

Les émissions de la portée 3 sont calculées à l'aide de partenaires externes. Les données d'achat et les modèles statistiques de l'entreprise sont à la base de ce calcul. Deux méthodes sont utilisées :

- **Méthode basée sur les données moyennes**  
Dans le cadre de cette méthode, les émissions sont calculées en collectant des données sur les marchandises et les services achetés (quantité, poids, etc.) et en les multipliant par les facteurs d'émission cradle-to-gate de la moyenne sectorielle.
- **Méthode basée sur les dépenses**  
Dans ce cadre, les émissions sont calculées en multipliant la valeur économique des marchandises et des services achetés (par ex. en euros) par les facteurs d'émission cradle-to-gate correspondants tirés des « Environmental Extended Input-Output models » (EIO).



# Écosystème durable

Notre pourcentage d'accidents en 2021 était de

**2.05**

(CWS Group)

**2.38**

(CWS Benelux)

La part des femmes dans le management s'élevait en 2021 à

**50%**

(CWS Group)

**45%**

(CWS Benelux)

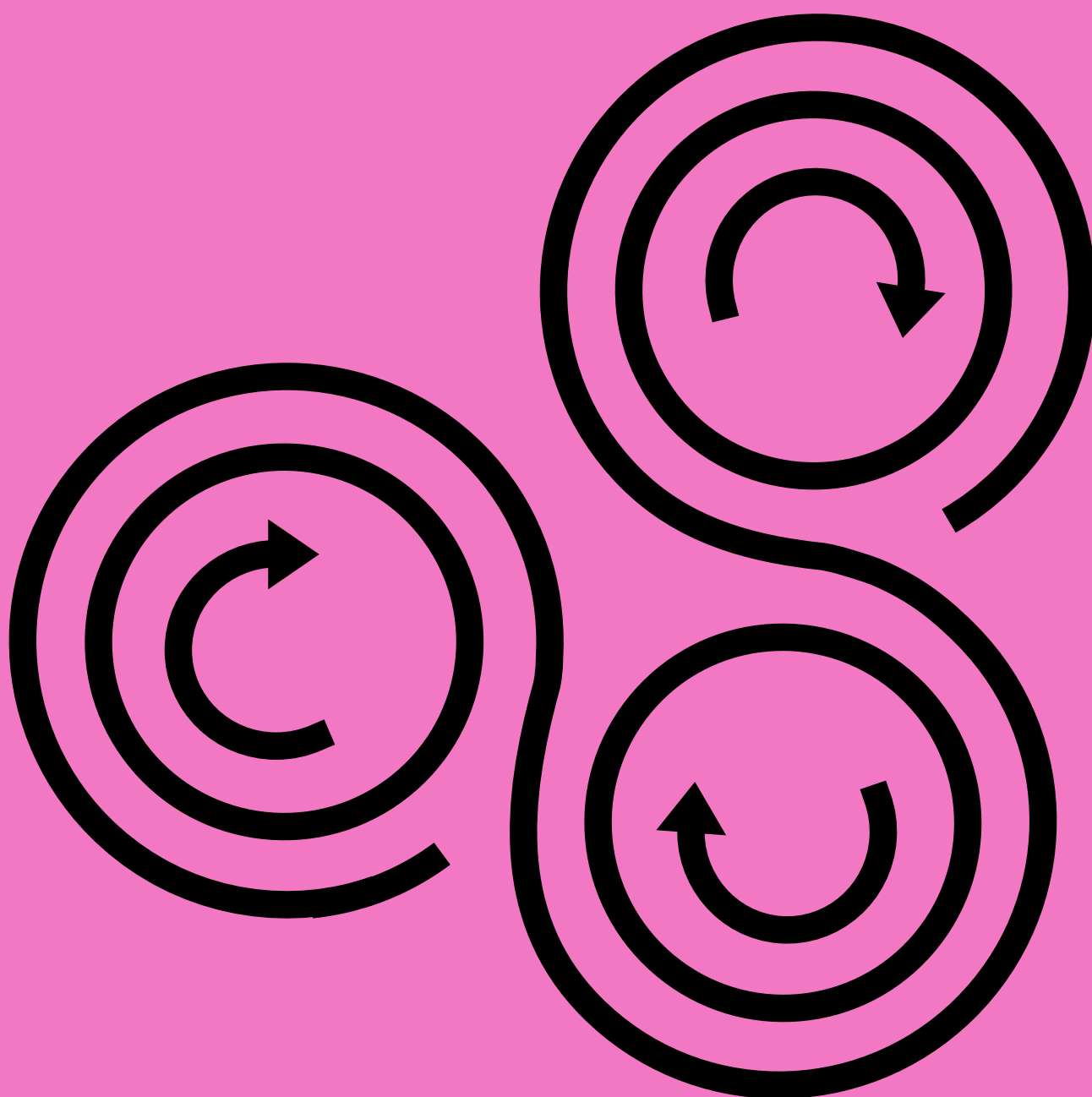
**25%**

Telle est l'amélioration du temps de séchage des tapis en polyester recyclé que nous fabriquons en collaboration avec le projet CISUFLO.

**216**

volontaires ont suivi la formation sur l'auto-parti pris inconscient.

**Grâce à la méthode « enkelfähig », nous ne réduisons pas uniquement notre empreinte CO<sub>2</sub>e. Elle stimule et renforce également l'idéal de notre entreprise, où les générations actuelles et à venir collaborent en toute sécurité et en harmonie.**



## Un écosystème durable

Créer de la valeur dans la chaîne d'approvisionnement

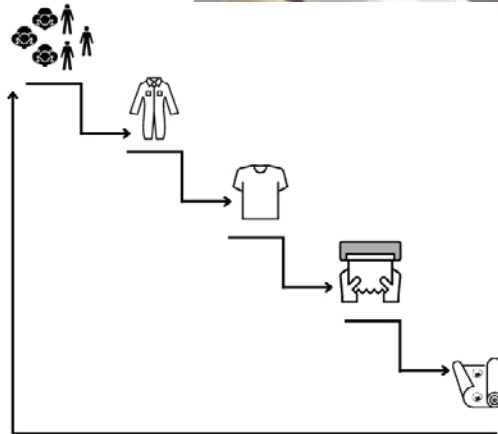
# Une cascade de coton circulaire

Les leaders mondiaux veulent une économie circulaire sans déchets en 2050, où tout tournera autour des matières premières réutilisables. La production et les applications non circulaires actuelles, par exemple de vêtements, ont un impact négatif sur l'homme et sur l'environnement.

L'industrie du textile est connue pour sa grande consommation d'eau, ses montagnes de déchets et ses émissions élevées de CO<sub>2</sub>e. Les vêtements mis au rebut sont traités comme des produits de faible valeur pour finalement être brûlés. Les opportunités économiques et durables pour les textiles circulaires sont donc énormes.

Les intérêts en jeu sont nombreux dans l'industrie textile. C'est en partie pour cette raison que l'amélioration de la chaîne d'approvisionnement représente un très grand défi. Chaque maillon de cette chaîne imprime son sceau dans l'ensemble et cela ne peut changer qu'en réunissant ces maillons.

Dans un projet novateur, CWS et d'autres entreprises néerlandaises de l'ensemble de la chaîne textile (sous la direction de l'Avans Hogeschool et de MVO Nederland) en association avec des entreprises indiennes travaillent à la création d'un circuit fermé pour cultiver, traiter et recycler du coton.

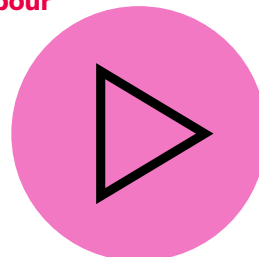


L'idée consiste à recycler plusieurs fois les fibres de coton, produites de manière régénérative, et de maintenir et de créer de la valeur à chaque étape. L'objectif final est de faire retourner la fibre dans la biosphère en tant que matière première d'une nouvelle chaîne.

La part de CWS dans cette cascade est la suivante : après la phase d'utilisation du premier produit, la tenue d'entreprise en coton, celui-ci est recyclé pour être transformé en T-shirts. Les T-shirts sont la matière première de nos rouleaux d'essuie-mains en coton. À la fin de leur durée de vie, ces derniers sont transformés en feutre géotextile biodégradable qui servira de nourriture à de nouvelles plantes au bout de quelques temps.

Un modèle circulaire n'est possible que si toutes les parties impliquées collaborent et si personne n'est désavantagé. Le projet est notamment axé sur l'examen de la faisabilité technique du recyclage de la fibre de coton et sur le développement de modèles d'entreprise collaboratifs.

**Regardez la vidéo pour plus d'information:**





# La fin n'est que le début

**Ce n'est pas seulement le processus de production et le produit lui-même qui sont durables. Les CWS GreenMats sont également recyclables à la fin de leur cycle de vie. Dans le cadre du projet de recherche CISUFLO, qui est financé par l'UE, CWS collabore à l'optimisation d'un flux de déchets durable pour ses tapis.**



En matière de tapis durables, CWS est un véritable pionnier. Les GreenMats et GreenPremium Mats lancés en 2021 sont fabriqués à 100% avec des bouteilles en PET recyclées (polyester). Par conséquent, les tapis anti-salissures sèchent jusqu'à 25% plus vite après le nettoyage. Ainsi, nous économisons sur la consommation d'énergie pendant le processus de lavage. Pendant ce processus de lavage et de séchage durable, moins de produits sont également nécessaires par rapport au processus de lavage standard. Ainsi, nous économisons jusqu'à 50% d'eau et 75% d'énergie, ce qui réduit considérablement l'émission de CO<sub>2</sub>e. Cependant, ce n'est pas encore suffisant pour la stratégie de durabilité de CWS.

« Nous visons un modèle d'entreprise aussi circulaire que possible pour Floor Care. En dehors du produit lui-même et du processus de lavage, nous voulons également parvenir à un traitement aussi durable que possible du produit fini après la durée de vie économique des tapis. Nous pourrions citer comme exemple le recyclage d'anciens tapis pour fabriquer

de nouveaux paillasons durables ou d'autres produits. Ainsi, nous pouvons boucler le cercle et atteindre un processus totalement durable, » explique Erik Dorrepaal, Product Manager Pays-Bas.

### **Nous encourageons le recyclage des tapis**

Dans le cadre du projet CISUFLO, CWS collabore avec divers instituts de recherche, entreprises et l'European Floor Coverings Association (EuFCA). Actuellement, le recyclage des revêtements de sol représente un énorme défi en Europe. C'est pourquoi il est important de faire partie de ce projet pour améliorer ce recyclage autant que possible à l'avenir.

Dana Brocatus, Product Manager BeLux : « Nous utilisons notre expérience pratique pour évaluer la faisabilité des idées dès la phase de développement. C'est également nous qui testons finalement les nouveaux tapis de recyclage dans la pratique, sur le marché. »



# **Tout tourne autour de la collaboration**

**Avec nos partenaires, nous travaillons à des solutions accessibles pour tous. La clé du succès consiste à nous renforcer les uns, les autres et non à nous concurrencer.**

Au cours du processus de production ou lors du choix de nos nouveaux produits, nous tenons compte de la réutilisation et du recyclage depuis des décennies. Des matières premières de grande qualité sont un facteur important pour pouvoir utiliser les produits aussi longtemps que possible. Nos produits peuvent être lavés dans une blanchisserie industrielle ou sont constitués de manière modulaire, de telle sorte que toute réparation éventuelle soit facile. Ils sont généralement uniformes et peuvent aisément être réutilisés. Cette méthode est devenue une seconde nature pour CWS. Toutefois, boucler totalement le cercle représente un énorme défi.

## La collaboration est la clé

Avec l'infrastructure actuelle, notre secteur offre déjà la possibilité de recycler les textiles à grande échelle. Cependant, ces nouveaux produits sont principalement utilisés dans d'autres secteurs, comme les panneaux muraux ou les matériaux d'isolation.

CWS fait partie du 'Netwerk Textiel' de MVO Nederland ('Réseau Textile' - RSE Pays-Bas) et de la plateforme « Clothes the Circle ». Avec d'autres entreprises, nous recherchons des solutions pour boucler le cercle. Nous travaillons aussi avec les Fédérations néerlandaise et belge du secteur de la blanchisserie et de plus en plus d'actions concrètes voient le jour en collaboration avec nos fournisseurs et des partenaires de recyclage. Les textiles mis au rebut sont utilisés, par exemple, pour fabriquer de nouveaux fils et étoffes. Nous travaillons à des solutions accessibles à tous et la clé du succès consiste à nous renforcer les uns, les autres et non à nous concurrencer.

Notre objectif à court terme est de réaliser 90% de nos nouvelles activités en 2025 avec des matériaux durables. À moyen terme, nous voulons créer des produits totalement circulaires.

## Le surcyclage dans les défilés

Des vêtements de travail à une mode durable : les créateurs Daniel Kroh et Oxana Jameljanow créent une mode surcyclée avec des tenues de travail de CWS mises au rebut.

CWS maintient les vêtements de ses collections de tenues de travail en circulation pendant longtemps. Ils sont lavés, réparés et réutilisés aussi souvent que

possible. Chaque année, néanmoins, certains vêtements ne peuvent plus être utilisés par nos clients. Pour insuffler une nouvelle vie à ces vêtements de travail mis au rebut, en tant que mode durable surcyclée, CWS travaille avec des créateurs ambitieux.

### Daniel Kroh

Depuis quelques années, CWS livre chaque année environ 2,5 tonnes de vêtements mis au rebut. Kroh les utilise pour créer une mode pour hommes principalement, pour les clients qui attachent de la valeur à des tenues durables.

### Oxana Jameljanow

Oxana est responsable de production chez CWS. En 2020, elle a participé au CWS Workwear Challenge interne et elle a présenté une collection Street Wear faite de tenues de travail mises au rebut. Les pièces ont plu en raison de leur coupe ajustée, de leurs couleurs fluo vives et des bandes réfléchissantes positionnées de manière bien voyante. Les créations de Jameljanow ont aussi du succès en dehors de CWS.



Daniel Kroh



Collection Streetwear de  
Oxana Jameljanow

Meilleur employeur de sa catégorie

# Améliorer les choses ensemble

**Gemba Kaizen signifie littéralement « améliorer le lieu de travail continuellement, par petites étapes ». Chez CWS, nous utilisons ce mode de pensée d'origine japonaise issu du Lean Management pour identifier des problèmes et optimiser des processus.**

Une amélioration continue est essentielle à la progression et au succès d'une organisation et c'est pourquoi CWS a adopté cette philosophie du Daily Performance Management. Le modèle des 5S utilisé dans ce cadre signifie en français « Supprimer (Seiri), Organiser (Seiton), Faire scintiller (Seiso), Standardiser (Seiketsu), et Éduquer, suivre et progresser (Shitsuke) ».

Ces dernières années, nous avons implémenté le Kaizen avec des résultats variables. Michael Pijpers (Plant Manager Hygiène blanchisserie Den Bosch) explique, sur la base de cinq questions, l'impact de cette méthode sur le travail dans la blanchisserie.

## **Quels outils avons-nous déjà implémenté ?**

« Nous avons lancé le Daily Performance Management (DPM) en 2018. Trois fois par jour, nous parlons de nos résultats avec six collaborateurs par équipe. Étant donné le grand nombre de collaborateurs polonais, une session en polonais est même organisée chaque semaine. Cet outil offre la possibilité de parler de sécurité, de qualité, des livraisons, des coûts et du stock. Sur la base des résultats, nous pouvons commander directement un réassort. Les collaborateurs réfléchissent avec nous et reçoivent du feed-back. De plus, le chef d'équipe et un collaborateur de la production effectuent trois fois par jour une Gembawalk. À l'occasion de cette tournée à travers la blanchisserie, ils sont attentifs aux améliorations possibles. »

## Des résultats sont-ils déjà visibles ?

« Depuis l'introduction du modèle 5S, tout le matériel a une place fixe, marquée visuellement. Cela nous aide, par exemple, à veiller à ce que les passages restent dégagés et à ce que les issues de secours ne soient jamais bloquées.

La consommation de gaz, d'eau et d'électricité est ajoutée dans la méthode DPM, pour accroître la prise de conscience des collaborateurs et des chefs d'équipe. L'une des améliorations directes est le fait que désormais, la même essoreuse est utilisée chaque jour dans chaque service d'équipe, de telle sorte qu'aucune autre essoreuse ne doit être chauffée. »

## Qu'est-ce que cette méthode vous a également apporté ?

« Cette méthode nous a apporté des connaissances, de l'expérience et une prise de conscience pour continuer de nous améliorer. Le tableau de cartes en est un exemple. Au moyen d'une carte, un collaborateur ou une collaboratrice peut attirer l'attention sur une situation dangereuse ou sur un point à améliorer. Il/elle note son nom et la date sur la carte. La direction de la blanchisserie lit les cartes, vérifie les informations auprès du collaborateur et il/elle détermine ce qu'il va se passer. Le collaborateur est impliqué dans la décision. Après approbation mutuelle du résultat final, la carte est archivée. »

## Que voulez-vous encore atteindre ?

« Nous aimerions créer une culture où autant de collaborateurs que possible identifient proactivement les problèmes, où nous nous donnons du feedback continuellement concernant les développements et où nous nous parlons pour devenir plus forts, en tant que personnes et en tant qu'entreprise. »

## Qu'est-ce qui est nécessaire pour y parvenir ?

« Nous devons continuer de nous focaliser sur nos collaborateurs de la blanchisserie. Nous ne pourrions créer cette culture que tous ensemble. Lorsque des processus passent par différents départements, il en résulte des défis supplémentaires. Une collaboration encore plus intensive est nécessaire, où l'utilisation d'outils de Lean est indispensable. »



# Travailler à la diversité

**CWS est une entreprise variée à tous égards. Transmettre et favoriser la diversité peut énormément contribuer à la réussite d'une entreprise. C'est la raison pour laquelle des collègues participent volontairement à des groupes de travail et mettent sur pieds différents projets concernant la diversité. Mais ce n'est pas tout.**



## Nationalité

Le monde change plus vite que jamais. Si vous voulez jouer un rôle de premier plan, une seule chose est nécessaire : la force d'innovation. Les travailleurs d'une entreprise peuvent y apporter une importante contribution. Et plus il y a de diversité, plus il y a de force d'innovation.

Chez CWS, la diversité est une évidence à tous égards. Avec des filiales dans 15 pays différents, notre entreprise compte des clients de types extrêmement variés auxquels nous proposons un vaste éventail de solutions. En outre, les collaborateurs de CWS travaillent dans des domaines variés, de la logistique à l'administration et des ventes à la blanchisserie. Ensemble, ils cherchent à inspirer nos clients et ils apportent une contribution au succès de l'organisation.

Pour stimuler et promouvoir la diversité sur le plan structurel, CWS a créé un Diversity & Inclusivity Council (D&I). Ce conseil dirige quatre groupes de travail d'environ 120 collaborateurs au total, qui participent volontairement à différents projets sur les thèmes de l'âge, du sexe, de la nationalité et des personnes handicapées. D'autres bénévoles ont collaboré au développement d'un programme de e-learning sur la manière de gérer les préjugés inconscients.

## Quatre projets clés autour de la diversité

Au sein de CWS, un certain nombre de projets attirent beaucoup l'attention et seront encore intégrés dans le travail quotidien dans les années à venir :

### • Un travail adéquat

Nous aimons observer les points forts d'un individu et créer une fonction qui lui convient. Il se peut qu'une personne ne soit pas en mesure d'exécuter une fonction existante en raison de certaines circonstances (pensez aux personnes handicapées, aux talents venant de l'étranger ou aux collaborateurs âgés). Dans ce cas, nous examinons avec le collaborateur de quelle manière la fonction peut être adaptée. Ainsi, nous offrons également une chance aux personnes qui se sont éloignées du marché du travail d'être actives comme tout le monde.

### • Rotation dans le travail

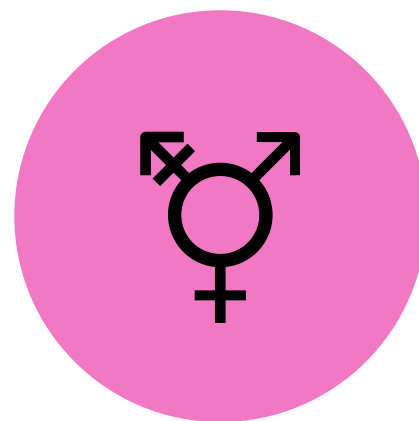
CWS encourage ses collaborateurs à poursuivre leur carrière dans un autre pays ou une autre région. Un fichier du personnel international renforce la prise de conscience de la diversité et de la valeur de différents points de vue. Pour les collaborateurs, c'est une ouverture sur des opportunités de carrière intéressantes et sur la possibilité de travailler pour un management international.

### • Programme Buddy

Ce projet de mentorat met en contact des collaborateurs expérimentés et moins expérimentés. L'objectif n'est pas d'offrir une formation professionnelle mais d'apprendre les « règles non écrites » de l'entreprise. En même temps, un collaborateur moins expérimenté apporte d'autres points de vue et de nouvelles compétences à la collaboration. Le programme Buddy facilite l'intégration et renforce le réseau au sein de l'entreprise.

### • Collaboration JINC (Pays-Bas)

Depuis 2 ans, c'est avec fierté que CWS est le partenaire de JINC. JINC aide les enfants de 8 à 16 ans à prendre un bon départ sur le marché du travail. Grâce au programme JINC, les enfants peuvent découvrir différentes professions et ils découvrent ainsi le travail qui correspond le mieux à leurs talents. CWS apporte une contribution sous la forme d'un coaching de carrière au cours duquel les diverses facettes de la candidature sont abordées, entre autres.



**Sexe**



**Les personnes handicapées**



**Age**

# Disponibilité durable

**Notre santé est notre bien le plus précieux. C'est pourquoi CWS trouve important que les collaborateurs soient disponibles de manière durable et soient en mesure de pouvoir et de vouloir exécuter leur travail actuel et à venir de manière saine, productive et avec plaisir. La disponibilité durable est une responsabilité partagée des collaborateurs et de CWS en tant qu'employeur.**

Il ne suffit pas que la direction établisse un plan stratégique et fournisse les outils adéquats aux collaborateurs. Pour réussir, il est essentiel d'engager le dialogue et de réfléchir ensemble à des thèmes comme le développement personnel, la mobilité, la vitalité et la santé.

En 2020, un Examen médical préventif (EMP) a été effectué aux Pays-Bas pour mesurer la santé et la capacité de travail de nos collaborateurs. L'EMP est constitué d'un ensemble de méthodes visant à passer en revue, surveiller et stimuler le style de vie, la capacité de travail et la santé liée au travail des collaborateurs. L'EMP a abouti à un certain nombre de conseils avec lesquels nous nous sommes mis au travail en 2021. Ainsi, par exemple, suite à l'EMP, les risques en cas de pénibilité physique pour nos collaborateurs de l'entretien, de la logistique et de la blanchisserie sont passés en revue. Ils diffèrent considérablement des risques pour les collaborateurs du bureau et du service externe (pénibilité due au travail devant un écran et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée en raison du télétravail partiel).

### Plan d'action concret

En partie sur la base des conseils tirés de l'EMP, des groupes de travail de 5 à 10 personnes ont été constitués pour Hygiène et Workwear. Un mélange

varié de collaborateurs était représenté. Quatre « sprints » ont été organisés avec ces collaborateurs : de brèves périodes pendant lesquelles un projet partiel est livré.

Sur la base des résultats des « sprints », WELDER (l'entreprise externe qui a organisé ce parcours) a établi un plan d'action concret avec plusieurs initiatives autour du thème de la disponibilité durable.

### Exemples d'initiatives implémentées avec succès :

#### Entretien de développement personnel

Chez CWS, chaque collaborateur bénéficie au moins 1 fois par an d'un entretien avec son responsable sur ses performances et ses besoins de développement. Ces performances sont évaluées sur la base de nos cinq « core values » (valeurs fondamentales) : pensez 'le client d'abord', responsabilisez les autres, améliorez-vous chaque jour, appropriiez-vous les choses, battez-vous pour réussir. Les responsables ont été entraînés à parler avec chaque collaborateur e.a. des performances actuelles et de la poursuite du développement personnel. Les entretiens (y compris les étapes suivantes programmées en concertation) sont définis de manière structurée.



Nous croyons au développement par le coaching pratique, complété par des séances d'entraînement, des ateliers ou des formations.

## **Formation en 'Mindfulness'**

Pour les collaborateurs des bureaux et du service externe, CWS a organisé une formation de 'Pleine conscience'. Chacun pouvait s'y inscrire volontairement. Les séances d'entraînement, sous la direction d'un entraîneur professionnel, étaient constituées d'exercices de concentration axés sur le corps, la respiration, l'alimentation et l'activité physique ainsi que les différents sens. Ces exercices aident à lutter contre le stress.

## **Aide proposée en cas d'endettement & camarades chez CWS**

En application de la devise « Sortez de votre endettement », nous avons encouragé nos collaborateurs à être conscients de leurs finances et autonomes. Dans ce cadre, il est essentiel de briser le tabou et de pouvoir discuter de dettes naissantes. Tout le monde peut avoir des problèmes financiers. Pensez par exemple aux conséquences d'un divorce, d'un départ en pension, d'une maladie ou du chômage.

Des volontaires se sont inscrits en tant que « camarades en cas d'endettement » pour aider les collègues à trouver une issue à leur endettement. Les responsables ont pu suivre un entraînement en ligne au cours duquel ils se sont vu expliquer comment détecter chez un collaborateur des signes indiquant des difficultés financières. Cependant, le plus important reste que le collaborateur effectue lui-même le premier pas. La confiance et la confidentialité sont les clés pour éliminer la honte.

## **Exercices d'échauffement et d'étirement**

Dans notre blanchisserie Cleanrooms d'Eindhoven, une initiative a été lancée : chaque jour, au début d'un service d'équipe, des exercices d'échauffement et d'étirement sont effectués. Les exercices améliorent la circulation sanguine, la posture et la souplesse musculaire. Des muscles et des articulations souples résistent mieux à la pénibilité physique. En prime, ce début de service actif collectif favorise la cohésion et l'esprit d'équipe.

## **Sessions d'observation**

Le phénomène de la session d'observation n'est pas totalement nouveau. Chaque collaborateur qui entre

au service de l'entreprise suit un programme d'intégration et observe et travaille avec différents départements. Les sessions d'observation dans le cadre de la disponibilité durable sont destinées aux collaborateurs qui sont en service depuis plus longtemps. Elles sont planifiées de manière plus structurée dans l'objectif de créer plus de compréhension mutuelle et d'avoir une idée des activités les uns des autres. Elles aident à donner et à obtenir un feedback plus facilement et à s'améliorer ensemble.

## **Arrêter de fumer**

L'EMP a mis en lumière que le pourcentage de fumeurs chez CWS Nederland (Pays-Bas) est inférieur à celui d'autres entreprises néerlandaises. C'est une nouvelle plutôt positive mais force est de constater que le pourcentage de fumeurs dans la logistique et dans les blanchisseries est supérieur à la moyenne nationale. C'est en partie la raison pour laquelle CWS a lancé une action « arrêter de fumer » en collaboration avec WeQuit. Un collaborateur qui s'inscrit peut suivre le training au jour et à l'heure qui lui conviennent le mieux.

## **Attention particulière pour Operations et Cleanrooms**

La disponibilité durable est une très vaste notion. Elle comprend non seulement la santé physique et psychologique de nos collaborateurs mais également leur vitalité, leurs connaissances, leurs compétences et leurs talents. Pour vraiment savoir ce qui se joue parmi les collaborateurs d'Operations (les blanchisseries) et Cleanrooms et de quoi ils ont besoin, il est important d'entamer le dialogue à ce propos avec les collaborateurs et de maintenir ce dialogue.

Le groupe de projet qui se focalise spécifiquement sur ce groupe cible se réunit une fois par trimestre pendant une partie de la journée (max. 2h30). Un ou deux collaborateurs et un responsable expliquent aux personnes présentes les besoins au sein de leurs équipes. Chaque réunion a lieu sur un site CWS différent, de telle sorte que les collaborateurs apprennent également sur place les uns des autres et peuvent échanger leurs expériences. Préalablement à la réunion, les participants ont des devoirs à faire chez eux et ceux-ci seront discutés pendant la session. Toutes les informations et les idées précieuses peuvent être partagées directement.

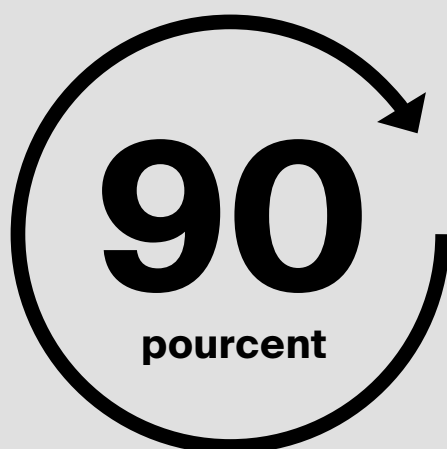
# Objectifs jusqu'à 2025

L'homme et l'environnement sont toujours au centre de nos activités. Nous voulons montrer qu'une organisation motivée intrinsèquement pour entreprendre de manière socialement responsable peut être une inspiration pour d'autres entreprises. Pour y parvenir, nous avons établi des objectifs que nous visons activement.

## Des processus de plus en plus efficaces

➤ Des produits durables

2021 (30%)

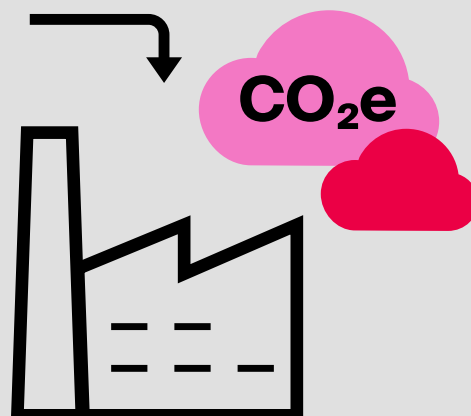


D'ici 2025, plus de 90% de nos activités seront basées sur des produits durables

➔ Stratégie en matière de climat  
2021 (-5% réduction)

Le groupe CWS a développé une stratégie climatique et un aperçu complet de l'empreinte carbone de notre organisation internationale (portée 1-3).

Notre organisation néerlandaise a déjà franchi le cap en 2020 et elle a obtenu le niveau 3 du certificat de l'Échelle de Performance CO<sub>2</sub>e (CO<sub>2</sub>e-Prestatieladder). La transparence est importante dans le cadre de l'Échelle de Performance CO<sub>2</sub>e et c'est pourquoi nous publions un rapport d'avancement tous les six mois.

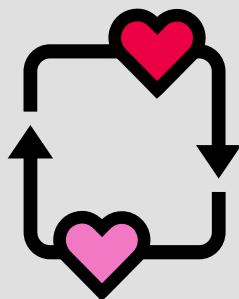


## Les collaborateurs en premier

➔ Normes sociales dans la chaîne d'approvisionnement

2021 (90%)

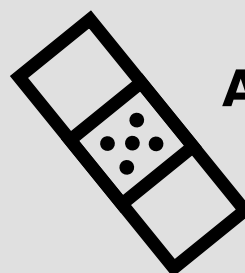
100% des fournisseurs impliqués dans les pays à risque doivent être contrôlés périodiquement afin de vérifier qu'ils respectent et garantissent les normes de travail et sociales.



## Vérification du respect des droits universels de l'Homme

➔ Santé et sécurité au travail

2021 (2,38%)



Accidents

0%\*

Absences pour maladie  
2021 (12%)

3.5%\*\*

\* Nombre d'accidents rapportés x 200.000/nombre d'heures effectivement travaillées

\*\* Pourcentage d'absentéisme (en %) : absence / heures de travail planifiées x 100

## Des prestations durables

➔ Conformité

2021 (100%)



100%

des collaborateurs pour lesquels les sujets liés à la conformité sont pertinents ont suivi une formation.

➔ Diversité

2021 (45%)

Faire passer la part des femmes dans les postes de management à

50%

➔ Satisfaction des clients et des collaborateurs

2021 (+27)

+70\*

\* NPS/eNPS = partisan en % - détracteur en %  
(valeur partisan =>9,  
valeur détracteur = <6)



Net Promoter Score  
pour les clients et les  
collaborateurs

# Prévisions



## Créer l'avenir ensemble

Nous sentons que nous avons une énorme responsabilité dans la contribution à un avenir sûr et sain pour nous, nos enfants et nos petits-enfants. C'est pourquoi nous réfléchissons "enkelfähig" et « en cercles » et nous faisons des efforts en permanence pour entreprendre de manière socialement responsable. Ce sentiment de responsabilité est la base de notre modèle d'entreprise et la seule clé du succès.

CWS vise l'objectif ambitieux de baser plus de 90% de nos nouvelles activités sur des produits durables d'ici 2025. Nous allons réduire la totalité de nos émissions de gaz à effet de serre de 50% d'ici 2030. Avec ces objectifs, nous prenons notre responsabilité quant à une réduction considérable de notre empreinte dans l'ensemble de la chaîne de valeur.

De plus, nous avons entièrement passé en revue notre empreinte et nous rapportons nous-mêmes chaque mois les émissions provenant de nos propres processus. Cette transparence nous aide à stipuler une stratégie climatique détaillée et à développer les projets concrets. Ces projets sont principalement exécutés au niveau international mais nous essayons également de faire adhérer la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg aux possibilités et aux besoins locaux.

Au cours de la dernière décennie, nous avons mené des entretiens avec nos partenaires fixes et nous avons trouvé des manières d'économiser du CO<sub>2</sub>e. En voici quelques exemples : utiliser la technologie pour réutiliser l'eau, réutiliser la chaleur résiduelle, répartir les trajets aussi efficacement que possible pour parcourir moins de kilomètres, étendre le nombre de hubs logistiques et utiliser le courant vert et le chauffage de ville (uniquement aux Pays-Bas). Nous sommes et nous restons ambitieux et novateurs pour franchir encore plus d'étapes en vue de réduire le CO<sub>2</sub>e mais nous sommes aussi certainement réalistes.

Nous aimons être mis au défi par les changements de législation et de réglementation, comme la Directive CSR à venir, le Supply Chain Act ou l'UPV pour les textiles. Cela exige une nouvelle manière de réfléchir. Nous devons trouver d'autres solutions et faire ce voyage avec nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires et nos fournisseurs.

En route vers un avenir plus durable, plus sûr et plus sain !

**Tomorrow. Now.**

<sup>1</sup> Le chauffage de ville utilise la chaleur résiduelle libérée lors de la génération de courant ou lors de la combustion de déchets. La chaleur passe par un réseau de conduits souterrains vers les maisons ou les entreprises.

# Colophon

## Table des matières

### Equipe de project Entreprise durable de CWS

Annemieke Jonckheere  
Karin Verhaegen  
Maïthé Oerlemans  
Véronique Soekaloe  
John Heijmans  
Thalia van Mensvoort

### Mise en page

Aliens - 's-Hertogenbosch

### Version en ligne

[cws.com/fr-BE/durabilite](https://cws.com/fr-BE/durabilite)  
[cws.com/fr-LU/durabilite](https://cws.com/fr-LU/durabilite)

### Contact

Si vous avez des questions concernant notre rapport ou son contenu, veuillez contacter Thalia van Mensvoort, Regional QESH Manager Benelux-Irlande-Suède, à l'adresse e-mail [thalia.vanmensvoort@cws.com](mailto:thalia.vanmensvoort@cws.com)

Les informations contenues dans ce rapport ont été collectées avec le plus grand soin. Ce rapport est basé sur le rapport RSE du Groupe CWS où la surveillance est montrée conformément à l'indice GRI.

CWS agit 'enkelfähig'. En faisant partie de l'initiative 'enkelfähig' de notre maison mère Haniel, nous contribuons à un avenir plus sain et plus sûr grâce à notre modèle d'entreprise circulaire. Nous créons de la valeur pour les générations futures en liant le succès économique à une action orientée vers la valeur. Pour nous, la durabilité et la rentabilité sont étroitement liées. Nous faisons des affaires d'une manière qui respecte les générations et qui est donc 'enkelfähig'.



**CWS.COM**