

A photograph of a white wind turbine tower and nacelle against a clear blue sky. The nacelle has the word 'LAGERWE' visible on its side. The tower is on the left, and the nacelle is in the lower right. The background is a solid blue sky.

RAPPORT RSE SDEZ 2022



sdez

Sommaire

Les engagements RSE de SDEZ

PRESENTATION DE SDEZ

NOTRE POLITIQUE RSE

THEMATIQUE N°1 : NOTRE POLITIQUE SOCIALE RESPONSABLE

- 1 : Garantir l'égalité des chances et lutter contre les discriminations
- 2 : Améliorer les conditions d'emploi
- 3 : Favoriser la qualité de vie au travail et le dialogue social
- 4 : Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs
- 5 : Professionnaliser et fidéliser les collaborateurs

THEMATIQUE N°2 : PROTEGER L'ENVIRONNEMENT

- 6 : Assurer une consommation responsable de l'eau
- 7 : Minimiser les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre
- 8 : Limiter l'utilisation des consommables et améliorer la gestion des déchets

THEMATIQUE N°3 : RESPECTER L'ETHIQUE ET LES ENGAGEMENTS AVEC LES PARTENAIRES

- 9 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable
- 10 : Adopter un cadre déontologique et une conduite éthique des affaires
- 11 : Intégrer des critères responsables dans les achats, fidéliser les fournisseurs
- 12 : Assurer la qualité et satisfaction client et promouvoir l'innovation
- 13 : Affirmer un ancrage territorial et un engagement sociétal

REMERCIEMENTS



PRESENTATION DE SDEZ



Entreprise familiale depuis 1816, Sdez a connu une forte croissance ces dernières années. Spécialisés dans la location et l'entretien de linge, de vêtements de travail et d'équipements d'hygiène pour l'entreprise, nous innovons sans cesse pour rendre chaque jour meilleur le service rendu à nos clients.

Après 200 ans d'existence, quelle belle réussite ! Aujourd'hui, Sdez est à nouveau à un carrefour de son histoire. Dans un marché en profondes mutations, l'entreprise doit, une nouvelle fois se réinventer pour être parfaitement en phase avec les nouvelles attentes de ses clients. Elle doit être capable de capitaliser sur les bases solides qui font aujourd'hui son succès mais aussi savoir acquérir des compétences nouvelles pour continuer sereinement son expansion sur les marchés français et belge.

La croissance de l'entreprise n'est possible qu'en comprenant parfaitement les nouveaux enjeux d'une politique et d'une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises. Plus que jamais, dans notre métier de service et de proximité, l'humain est au centre des réussites de demain. L'expérience client réussie et la qualité de notre prestation de service en lien avec la RSE tout au long de sa prestation devient un axe majeur de notre modèle et fera la différence pour l'acquisition de nouveaux marchés.

L'entreprise Sdez est organisée autour de 3 valeurs fortes que nous efforçons de diffuser dans l'entreprise et auprès de nos parties prenantes : **PROXIMITE, IMPLICATION, ENTHOUSIASME.**

Pourquoi ces valeurs ?

- 1. PROXIMITE** : Nous réalisons une mission spécifique pour nos clients: Un service réel du quotidien. On entretient du linge que nos clients portent ou utilisent chaque jour. Il s'agit d'une attention quotidienne régulière portée aux vêtements et aux clients. Le lien de proximité est l'ADN même de l'entreprise.
- 2. IMPLICATION** : Une entreprise où les salariés se sentent bien et ont envie de s'impliquer dans leurs missions.
- 3. ENTHOUSIASME** : Une entreprise où les gens ont plaisir à travailler, à faire évoluer les idées et à transmettre envie et passion entre collaborateurs et aux clients.



CAP SDEZ 2030 LES 5 AXES STRATEGIQUES DU GROUPE

Notre politique de développement est organisée autour de 5 axes stratégiques, dans le **CAP 2030**, qui définissent clairement la vision de l'entreprise et les axes prioritaires de développement.

Ces axes ont pour objectif d'assurer un développement rentable, pertinent, et différenciant de l'entreprise sur le marché de la location entretien textile et d'équipements d'hygiène.

1.

L'HUMAIN

Une entreprise qui place l'humain comme la plus grande valeur ajoutée de sa prestation de service. Une entreprise qui sait attirer et fidéliser ses talents via une politique de développement des compétences, de bien-être au travail et d'esprit d'entreprise autour d'objectifs communs.

2.

LE CLIENT

Un client au centre des préoccupations de l'entreprise, satisfait et fidélisé, ambassadeur de la marque. Un développement d'un conseil de qualité, une offre pertinente et différenciante sur des cibles rentables. Un renforcement de la relation de proximité dans le quotidien par les agents de service et les chargés de clientèle. Une relation durable pour assurer le renouvellement des contrats et développer les services additionnels.

3.

LE PROCESS
INDUSTRIEL

Un process industriel engagé dans une modernisation continue. Au niveau des équipements mais aussi par le développement des nouvelles certifications (Mise en place du 5S et du GMAO). Un engagement dans une démarche de satisfaction client et dans un modèle responsable d'un point de vue social et environnemental.

4.

LA
LOGISTIQUE

Un circuit logistique repensé pour optimiser l'ensemble des flux. L'optimisation des tournées en améliorant la rentabilité mais aussi les flux d'information pour avoir une vision à 360° du client en temps réel. Un engagement des responsables distribution dans la relation client et dans une démarche de ventes additionnelles.

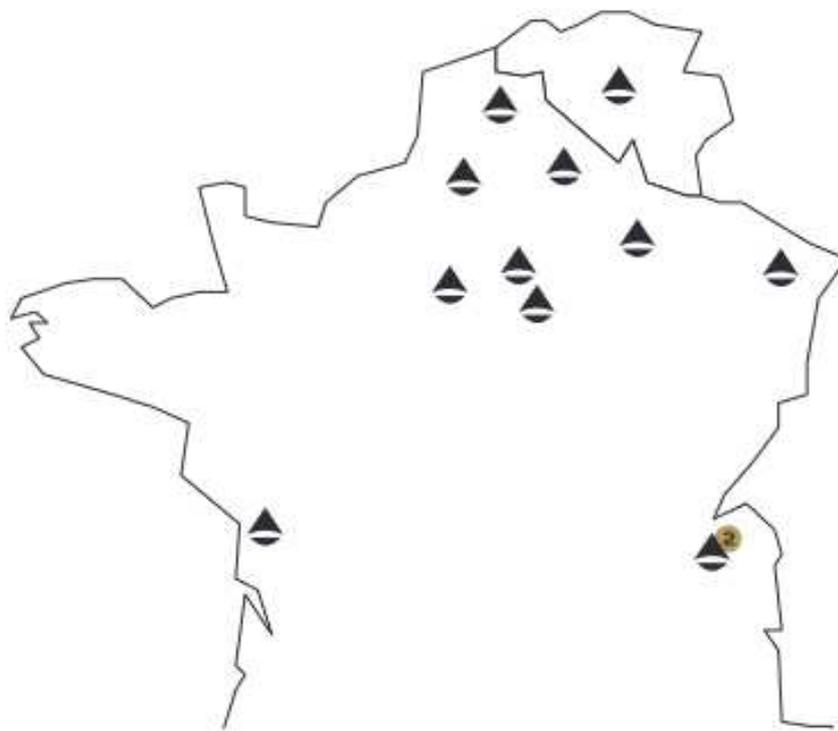
5.

DEVELOPPEMENT
GEOGRAPHIQUE

Une croissance géographique maîtrisée par des acquisitions externes réussies. Une acculturation du modèle sur les nouveaux sites, en développant fortement la communication interne, en responsabilisant et en impliquant la hiérarchie locale.



UNE ENTREPRISE ANCRÉE DANS SES TERRITOIRES



NOUS TRAVAILLONS À VOS CÔTÉS

NOUS SOMMES PRÉSENTS ET RÉACTIFS CAR NOUS SOMMES PROCHES DE VOUS. 95% DE NOS CLIENTS SONT SITUÉS À MOINS DE 50 KM D'UN SITE DE PRODUCTION. GRÂCE À CETTE PROXIMITÉ IMMÉDIATE, VOUS BÉNÉFICIEZ D'UN SERVICE CLIENT QUI RÉPOND EFFICACEMENT À TOUTES VOS DEMANDES.

NOUS SOMMES IMPLANTÉS À PARIS, LILLE, LYON, STRASBOURG, BRUXELLES, REIMS, LA ROCHELLE, AMIENS ET ANNECY.

NOS SITES DE TRAITEMENT GÈRENT DIRECTEMENT VOTRE LINGE AU PLUS PROCHE DE VOTRE ENTREPRISE.



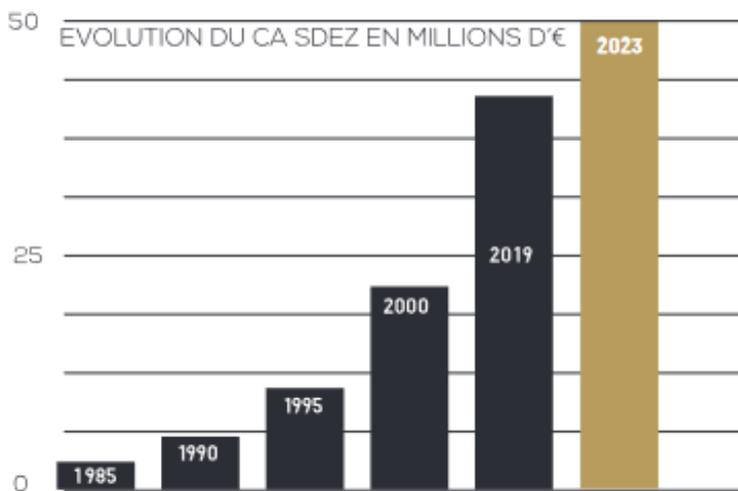
UNE ENTREPRISE DYNAMIQUE

600  PERSONNES
À VOTRE ÉCOUTE

200  ANS
D'EXPÉRIENCE

100%  ENTREPRISE FAMILIALE

50 MILLIONS D'€ DE CA ET UNE ACTIVITÉ
EN CROISSANCE CONTINUE



110 VÉHICULES
POUR DESSERVIR CHAQUE SEMAINE
5 000 CLIENTS

2,5 MILLIONS D'ARTICLES LINGE PLAT
500 000 VÊTEMENTS
15 000 ARTICLES D'HYGIÈNE
CHEZ NOS CLIENTS

NOTRE MISSION

Les points clés de la prestation...

PROPRETÉ **TRAÇABILITÉ** **PONCTUALITÉ**

QUALITÉ **DÉVELOPPEMENT DURABLE**

... la relation de proximité d'une entreprise familiale en +

ÉCOUTE CLIENT **RÉACTIVITÉ**

RAPIDE COMME **L'ÉCLAIR**

LA RAISON D'ÊTRE D'UNE ENTREPRISE FAMILIALE EST LE LIEN DE PROXIMITÉ QUELLE CRÉE AVEC SES CLIENTS.



NOS MARCHES

Sdez opère aujourd’hui sur de nombreux segments de marchés

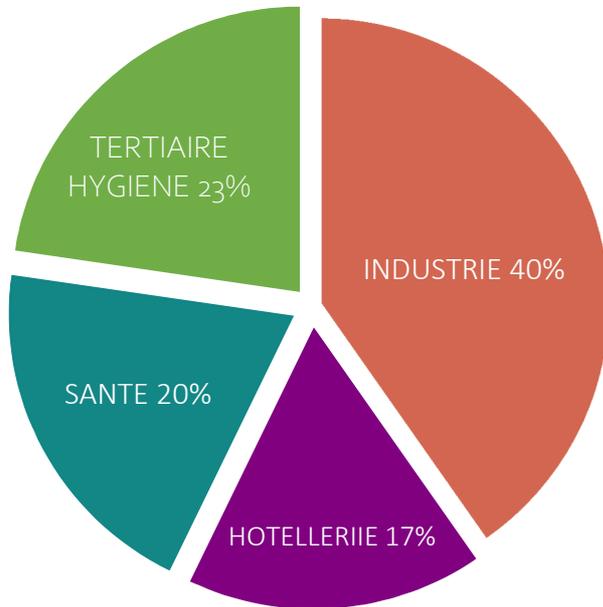
- **INDUSTRIE** Lourde, Pharmaceutique, Agroalimentaire, Automobile, Verrerie etc..
- **SANTÉ** Cliniques et Maisons de retraites, Hôpitaux, Handicap, Social, Professions libérales.
- **MARCHE PUBLIC** Administration, Collectivité
- **CIBLE TERTIAIRE** Agences, Bureaux, Sociétés de nettoyage
- **HOTELLERIE RESTAURATION** Hôtel de 1*/2*/3*/4*/5*, Gîte, Chambre d’hôte, Restaurant
- **COMMERCES DE PROXIMITÉ** Garage – Boulangerie, Boucherie – Café/Brasserie
- **LOGISTIQUE | DISTRIBUTION** Réseaux de distribution, entrepôts, GMS

SUR 2023, NOS 4 MARCHES PRINCIPAUX



OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DES MARCHES

Entre 2023 et 2030, Sdez développe une stratégie de développement sur ses 4 marchés principaux :



L'entreprise est particulièrement reconnue sur le segment Industrie. Elle a pour objectif de poursuivre sa croissance sur ce segment en développant son offre autour de l'industrie à haute valeur ajoutée. Au-delà de l'offre traditionnelle, elle développe son offre autour des EPI, de l'agroalimentaire, des salles blanches (ou ultra-propres).

Pour accompagner sa croissance, l'entreprise recrute, et forme une équipe de conseillers commerciaux spécialisés sur les métiers de l'Industrie pour être au plus proche des problématiques client.

Objectif 2030 Industrie = 40% du Chiffre d'affaires.

Sur le segment de la Santé, Sdez a réussi à se repositionner en valorisant son offre produit/service, notamment en proposant des collections au design et tissus innovants. Un comité stratégique est en cours pour digitaliser l'offre.

Objectif 2030 Santé = 40% du Chiffre d'affaires.

Sur le segment Tertiaire, Sdez repositionne actuellement son offre de produit/service, l'objectif étant de proposer une offre différenciante et à haute valeur ajoutée : Hygiène en direct, société de nettoyage, digitalisation des pratiques.

Objectif 2030 Hygiène = 23% du Chiffre d'affaires.

Sur le segment de l'Hôtellerie, Sdez se repositionne sur les marchés les plus rentables en privilégiant les établissements hauts de gamme, les taux d'occupation élevés mais stables.

Objectif 2030 Hygiène = 17% du Chiffre d'affaires.

Sdez priorise le développement de certains sites pour rééquilibrer les segments en fonction de ces objectifs :

- Grand-Ouest : consolidation des marchés Industrie et Santé
- Alsace-Lorraine : développement des marchés Industrie et Tertiaire.
- Rhône-Alpes : développement des marchés Santé, Industrie et Tertiaire.

Parallèlement au développement des marchés, Sdez développe son offre de services pour optimiser la satisfaction de ses clients.

NOTRE POLITIQUE RSE

Une économie responsable repose sur trois piliers essentiels, à savoir une économie responsable, une préservation de l'environnement et une économie sociale.

LES 3 PILIERS DE NOTRE POLITIQUE RSE

UNE ÉCONOMIE RESPONSABLE

Une économie responsable tournée vers une économie de fonctionnalité et le développement de l'économie circulaire

UNE PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Une économie responsable, limitant l'impact sur l'environnement et optimisant la gestion des déchets

UNE ÉCONOMIE SOCIALE

Une économie où l'humain est parfaitement intégré, et au cœur de la stratégie de l'entreprise

1. **Une économie responsable** tournée vers une économie de fonctionnalité et le développement de l'économie circulaire : Dans une économie responsable, l'accent est mis sur la transition vers une économie de fonctionnalité, où les produits et services sont conçus pour répondre aux besoins des utilisateurs plutôt que d'être simplement vendus. Cela favorise une utilisation plus efficace des ressources et encourage la réutilisation, la réparation et le partage plutôt que l'achat et la possession. De plus, le développement de l'économie circulaire est essentiel, car il vise à réduire les déchets en favorisant la récupération, le recyclage et la valorisation des matériaux.
2. **Une préservation de l'environnement** limitant l'impact et optimisant la gestion des déchets : Dans une économie responsable, la préservation de l'environnement est primordiale. Les entreprises adoptent des pratiques durables pour minimiser leur impact sur les écosystèmes, réduire leur consommation d'énergie, d'eau et de matières premières, et limiter les émissions de gaz à effet de serre. De plus, elles mettent en place des politiques de gestion des déchets efficaces, favorisant le tri, le recyclage et la réduction des déchets, contribuant ainsi à la préservation des ressources naturelles et à la lutte contre la pollution.
3. **Une économie sociale** où l'humain est parfaitement intégré et au cœur de la stratégie de l'entreprise : Dans une économie responsable, les préoccupations sociales occupent une place centrale. Les entreprises reconnaissent l'importance de la responsabilité sociale envers leurs employés, leurs clients et les communautés dans lesquelles elles opèrent. Elles veillent à garantir des conditions de travail justes, sûres et éthiques, à promouvoir la diversité, l'égalité des chances et à favoriser le bien-être de leurs employés. De plus, elles s'engagent dans des actions citoyennes en soutenant des projets sociaux, éducatifs et culturels, contribuant ainsi au développement et au mieux-être de la société.



Une économie responsable intègre les principes de durabilité économique, environnementale et sociale. Elle favorise l'évolution vers une économie de fonctionnalité et l'économie circulaire pour optimiser l'utilisation des ressources. Elle s'engage également dans la préservation de l'environnement en limitant les impacts négatifs et en adoptant des pratiques de gestion des déchets efficaces. Enfin, elle place l'humain au cœur de sa stratégie, en veillant au bien-être des employés et en contribuant activement au développement des communautés. Cette approche globale de la responsabilité sociale et économique permet de créer une économie durable et inclusive pour les générations présentes et futures. L'entreprise est par ailleurs fortement engagée dans un processus de certifications et de valorisation de ses avancées sur la RSE. L'entreprise a adhéré au **UN GLOBAL COMPACT** et a reçu sur 2021 la certification **ECOVADIS SILVER** confirmant sa bonne orientation vers les enjeux RSE.

NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



L'entreprise est également adhérente du groupement GEIST qui milite pour la réutilisation de textiles par différentes actions. Sébastien SDEZ, PDG de l'entreprise, préside ce groupement.

Nous avons renouvelé sur 2023 notre certification ISO 9001 v. 2015, ainsi que notre certification NF EN 14065 RABC sur nos 4 sites traitant de la Santé.



Concernant les produits, nous priorisons systématiquement les entreprises qui prennent en compte la politique RSE dans leur démarche. L'entreprise SDEZ est engagée dans une amélioration continue de ses certifications RSE et plus particulièrement environnementales. Elle encourage et privilégie, dans ses appels d'offre, les partenaires également engagés dans cette démarche.

L'entreprise SDEZ est particulièrement sensible à l'engagement dans les certifications ou normes suivantes :



- Adhésion au Pacte mondial des Nations Unies
- Norme ISO 9001 relative au Management de la qualité
- Norme ISO 14001 pour le système de Management environnemental
- Norme ISO 50001 pour le système de Management de l'énergie
- Norme ISO 26001 ou SA 8000 pour la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE)
- Norme ISO 45001 Management de la Santé et de la Sécurité au Travail
- Les normes ECOCERT

Pour la fabrication et/ou l'utilisation de produits respectant l'environnement (liste non exhaustive) :
EU Ecolabel, Oeko Tex® STANDARD 100, OEKO TEX®MADE IN GREEN, GOTS (Global Organic Textile Standard)



LES OBJECTIFS DE NOTRE POLITIQUE RSE

Les objectifs de notre politique RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) s'alignent sur les 17 points de l'ONU dédiés à l'action climatique. En tant qu'entreprise engagée, nous sommes déterminés à contribuer activement à la protection de notre environnement et à la lutte contre le changement climatique.



« Depuis 1816, l'entreprise familiale Sdez a vécu les grandes mutations industrielles et techniques. L'entreprise est efficiente aujourd'hui plus que jamais grâce à son expérience, son expertise, son indépendance et sa proximité avec les clients. Parce que nous avons voulu faire nôtre les problématiques de développement durable, nous nous sommes engagés dans une politique globale qui concilie développement avec progrès économique, social et environnemental. Grâce à une politique concertée et évaluée, les 600 salariés de Sdez s'affirment, par des gestes quotidiens et par leur professionnalisme, comme des acteurs citoyens, chez nos clients comme dans nos agences et implantations ».

SEBASTIAN SDEZ, Président



	ENGAGEMENTS RSE SDEZ	OBJECTIF REALISATION	MESURES
	<p>Favoriser l'emploi local et offrir des opportunités de formation et de développement professionnel à nos employés. Soutenir des initiatives sociales visant à réduire la pauvreté et à améliorer les conditions de vie dans notre communauté.</p>	<p>Développer localement l'emploi</p> <p>Formations Sdez Academy disponibles en 2025 pour l'ensemble des métiers de Sdez</p>	<p>Plus de 80% du personnel des entreprises locales rachetées intègrent le groupe.</p> <p>Le programme Sdez Academy propose une vraie formation de développement des compétences.</p>
	<p>Favoriser l'approvisionnement en textiles durables et éthiques, en privilégiant les produits fabriqués à partir de matières premières responsables et cultivées de manière durable. Encourager les pratiques agricoles durables et soutenir les petits producteurs engagés dans des initiatives responsables.</p>	<p>Sensibiliser 100% des salariés de Sdez aux productions locales et à la culture durable</p>	<p>Action de marque employeur : corbeilles de fruits proposée sur l'ensemble des sites :</p> <p>4 fois par an exclusivement avec des fournisseurs locaux.</p>
	<p>Assurer des conditions de travail sûres et saines pour nos employés, en mettant en place des protocoles de sensibilisation et de formation sur la santé et la prévention des risques sur leur poste de travail. Sensibiliser en interne et nos clients à l'importance de l'hygiène textile.</p>	<p>100% des consignes de sécurité et d'hygiène sont respectées.</p> <p>Sensibilisation sécurité aux risques, dispensée sur chaque site.</p>	<p>Évaluer régulièrement les risques liés à notre activité et prendre des mesures pour les réduire, en fournissant à nos employés des équipements de protection individuelle adéquats.</p> <p>Sur les sites RABC formation obligatoire sur l'hygiène</p> <p>Communication mensuelle aux managers. (Nombre accidents, fréquence, gravité)</p>
	<p>Sensibiliser nos employés et nos clients à l'importance de l'éducation et de la formation continue. Soutenir des initiatives locales en faveur de jeunes issus de quartiers prioritaires.</p>	<p>100% de parcours d'intégration réalisés</p> <p>85% de matrice de polyvalence actualisée chaque trimestre</p> <p>Plan de formation proposé à 100% des salariés lors de l'entretien d'évaluation annuelle (EAE). 85% du budget dépensé</p>	<p>T1 2023 – 82% de Matrice de polyvalence</p> <p>Formation continue Favoriser le recrutement des jeunes et promouvoir l'alternance Actions locales</p>
	<p>Promouvoir l'égalité des chances, en favorisant la parité hommes-femmes dans nos effectifs et en offrant des opportunités de développement professionnel équitables.</p>	<p>Atteindre 50% de femmes dans l'entreprise en 2025.</p> <p>Atteindre 35% de femmes managers en 2025.</p>	<p>46% de femme chez Sdez sur 2023.</p> <p>27% de femmes cadre sur 2023.</p>



<p>6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT</p> 	<p>Mettre en œuvre des pratiques de gestion responsable de l'eau, en réduisant la consommation d'eau, en assurant un contrôle des rejets efficace, en recyclant l'eau utilisée et en adoptant des technologies efficaces sur le plan hydrique dans chacune de nos usines.</p>	<p>40% de réduction d'eau entre 2009 et 2025 par kg de linge traité.</p>	<p>investissement dans des technologies économes en eau.</p> <p>Mise en place des pratiques de recyclage et de réutilisation de l'eau avec l'aide de nos partenaires KANNEGIESSER.</p>
<p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE</p> 	<p>Réduire notre consommation énergétique en optimisant nos processus de production, rechercher comment mettre en place des sources d'énergie renouvelable au sein du process et encourager l'efficacité énergétique.</p>	<p>Eclairages de l'ensemble des sites avec des LED. Sur 1 an, 1 Million de KW/H économisé sur le groupe</p> <p>30% de flotte de véhicules logistiques propre d'ici 2030.</p> <p>Baisse de 20% d'utilisation de produits lessiviels entre 2012 et 2025</p>	<p>13,8 % d'électricité en moins sur 10 ans Suivi de l'eau, électricité, gaz.</p> <p>Optimiser nos procédés de production Utiliser des sources d'énergie renouvelable Encourager le covoiturage Utiliser des véhicules BIOGNV et/ou électriques pour nos livraisons (à l'étude).</p>
<p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p> 	<p>Respecter les droits des travailleurs et les normes du travail internationales, en garantissant des conditions de travail équitables, des salaires décents et des opportunités de croissance et de développement.</p>	<p>100% de conformité avec le droit du travail et le respect des normes</p> <p>5 audits annuels réalisés par notre direction achat sur les principaux fournisseurs (représentant 30% des achats du groupe)</p>	<p>Veille normative des services paye, RH et juridique.</p>
<p>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</p> 	<p>Encourager l'innovation dans notre secteur en développant des technologies et des pratiques durables, visant à réduire notre impact environnemental et à améliorer notre efficacité opérationnelle.</p>	<p>Faire 4 tests produits d'ici 2024 sur des produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eponge • Tablier • Vêtement/Pantalon • Produit d'hygiène des mains <p>90% des vêtements sont fabriqués en proche import. 100% des gammes de vêtements Sdez sont conçues en France ou en Belgique.</p>	<p>Textiles innovants recyclable : test Alsiflex© ; serviettes éponges 100% recyclée Fabrication européenne ou française privilégiée. Favoriser le proche import.</p>
<p>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</p> 	<p>Promouvoir l'inclusion sociale en soutenant des programmes et des initiatives visant à réduire les inégalités économiques et sociales au sein de notre entreprise.</p>	<p>0% des remontées éthique et corruption non traitées.</p> <p>100% des commerciaux et service relation client ont été formés par la Sdez Academy</p>	<p>Respecter les droits fondamentaux des travailleurs, tels que l'égalité des chances, la non-discrimination et la liberté syndicale.</p> <p>Mise en place d'adresses dédiées pour les remontées d'informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour un sujet d'éthique : ethique@sdez.fr - pour un sujet de corruption : corruption@sdez.fr <p>Ecole de formation interne : Sdez Academy</p>





S'engager activement dans des initiatives sociales et caritatives pour soutenir le bien-être de notre communauté locale.
Établir des partenariats avec des organisations locales pour résoudre les problèmes sociaux et environnementaux au niveau communautaire.
Sensibiliser à l'environnement notre personnel, nos partenaires et l'ensemble des parties prenantes.

3 clubs sportifs sponsorisés.

90 000€ de dons aux associations sur 2022.

Sdez participe aux actions de solidarités des villes : Handi golf St Omer, Lille solidarité – Le souffle du Nord – Le canoë club lillois.

Dons aux associations : Croix Rouge, Portail de l'Ukraine, Emmaüs, Médecins du Monde.

Sdez s'engage dans des démarches de rapprochement des entreprises et des clubs sportifs locaux.



Promouvoir des pratiques de consommation responsable en encourageant nos clients à opter pour la location-entretien textile plutôt que l'achat, réduisant ainsi les déchets et favorisant la réutilisation.

25% de signatures de la charte achats responsables et éthiques sur 2024.

Valorisation de 100% des vêtements en fin de vie en isolant et 100% du parc vêtement et linge plat.

Communiquer sur le principe de réutilisation

Favoriser les articles ayant une seconde vie



Réduire notre empreinte carbone en mettant en place des mesures d'efficacité énergétique, en favorisant la mobilité durable et en développant des actions pour compenser nos émissions de gaz à effet de serre.

30% de réduction du CO2 entre 2010 et 2030

Travail sur 2023 et 2024 avec un organisme extérieur pour calculer précisément les émissions Scope 1, 2 et 3 et construction d'un plan d'action pour continuer nos réductions d'émissions de CO2.



Adopter des pratiques respectueuses de l'environnement pour préserver la vie aquatique, en réduisant la pollution de l'eau et en veillant à ce que nos activités n'aient pas d'impact négatif sur les écosystèmes aquatiques.

100% de respect des normes sur le contrôle des rejets.

0% de rejets sauvage.

Respect des normes préfectorales et environnementales.

Contrôles des rejets sur chacune de nos usines.



Favoriser la biodiversité et la préservation des écosystèmes terrestres en minimisant notre impact sur les habitats naturels, en promouvant les actions de reforestation et en soutenant des initiatives de conservation de la nature.

100% de respect des normes sur le contrôle des rejets.

0% de rejet sauvage.

Gestion des espaces verts sans produit chimique.

Favoriser les fournisseurs ayant une gestion durable des forêts.

Favoriser les fournisseurs écolabel.





Respecter les principes d'éthique, de transparence et de responsabilité dans toutes nos opérations, en favorisant la conformité réglementaire et en luttant contre la corruption.

Engager 100% de nos fournisseurs sur la charte CODE DE CONDUITE avant 2030.

Formation de 100% de nos collaborateurs 1 fois par an.

Application d'un code de conduite de nos fournisseurs.

Diffusion de la charte. Plan de formation. Accompagnement des collaborateurs. Perception de l'application de la charte éthique.



Établir des partenariats avec des organisations, des clients et des fournisseurs partageant les mêmes valeurs et les mêmes objectifs de développement durable, afin de renforcer l'impact positif de nos actions.

100% des fournisseurs audités adhèrent à une charte RSE.

Mise en place d'Audits fournisseurs notant la RSE.

Constitution de groupes de travail pour développer les bonnes pratiques dans la filière.

Instaurer une préférence aux partenaires qui suivent notre code de conduite fournisseurs.

Organisation des groupes de travail.



THEMATIQUE N°1 : NOTRE POLITIQUE SOCIALE RESPONSABLE



1 : Garantir l'égalité des chances et lutter contre les discriminations



La charte Ethique et Corruption de Sdez constitue un engagement ferme en faveur de l'égalité des chances et de la lutte contre les discriminations au sein de notre entreprise.

Voici comment nous garantissons ces principes :

Politique interne : Nous avons mis en place une politique interne claire et bien définie qui interdit toute forme de discrimination, que ce soit en termes de recrutement, de promotion, de rémunération ou de traitement des employés. Cette politique est communiquée à tous les membres de l'entreprise et font partie intégrante de notre culture d'entreprise. Elle se présente sous la forme d'une **Charte – Ethique et Corruption** faisant partie intégrante de notre système qualité ISO 9001 v. 2015 AQ/PR016//1.



- 1 Recrutement et promotion** : Nous nous engageons à garantir l'égalité des chances lors des processus de recrutement et de promotion. Les décisions sont prises en fonction des compétences, de l'expérience et du potentiel des individus, sans aucune discrimination basée sur le genre, l'âge, l'origine ethnique, la religion, l'orientation sexuelle ou tout autre critère protégé.
- 2 Sensibilisation et formation** : Tous les collaborateurs de Sdez sont formés et sensibilisés aux questions d'égalité des chances et de lutte contre les discriminations. Des sessions de formation régulières sont organisées pour promouvoir la compréhension et le respect de ces valeurs.
- 3 Environnement de travail inclusif** : Nous créons un environnement de travail inclusif où chaque employé est respecté et valorisé, quelle que soit sa différence. Nous encourageons la diversité et le respect mutuel, favorisant ainsi une culture d'égalité des chances.

4 Évaluation et suivi réguliers : Nous évaluons régulièrement nos pratiques et nos politiques pour nous assurer qu'elles respectent les principes d'égalité des chances et de lutte contre les discriminations. Nous prenons en compte les commentaires de nos employés et des parties prenantes pour améliorer continuellement nos efforts et faire évaluer notre politique RSE.

5 Transparence et communication : Nous communiquons de manière transparente sur nos politiques, nos actions et nos progrès en matière d'égalité des chances et de lutte contre les discriminations.

6 Collaboration avec des partenaires externes : Nous collaborons avec des partenaires externes, tels que des organisations non gouvernementales, notre branche professionnelle très active sur la location-entretien textile, et des associations, pour partager les meilleures pratiques et les initiatives visant à promouvoir l'égalité des chances et à lutter contre les discriminations.

7 Politiques de dénonciation : Nous disposons d'un mécanisme de dénonciation confidentielle pour permettre à nos employés de signaler tout acte discriminatoire ou toute situation injuste. Nous traitons ces signalements de manière confidentielle et prenons les mesures appropriées pour remédier à la situation.



Questionnaire
Charte Éthique et Corruption
sdez

Site Sdez : _____

Dans un but d'amélioration de notre **Qualité de Vie au Travail** et dans le prolongement de notre **politique RSE**, vous trouverez ci-dessous nos **5 Principes Éthiques**.

Ces Principes sont à évaluer en fonction de ce que VOUS avez en question chez SDEZ. L'évaluation se fait de la note A (très bien) à D (à améliorer).

- 1 - Respect des Collaborateurs (intéressés)
A | B | C | D | Commentaires : _____
- 2 - Développement des Collaborateurs
A | B | C | D | Commentaires : _____
- 3 - Garantie l'égalité des chances pour tous
A | B | C | D | Commentaires : _____
- 4 - Politique Eco - Efficacité
A | B | C | D | Commentaires : _____
- 5 - Lutte contre la corruption
A | B | C | D | Commentaires : _____

NOM/Prénom : _____

Pour remonter un sujet en lien avec l'éthique : ethique@sdez.fr

Pour un sujet de corruption : corruption@sdez.fr

Sous 48h le collaborateur recevra une confirmation de prise en compte de sa demande.

En garantissant l'égalité des chances et en luttant contre les discriminations, Sdez s'engage à créer un environnement inclusif où chaque individu peut s'épanouir et contribuer pleinement à la réussite de l'entreprise.

2 : Améliorer les conditions d'emploi

L'entreprise Sdez est très engagée auprès de ses collaborateurs pour les former et développer leurs compétences.

FORMATION DES COLLABORATEURS

Un parcours d'intégration de 2 à 6 mois selon les services.

Nous encourageons la promotion interne. Nous avons une politique ambitieuse de formation interne technique.

Le groupe SDEZ engage des formations au-delà de l'objectif légal sur l'ensemble de ses sites et sur la globalité des métiers.

Plan de formation supérieur à 120 000€/an

Nous offrons une grande majorité d'emplois stables dans l'entreprise, pourvus par des contrats à durée Indéterminée.

76% des postes en CDI

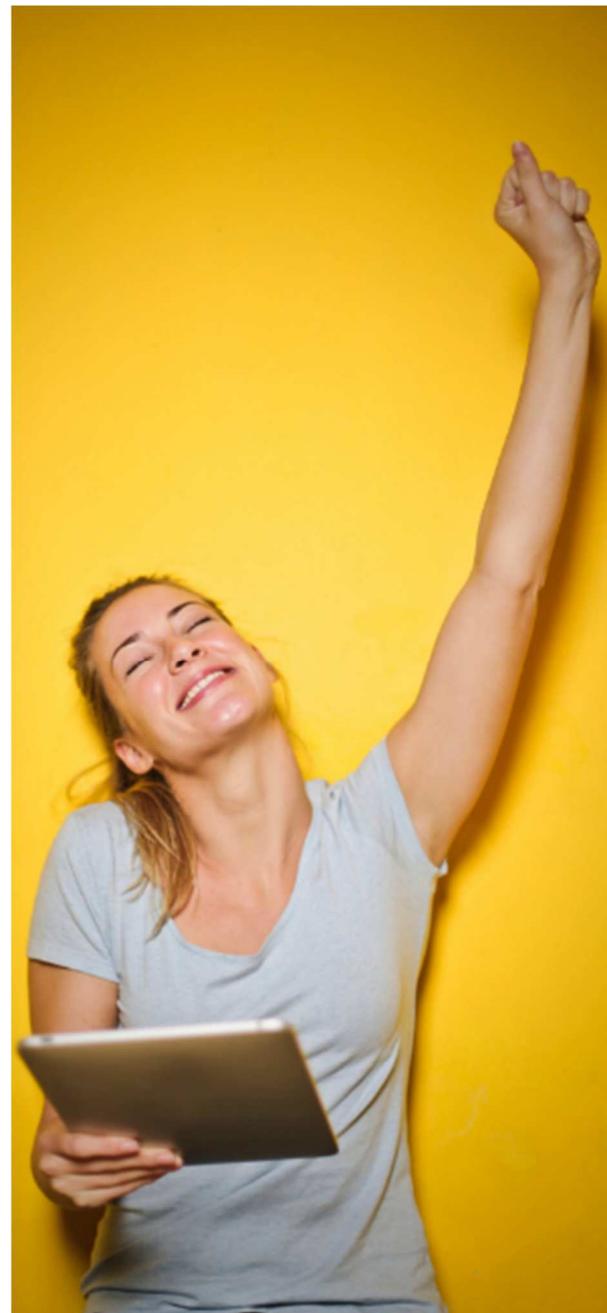
CONTRÔLE DES ÉCARTS

- Entretien annuel systématique pour les cadres, agents de maîtrise, commerciaux.
- Entretien biennal pour les ouvriers et techniciens.
- Plan de formation bâti chaque début d'année et validé avant le 31/03.
- **Contrôle trimestriel des matrices de polyvalence**

L'ensemble des écarts constatés à l'occasion d'un audit fait l'objet d'un plan d'action correctif avec la définition des responsables et des délais.

La clôture de l'audit est vérifiée lors de l'audit suivant.

Le respect des procédures RH est audité au moins 1 fois/an sur chaque site Sdez





POLITIQUE D'EMPLOI POUR LES JEUNES

Recruter dès les formations dans les structures éducatives locales (EGC/ lycée professionnel, DUT/BTS action co, ESC Lille (Skema), etc..), promouvoir l'alternance.

Partenariat avec les structures éducatives locales



LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Application du principe de non-discrimination en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre entreprise.

Le groupe Sdez honore son obligation d'emploi de personnes handicapées.

Contacts avec des structures spécialisées dans le placement de personnes handicapées



3 : Favoriser la qualité de vie au travail et le dialogue social

Pour favoriser la qualité de vie au travail et le dialogue social, nous avons mis en place des actions de marque employeur qui visent à créer un environnement propice au bien-être des employés et à favoriser la communication et la collaboration au sein de notre entreprise.

Notre politique de marque employeur est organisée autour de 3 objectifs :

OBJECTIF	SUJET	COMMENT	Date de mise en place	MESURE DE L'EFFICACITÉ
1. AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL	LIEUX DE VIE TOUS SITES	Aménagement des lieux de vie : salles de pauses, accueil	01/12/2023	Lieux de vie attractifs et de détente
	OUTILS DE TRAVAIL	Audit des défaillances	02/12/2023	Performance des outils
		Dématérialisation Bons de livraison Optimisation des tournées	1er semestre 2024	Optimisation des tournées
		Identifier tous les besoins de digitalisation	31/12/2021	Volume de papier
		Note de service	01/09/2023	Baisse des dégradations
	TMS	Former un référent sur chaque site via CRAM	01/06/2023	Diminution AT et absentéisme
Réaliser des études de postes		01/10/2023	Diminution AT et absentéisme	
2. COMMUNIQUER SUR LES OPPORTUNITÉS D'ÉVOLUTION	ÉVOLUTION DE POSTE	Information de la responsable paie	01/09/2023	Visibilité des possibilités de promotions internes
3. AMÉLIORER L'AMBIANCE DE TRAVAIL	ÉVÈNEMENTS	Groupe de travail : Accueil des sites + Responsable qualité + Responsable communication	Prochain : semaine du bien-être	Nombre d'événements

Transparence : Nous favorisons une communication transparente et ouverte au sein de l'entreprise en organisant des réunions régulières, en encourageant le partage d'informations et en mettant en place des outils de communication internes tels que des plateformes collaboratives.

Écoute et reconnaissance : Nous mettons en place des mécanismes d'écoute active tels que des sondages d'engagement, des entretiens individuels réguliers et des programmes de reconnaissance pour valoriser les contributions de nos employés et prendre en compte leurs préoccupations.



Dialogue social : Nous encourageons la mise en place de représentants du personnel et de comités de dialogue social pour favoriser la participation des employés aux décisions qui les concernent et promouvoir un climat de confiance et de collaboration.

Espaces de détente et de convivialité : Nous aménageons des espaces de détente et de convivialité au sein de nos locaux pour permettre aux employés de se détendre, d'échanger et de renforcer les liens sociaux.

Sdez est convaincu que, plus que jamais, dans notre métier de services et de proximité, **l'Humain est au centre des succès de demain.**

Au delà de la mise en place de conditions de travail et d'un dialogue social respectant les contraintes réglementaires et légales, **nous plaçons la qualité de vie au cœur de la stratégie et des valeurs de l'entreprise.**

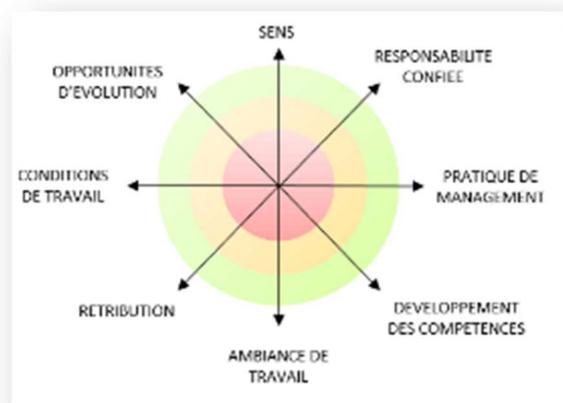
Dans notre plan stratégique « Cap Sdez 2030 », l'axe stratégique n°1 est l'Humain : l'Humain est la plus grande valeur ajoutée de notre prestation de services. Nous avons pour ambition d'attirer et fidéliser nos talents, via une politique de développement des compétences, de bien-être au travail et d'une volonté autour d'objectifs communs.



Nous avons fait appel à un cabinet externe pour nous aider à co-construire le plan d'actions vers ce cap. Car l'identification et le recueil des besoins des collaborateurs sont primordiaux. Le cabinet a ainsi mené **des entretiens auprès de 100 collaborateurs répartis sur 8 sites, représentant les principales fonctions de l'entreprise** : des responsables de site, de production, de maintenance, de distribution ou encore des responsables commerciaux mais également des agents de production, de distribution et de maintenance, ainsi que des secrétaires commerciales.

L'objectif de ces rencontres étant de recueillir la **perception des collaborateurs sur 8 dimensions**. Et d'obtenir une « photographie » globale et par site, pour identifier des pistes d'actions **concrètes à mettre en œuvre.**

Cette étape de recueil des besoins nous a permis de formaliser **une politique de développement de la qualité de vie au travail**. Notre démarche est pilotée par des indicateurs qui couvrent de nombreux aspects de la QVT notamment l'ambiance de travail, le management bienveillant et courageux ou l'accompagnement des collaborateurs.



DES CONDITIONS DE TRAVAIL OPTIMALES POUR CHAQUE COLLABORATEUR

Sur la dimension « conditions de travail », les entretiens ont révélé des éléments positifs contribuant au sentiment de qualité de vie au travail. Notamment :

- l'ancrage territorial des sites de production, permettant une **proximité lieu de travail et lieu de vie** des collaborateurs,
- une **flexibilité sur les horaires de travail** et un management bienveillant sur les absences et urgences pour contraintes familiales,
- le **renouvellement de matériel** pour les activités de maintenance,
- l'**attention portée aux TMS** avec l'intervention d'un ergonome pour les postes en grande calandre, suite à la demande du médecin du travail.

Les éléments à améliorer sont intégrés dans un plan d'actions détaillé, échelonné sur 5 ans, et co-construit avec les parties prenantes internes lors d'ateliers collaboratifs.

Les actions déjà réalisées à date sont les suivantes :

Des lieux de vie redéfinis, propres et conviviaux

Notre politique d'amélioration des lieux de vie est construite autour de 3 axes :

- Aménagement des accueils
- Aménagement des salles de pauses
- Aménagement des espaces sanitaires

Chacun de ses espaces a été réaménagé, avec une attention particulière portée pour :

- Les équipements : fontaine à eau, distributeurs de boissons et encas, réfrigérateurs, tables et chaises pour le déjeuner, ...
- La propreté : cadrage des missions de nos prestataires externes,
- La convivialité : célébration de chaque réaménagement sur chaque site.



AVANT VS APRES



Des outils de travail au service de la qualité et de la productivité

- Mise en place d'une politique informatique et d'un suivi des audits de défaillance pour agir sur la qualité continue des outils liés à l'informatique
- Renouvellement régulier du parc informatique: PC, PC portable, téléphone, imprimante, puissance réseau internet.
- Sensibilisation des collaborateurs au soin à apporter au matériel appartenant à l'entreprise (voitures, PC, PC portable, téléphone), avec notamment des notes de service régulières afin de baisser l'indicateur du nombre de dégradations enregistrées.
- Digitalisation des pratiques pour la documentation interne (paye, factures, système documentaire ISO, supports de communication clients) avec la **mise en place d'outils internes digitaux** :

2021 : <http://ged.sdez.net/>

2023 : <https://sdez.ilucca.net/identity/login>

La digitalisation a permis une **baisse de 20% du volume de papier sur 2022** (vs. 2019).

UNE AMBIANCE DE TRAVAIL PROPICE AU COLLECTIF ET AU DIALOGUE SOCIAL

Sur la dimension « ambiance de travail », les entretiens auprès des collaborateurs ont révélé des éléments positifs contribuant au sentiment de qualité de vie au travail. Notamment :

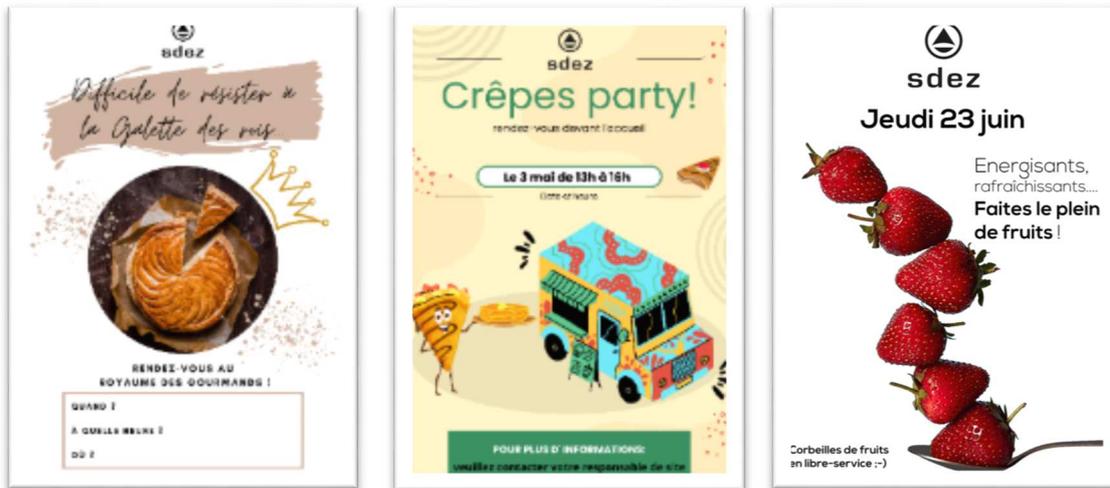
- Une **bonne entente générale au sein de l'entreprise, et de chaque service,**
- Des **interactions positives entre les collaborateurs de l'entreprise.**

Nous avons aussi entendu la demande des collaborateurs de créer davantage de moments de cohésion entre l'ensemble des équipes :



UN PROGRAMME ANNUEL D'ACTIVITES PARTICIPATIVES, PROPOSEES A CHAQUE COLLABORATEUR

L'année chez Sdez est rythmée par différents événements, organisés par le service communication du Groupe et relayés sur chaque site par le responsable de site et les chargés d'accueil :



Des sorties proposées par les managers d'équipes en dehors de l'activité professionnelle

En fonction des appétences des membres de chaque service, des activités sont proposées en équipe :

- soirée pétanque pour les commerciaux,
- soirée bowling pour les agents de distribution, ...



PARTAGE D'INFORMATIONS ET D'ÉVÉNEMENTS VIA LA PAGE SDEZ SUR LINKEDIN

Pour annoncer ou faire un retour en images sur les événements internes à l'entreprise, le service communication relaie chaque semaine les temps forts internes. Nos collaborateurs peuvent ainsi réagir, commenter ou repartager ces informations.

Après une sensibilisation aux bons usages de LinkedIn lors du parcours d'intégration, chaque collaborateur peut à son tour être ambassadeur de la vie au sein de notre entreprise.





4: Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs

Le développement du Groupe SDEZ est en lien direct avec le travail de ses collaborateurs sur les différents sites de traitement. Le groupe a comme priorité de garantir aux salariés un cadre de travail orienté sur la prévention des risques, le recours à l'analyse des risques incluant les risques psychosociaux, présents dans notre DUERP. Cette démarche permet d'associer des actions préventives aux différents risques évalués. La démarche de qualité continue mise en place permet de garder sous contrôle le risque et d'orienter les actions vers une diminution progressive de celui-ci, pour tendre vers la suppression totale du risque identifié.



SECURITE : Identification de l'ensemble des dangers sur chaque poste de travail et management de la sécurité.

- Document unique d'analyse des risques rédigé annuellement sur chaque site
- Objectif zéro accident de travail

La démarche sur la sécurité s'articule autour de plusieurs axes :

- Connaissance des risques
- Respect des Procédures et Modes opératoires
- Connaissance collaborateurs des risques
- Implication des collaborateurs dans la remontée des risques et dans le traitement des anomalies
- Application des exigences règlementaires

COMMUNICATION SECURITE

Le responsable qualité Sdez a mis en place une communication efficace régulière sur l'ensemble des sites via des **FLASHS COMS SUR LA SECURITE**. L'objectif est de faciliter la compréhension d'un message simple par rapport à un risque identifié.

FLASH Sécurité
MONTÉE - DESCENTE DE CAMION

Dans notre métier, nous sommes exposés aux risques de chute, de douleur au dos, de collision et d'accident de la route.

32% des accidents de travail sont dus à des chutes de hauteur.

Pour se protéger contre les chutes et les douleurs, vous devez :

- Garder vos 3 points d'appui
- Prendre en compte les risques de la zone de stationnement
- Agir sans précipitation

Ma sécurité passe par le respect de règles simples.

FLASH Sécurité
ALLÉES DE CIRCULATION

10% des accidents du groupe sont dus à des obstacles au sol. Il est important de garder les allées de circulation propres et dégagées de tout caddies, linge ou autre.

Bonne pratique
Informez rapidement votre responsable lorsque vous détectez une anomalie de stockage (PRODI, Distri, Stock)

Tous impliqués dans ma sécurité.

FLASH Sécurité
SYSTÈME INCENDIE

Nous protégeons les salariés ainsi que les installations grâce à un système incendie. Il doit donc, à chaque instant, rester **FACILE** d'accès et **RAPIDEMENT** repérable.

1 - Extincteur 2 - R.I.A

Les mauvaises pratiques peuvent avoir des conséquences graves. Alors, je reste vigilant !



PERFORMANCE

Chaque mois le Service Qualité publie à destination des Sites les indicateurs de Sécurité.

Indicateurs	2021	2022
Accident avec/sans arrêt	45	41
Taux de fréquence	88.73	70.90
Taux de gravité	2.03	1.85

ANALYSE DES RISQUES AUX POSTES DE TRAVAIL

Annuellement, l'ensemble des sites Sdez analyse les risques sur chaque poste de travail.

SUIVI DE NOTRE STANDARD QUALITE

L'habilitation à chaque poste de travail est au cœur du suivi RH. Une matrice de suivi RH, faisant partie de notre système qualité ISO 9001 v. 2015, est produite chaque mois pour confirmer l'habilitation des collaborateurs pour chaque poste de travail. Elle permet de s'assurer du bon suivi des consignes de réalisation des tâches à effectuer ainsi que de la bonne connaissance des risques sur le poste. Un audit interne annuel est pratiqué par un collaborateur extérieur au service pour évaluer le bon suivi des Procédures et Modes Opératoires.

CONNAISSANCE DES RISQUES

Lors de la première arrivée sur site le collaborateur se voit présenter une vidéo lui expliquant les dangers liés à l'activité qu'il va pratiquer et les bons gestes à adopter pour travailler en toute sécurité.

REMONTEE ET TRAITEMENT DES ANOMALIES

Chaque collaborateur a la possibilité de formuler des Fiches d'Amélioration pour optimiser son quotidien. Ces Fiches sont suivies par le Service Qualité et sont animées à minima 1 fois par mois.

EXIGENCE REGLEMENTAIRE

La totalité des sites du Groupe SDEZ se conforme à la réglementation locale et préfectorale. L'intégralité des paramètres est mise sous contrôle en interne et avec l'assistance de partenaires externes : ECOLAB, Wessling, et Socotec.



SANTE : Identification de l'ensemble des lieux ou tâches pouvant affecter la santé à court, moyen ou long terme par poste de travail

L'entreprise Sdez a identifié un certain nombre de risques formalisés dans le DUERP et sur lesquels Sdez met en place une démarche d'amélioration continue :

- Contamination du linge sale
- Certification RABC & Plan d'hygiène certifié ISO 9001
- Manutention avec charge lourde du linge sale
- Convoyage
- Mouvements répétitifs
- Engagement et pliage automatiques, changements de poste en cours de journée (polyvalence)
- Température estivale
- Extraction d'air et apport si nécessaire d'air frais
- Risque routier
- Formation des livreurs à la conduite sûre
- Manipulation des produits chimiques
- Risques psychosociologiques.



Exemple d'actions inscrites dans la démarche d'amélioration continue de prévention des risques :

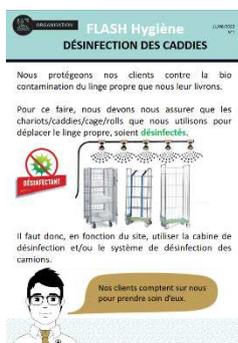
Notre responsable qualité groupe formation a co-construit une formation Gestes & Postures, avec l'ensemble de nos responsables distribution.

Chaque responsable distribution retranscrit ensuite cette formation à ses équipes, pour que chaque agent de distribution SDEZ soit bien sensibilisé aux bons gestes.

Cette formation concerne 120 personnes chez Sdez sur 2023.

COMMUNICATION SANTE

Le responsable qualité Sdez a mis en place une communication efficace régulière sur l'ensemble des sites via des **FLASHS COMS SUR L'HYGIENE ET LA SANTE**. L'objectif est de faciliter la compréhension d'un message simple par rapport à un risque identifié.



5 : Professionnaliser et fidéliser les collaborateurs

Pour professionnaliser et fidéliser nos collaborateurs, nous avons mis en place politique organisée autour de 3 objectifs :

- **DONNER DU SENS**
- **INSTAURER DES BONNES PRATIQUES MANAGERIALES**
- **DEVELOPPER LES COMPETENCES**

Chacun de ces objectifs a été décliné en plan d'actions. Et chacune de ces actions est pilotée par un collaborateur référent, responsable du planning et de la date butoir de l'action, ainsi que de l'indicateur de mesure de l'efficacité :

OBJECTIF	SUJET	COMMENT	Date de mise en place	MESURE DE L'EFFICACITÉ
1. DONNER DU SENS	VISION & AXES STRATÉGIQUES SDEZ	S'appuyer sur le Comité de direction pour la formaliser et la diffuser	01/09/2022	Enquête de satisfaction interne
		Plan de communication interne	Convention SDEZ (octobre 2022)	Enquête de satisfaction interne
	PROJETS D'ENTREPRISE	Interroger les différents pilotes projets	Convention SDEZ (octobre 2022)	Enquête de satisfaction interne
2. INSTAURER DES BONNES PRATIQUES MANAGERIALES	RÔLES & PRATIQUES MANAGÉRIALES	Co-pilote	oct,22	Chaque manager CODIR/RESPONSABLES DE SITE a été formé (charte managériale SDEZ, rôle d'un manager SDEZ, gestion des conflits, mise en pratique auprès des collaborateurs)
		Formaliser le document + validation SBS	Convention SDEZ annuelle (octobre)	Charte managériale validée pour diffusion à tous les managers
		Formaliser le document + validation SBS	Convention SDEZ (octobre 2022)	Rôles et pratiques managériales validés & prêts pour diffusion

		Formation à organiser	10/2023	Ensemble des managers formés
		Formaliser un message	Convention SDEZ (octobre 2023)	Chaque manager CODIR/RESPONSABLES DE SITE est sensibilisé prévoir l'ensemble des managers en phase 2
3. DEVELOPPER LES COMPETENCES	FORMATIONS	Parcours d'intégration formalisée pour l'ensemble des fonctions	12/2022	Disponible sur la GED (accès interne)
		Programme de développement SDEZ ACADEMY	31/03/2023	Procédure mise à jour, nouvelle version
		Plan de formation interne/externe annuel formalisé pour tous les services	'	Accès à de nombreuses formations internes et externes.
		1. Centraliser les plannings 2. Listing des documents ISO à présenter pendant la formation 3. Communiquer par responsable de processus	15/09/2023	Enquête de satisfaction interne
		Matrice formation développement des compétences	31/12/2023	Questionnaire de validation des acquis annuellement



THEMATIQUE N°2 : PROTEGER L'ENVIRONNEMENT



6 : Assurer une consommation responsable de l'eau



L'eau est un des grands enjeux de la RSE pour les blanchisseries industrielles. Depuis 12 ans déjà Sdez est engagée dans une politique visant à économiser les ressources en eau. Pour préserver l'eau potable, l'eau de process est essentiellement prélevée dans les nappes souterraines via un forage (protégé et non accessible aux personnels non autorisés évitant tout risque de pollution).

Une station de traitement physico-chimique permet sur l'ensemble des sites de :

- Baisser la température
- Réguler le débit
- Supprimer la majorité des matières en suspension.

Dans le même temps, Le PH est neutralisé avant rejet.

Une station de traitement biologique* vient compléter le traitement physico-chimique, pour réduire la DCO (demande chimique en oxygène) et le DBO5 (demande biologique en oxygène).

Poste de rejet	Concentration du rejet en mg/l maximum autorisée	Concentration du rejet en mg/l relevée*
M.E.S.T.	300	277
DBO5 sur effluent non décanté	400	337
DCO sur effluent non décanté	1000	830
NO	10	0,34

*Relevés moyens constatés sur l'ensemble des sites sur 2022.

Les moyens de traitement de nos effluents mis en œuvre permettent de respecter largement les plafonds fixés par les DREAL sur l'ensemble de nos usines de traitement du linge. Les boues relevées des bassins de prétraitement ou de traitement complet sont évacuées par des entreprises agréées par les préfectures de rattachement de nos sites.



Mesure	Valeur maximum autorisée	Valeur relevée*
Température de l'eau	<30° C	CONFORME
Débit (qui doit être lissé pour devenir régulier)	régulier	CONFORME
pH (qui doit être neutre)	pH 7	CONFORME

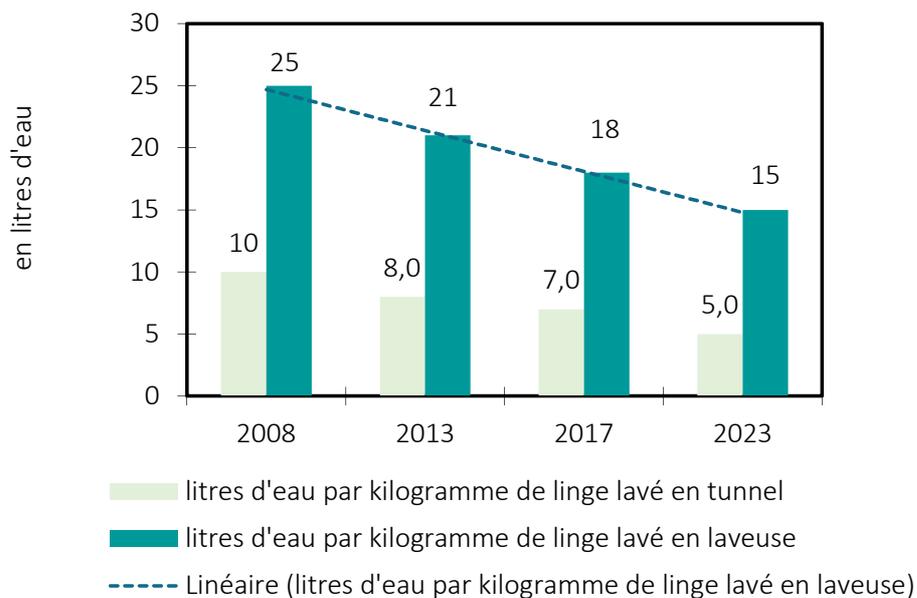
*Relevés moyens constatés sur l'ensemble des sites sur 2022.

Notre politique engagée en faveur de l'économie d'eau utilisée dans le traitement de nos articles textiles a permis depuis 15 ans de réduire nos consommations de 40%.

L'utilisation de stations de traitement physico-chimique permet de baisser la température et de réguler le débit. Le PH est contrôlé hebdomadairement et est rectifié par l'ajout d'acide chlorhydrique si nécessaire.

Une station de traitement biologique vient compléter le traitement physico-chimique, en vue notamment de réduire la DCO (demande chimique en oxygène) et le DBO5 (demande biologique en oxygène).

Évolution de la consommation d'eau
Sdez par kg de linge traité



7 : Minimiser les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre

Les émissions directes du groupe sont très concentrées autour de l'électricité et du gaz. Ces 2 émissions représentent près de 75% des émissions directes.

La réduction de l'empreinte carbone du groupe Sdez passe nécessairement par une réflexion et une mise en œuvre sur ses deux postes de consommation.

OPTIMISER LES RESSOURCES SUR LES SITES DE TRAITEMENT



Vapeur d'eau en quantité limitée via un système de récupération



Gaz de combustion limité par l'exploitation de chaudières à bas NOx

- 50% des chaudières installées chez Sdez sont des chaudières à hautes performances environnementales.
- Permutation des chaudières au fuel en chaudières à gaz sur l'ensemble de nos sites depuis 10 ans.

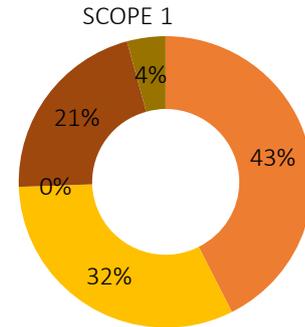


Émissions sonores très inférieures à celles tolérées par les installations classées



CATEGORIES DES EMISSIONS DIRECTES	TOTAL EN TCO ₂
Électricité	20
Gaz	15
Fluides frigorigènes	0,5
Véhicule de distribution	10
Véhicule des fonctions supports (commerciaux, service relation clientèle)	2
Total	47,5

Répartition par origine des émissions directes



- Electricité
- Gaz
- Fluides frigorigènes
- Véhicule de distribution
- Véhicule des fonctions supports (commerciaux, service relation clientèle)

LES AUTRES EMISSIONS INDIRECTES DE GAZ A EFFET DE SERRE

Les prochaines étapes, concernant l’empreinte carbone du groupe Sdez, est de mesurer précisément l’empreinte des **Scope 2** et **Scope 3**. Une étude est en cours au moment de la publication de ce document.

L’étude concerne :

- Les véhicules alternatifs
- Les actions pour limiter les émissions CO2 par kg de linge traité
- Le plan d’action visant la réduction de l’énergie thermique par kg de linge livré
- L’impact des produits présentant une démarche RSE
- L’impact de notre recyclage des produits recyclés (Linge plat, vêtement)



8 : Limiter l'utilisation des consommables et améliorer la gestion des déchets

LIMITATION DES CONSOMMABLES

Nous réduisons la consommation de papier :

- en dématérialisant les méthodologies (Espace client ou la GED notamment),
- en développant l'envoi des rapports électroniques,
- en faisant la promotion de l'usage du recto/verso et en **sensibilisant aux autres « bonnes pratiques » d'impression de documents.**

RECYCLAGE OU ÉLIMINATION DES DÉCHETS



Sdez a mis en place un grand plan de gestion des déchets en **partenariat PAPREC** sur ses sites de production.



avec

Les articles textiles en fin de cycle sont :

- soit offerts à des organisations caritatives (à rythme hebdomadaire pour Médecins du Monde par exemple),
- soit éliminés par la filière des déchets industriels banaux (à l'identique des emballages).

Nous recyclons les cartouches d'encre et les piles.

Nous avons mis en place le tri des papiers dans les bureaux.

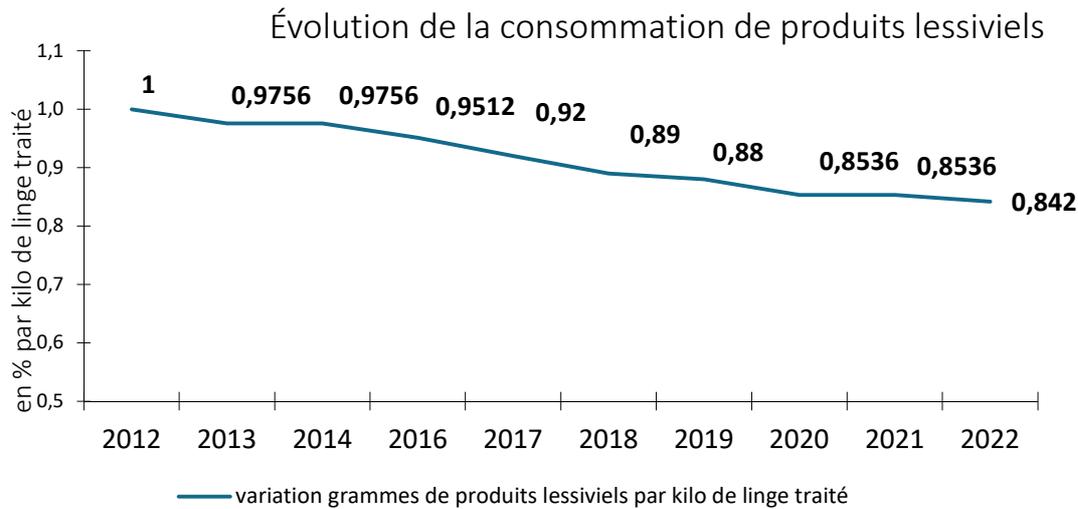
Le traitement de l'ensemble des déchets est régi par les conventions d'autorisation d'exploiter qui lient nos sites de production les plus importants avec les Directions Régionales de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement.



Concernant les produits chimiques utilisés dans le process industriel, l'ensemble de notre stockage est sécurisé en réservoir à double enveloppe, à l'abri de la chaleur et de la lumière.

Les opérations de dépotage lors du déchargement des produits lessiviels sont faites sur des zones de rétention pour éviter tout risque de pollution sur le site.

LIMITATION DE LA CONSOMMATION DES PRODUITS LESSIVIELS



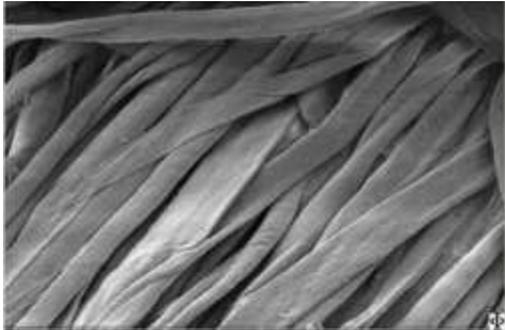
Depuis 2012, une politique interne est menée avec nos partenaires de produits lessiviels pour diminuer progressivement la quantité de produits lessiviels consommés. **10 ans plus tard, nous constatons une baisse de près de 16% de produits lessiviels par kg de linge traité.** La gestion des produits lessiviels est aujourd'hui entièrement informatisée pour surveiller les consommations et ainsi réduire le dosage.

PROGRAMME DE LAVAGE ECOLABELISE

Concernant les programmes de lavage des textiles de type « Linge plat », le groupe Sdez a développé avec ses partenaires une solution de lavage 100% éco-labélisé. Il concerne aujourd'hui la totalité du linge plat.

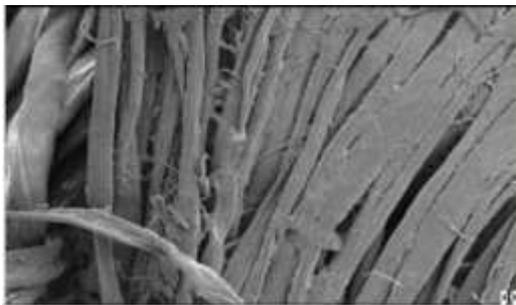
CRITERES	Informations produit dosage	Toxicité sur les organismes aquatiques : volume de dilution critique	Biodegradabilité	Substances & mélanges exclus ou limités	Exigences pour l'emballage	Performance de lavage	Systèmes de dosage automatique	Information pour l'utilisateur sur l'Ecolabel
	Dosage en fonction du degré de salissure des textiles	Limites très basses pour les ingrédients toxiques même pour les programmes très souillés avec de forts dosages	Tous les tensio-actifs doivent être facilement biodégradables en condition aérobie et anaérobie	Sans substance dangereuse toxique ou allergique, sans substance cancérigène	Ratio poids/kg linge (WUR) optimal	La solution a démontré des performances meilleures ou au moins aussi bonnes que les produits de référence en blanchisserie	Le procédé doit être utilisé avec un système de dosage automatique, fiable et sûr	Les clients doivent être informés sur l'utilisation et les avantages du système

PERFORMANCES CONSTATES DES PROGRAMMES DE LAVAGE ECO-LABELISES



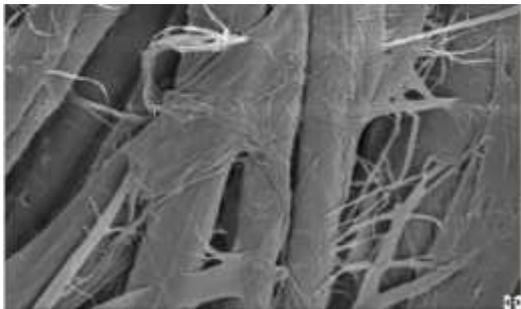
Résultats obtenus sur les fibres textiles **après 30 lavages utilisant la solution Eco labélisée** sur les articles textile de type Ling Plat blanc.

On constate une stabilité dimensionnelle très performante.



Résultats obtenus sur les fibres textiles après **30 lavages utilisant un agent de blanchiment H2O2 à 70 °C** sur les articles textile de type Ling Plat blanc.

On constate une dégradation de type effilochage importante.



Résultats obtenus sur les fibres textiles après 30 lavages utilisant **un agent de blanchiment Javel** sur les articles textile de type Ling Plat blanc.

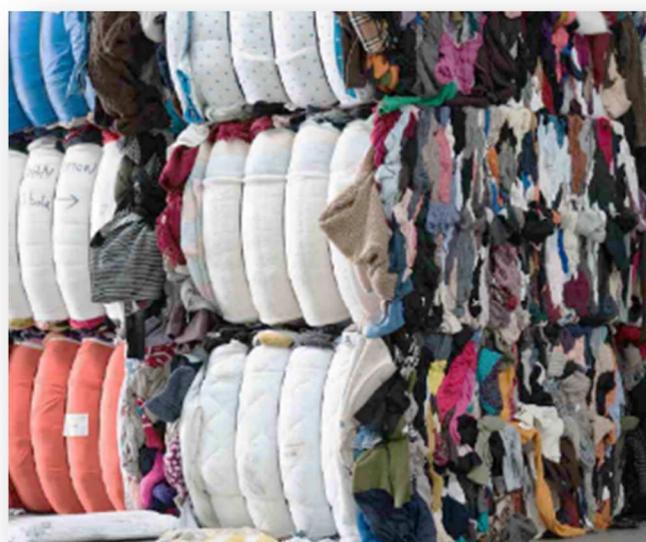
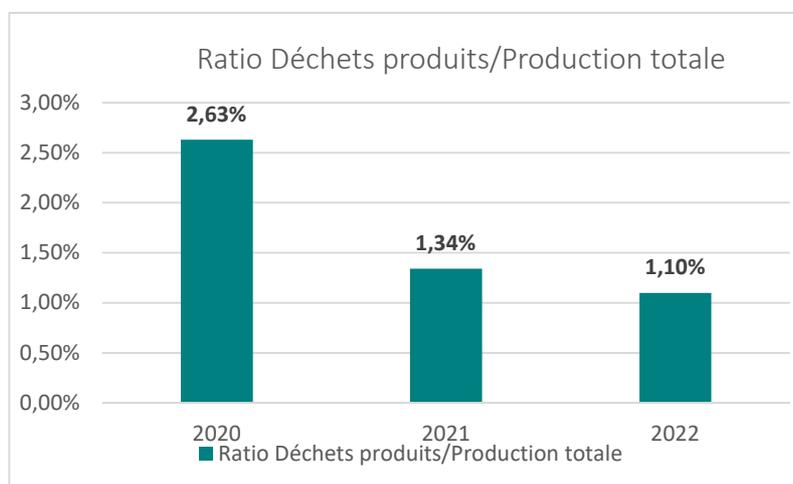
On constate une dégradation de type effilochage très importante.

Le travail hebdomadaire avec notre partenaire sur les produits lessiviels permet d'obtenir des résultats techniques sinon comparables, parfois supérieurs aux procédés traditionnels, notamment concernant les agents de blanchiment historiquement utilisés.



9 : Revalorisation des déchets

Ratio Déchets / Production	2020	2021	2022
Quantité de déchets produite (en tonnes) DIB	256,7	179,20	151,15
Quantité de déchets produite (vêtement et linge plat recyclés)	41,00	45,00	53,00
Production groupe (en tonnes)	11283	13379	18420
Ratio Déchets produits/Production totale	2,63%	1,34%	1,10%



TYPE DE DECHET	RETRAITEMENT DU DECHET
PAPIER   	60 % DU PAPIER RECYCLÉ*
CARTON   	60 % DU CARTON RECYCLÉ*
CINTRE METALLIQUE    	60 % FERRAILLE RECYCLEES*
TAPIS    	ELIMINATION PAR INCINERATION DANS 1 CENTRE DE VALORISATION ENERGETIQUE: 90%*
PALETTE    	60 % PALETTES RECYCLES*
EMBALLAGE    	60 % PET / METAL RECYCLE*
DECHETS NON RECYCLABLES    	INCINERATION: 75% - ENFOUISSEMENT: 25%
HOUSES polyethylene   	60 % PET RECYCLE DANS LA FILIERE PLASTIQUE*
VETEMENT DE TRAVAIL (NON EPI SPECIFIQUE)    	100 % DES VETEMENTS RECYCLES EN PLAQUES D'ISOLANTS POUR LE BTP SUR 2023: 10,53 TONNES
LINGE PLAT    	100 % DES VETEMENTS RECYCLES SUR 2023: 62,94 TONNES

*6 des 11 sites SDEZ sont en partenariat avec PAPREC sur 2023. L'étude sur 5 autres sites est en cours sur 2023.



SENSIBILISATION DU PERSONNEL A L'ENVIRONNEMENT

Le responsable qualité Sdez a mis en place une communication efficace régulière sur l'ensemble des sites via des **FLASHS COMS SUR L'ENVIRONNEMENT**. L'objectif est de faciliter la compréhension du message simple et faire adhérer les collaborateurs aux bonnes pratiques. L'ensemble des fiches sont disponibles sur la GED interne Sdez.

QUALITÉ & ENVIRONNEMENT 21/03/2023 N°3

FLASH Environnement

Nouvel Espace Poubelles



Afin de répondre au besoin de place, chaque élément doit avoir sa place et c'est aussi le cas pour nos poubelles.

Merci à **TOUS** de respecter et de remettre en position ces contenants qui permettent de valoriser nos déchets.

Ensemble engagé pour notre sécurité et environnement !



QUALITÉ & ENVIRONNEMENT 27/06/2023 N°4

FLASH Environnement

Les Bons Gestes ECO

Voici comment faire pour respecter la planète dans le Groupe SDEZ :

Moi 

- 1 - Je trie mes **déchets**
- 2 - J'éteins les **lumières** lorsque je sors de la pièce
- 3 - J'éteins la Calandre / Tunnel si le système est inutilisé
- 4 - J'utilise une gourde que je remplis à la fontaine à **eau** pour boire




Mon Atelier 

- 1 - Il réutilise l'**eau** du Tunnel
- 2 - Il contrôle les volumes d'**eau** et de produits pompés/rejetés
- 3 - Il suit nos énergies consommées (**eau/gaz/électricité**)





Ensemble pour sauvegarder notre planète



THEMATIQUE N°3 :

RESPECTER L'ETHIQUE ET LES ENGAGEMENTS AVEC LES PARTENAIRES



9 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable



La gouvernance responsable est un élément clé de notre politique RSE. Nous avons élaboré un certain nombre de mesures pour garantir les conditions d'une gouvernance responsable. Elle est assurée par 2 principes forts : **Transparence** et **Responsabilité**. Nous valorisons la transparence et la responsabilité en veillant à ce que toutes nos décisions et actions soient fondées sur des principes éthiques. Nous avons mis en place des mécanismes de communication interne et externe pour informer toutes les parties prenantes de nos pratiques de gouvernance.

GOVERNANCE RESPONSABLE CHEZ SDEZ

Equipe RSE

- Direction qualité
- Direction opération, commerciale et marketing
- Direction marketing communication
- Direction ressources humaines
- Direction des achats

Définie la Stratégie RSE et propose les projets

Comité de direction

- Président(e) directeur(trice) général(e)
- Directeur(trice) des opérations, commerciale, marketing
- Directeur(trice) industriel
- Directeur(trice) administratif et financier
- Directeur(trice) des ressources humaines
- Directeur(trice) du service client

Valide les projets RSE

Equipe RSE

Mise en œuvre des projets RSE

Equipe RSE

- Pilotage des projets
- Formalisation ISO
- Communication et animation

Direction des sites

- Mise en œuvre du standard

Salariés Sdez

- Engagement des salariés
- Remontés d'information

Nous nous efforçons de garantir une composition équilibrée et diversifiée au sein du management de Sdez. Nous promovons la présence de femmes et de représentants de minorités afin de refléter la diversité de notre société.

Nous adoptons des pratiques de rémunération équitables et transparentes pour notre personnel, en veillant à ce que les écarts de rémunération soient justifiés et basés sur des critères objectifs tels que les compétences, l'expérience et les responsabilités.

Nous avons mis en place des politiques et des procédures strictes pour lutter contre la corruption et les pratiques illégales. Nous avons également formé nos employés aux bonnes pratiques en matière de lutte contre la corruption et mis en place un mécanisme de signalement pour toute activité illégale.

Nous mettons en place des actions de bien-être pour nos employés et nous sommes attentifs à la contribution des communautés ou associations avec lesquelles nous opérons.

Nous offrons un dialogue ouvert et transparent avec nos parties prenantes, les employés, les clients, les fournisseurs, les communautés locales ainsi que les ONG. Nous prenons en compte leurs attentes et leurs préoccupations dans nos décisions stratégiques.

Nous sensibilisons nos employés sur les principes de gouvernance responsable. Nous encourageons une culture d'intégrité, de responsabilité et de respect des normes éthiques les plus élevées. Nous avons élaboré une charte managériale que chaque manager doit appliquer au sein de son service.

Collaboration avec d'autres organismes

Nous collaborons avec d'autres entreprises, organisations et parties prenantes pour partager les meilleures pratiques en matière de gouvernance responsable. Nous participons à des initiatives collectives visant à améliorer les normes de gouvernance à l'échelle de la branche entretien textile.

Nous publions désormais ce présent **rapport RSE** détaillant nos pratiques de gouvernance responsable, nos réalisations, nos objectifs et nos plans d'action pour l'avenir. Ce rapport est disponible publiquement pour assurer la transparence et rendre compte de l'avancée de notre performance RSE.

Nous avons prévu de réaliser des évaluations indépendantes de notre gouvernance pour nous assurer de notre conformité aux normes internationales et pour identifier les domaines d'amélioration potentiels.



10 : Adopter un cadre déontologique et une conduite éthique des affaires

SDEZ a défini la présente CHARTE ACHATS RESPONSABLE ET ETHIQUES CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS qui formalise les besoins et les attentes de SDEZ de la part de l'ensemble de ses partenaires.

Ses partenaires et parties prenantes déclarent en adoptant cette charte se conformer et adhérer à l'ensemble des obligations formellement établies. A défaut, le partenaire ou la partie prenante s'engage à revenir vers SDEZ afin de définir ensemble un plan d'action daté pour définir un objectif de conformité. Dans le cas où de manière délibérée, le partenaire ne respecterait pas la CHARTE ACHATS RESPONSABLE ET ETHIQUES CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS, SDEZ considérerait cela comme un manquement grave à ses obligations pouvant entraîner la rupture contractuelle.

SDEZ entend engager l'ensemble de ses différents partenaires et parties prenantes concernés dans cette politique. La CHARTE ACHATS RESPONSABLES ET ETHIQUES CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS s'appuie sur des textes fondateurs de notre politique RSE, parmi ceux-ci :

- La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies
- La Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant
- La Convention Européenne des Droits de l'Homme et le Pacte Mondial de l'ONU (PMONU)
- Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (ILO).

1 LES PRINCIPES D'ACHATS RESPONSABLE ET ETHIQUES SDEZ

SDEZ est adhérent au Pacte mondial des Nations Unies et s'engage à appliquer et à faire appliquer auprès de ses partenaires et parties prenantes les dix principes visant à respecter les Droits Humains et du Travail, de même que la protection de l'Environnement, et à lutter contre la corruption.

- Principe 1 : Soutenir et respecter la protection des droits de l'homme proclamés internationalement
- Principe 2 : S'assurer de la non-complicité d'atteintes aux droits humains
- Principe 3 : Respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective



- Principe 4 : Eliminer toutes les formes de travail forcé et obligatoire
- Principe 5 : Abolir le travail des enfants
- Principe 6 : Eliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession
- Principe 7 : Soutenir une approche de précaution face aux défis environnementaux
- Principe 8 : Entreprendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale
- Principe 9 : Encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement
- Principe 10 : Lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion et les pots-de-vin

Le détail de chaque principe est disponible sur le site **UN GLOBAL COMPACT** à l'adresse suivante : https://unglobalcompact.org/what_is_gc/mission/principles#

2 LES ENGAGEMENTS DE SDEZ ENVERS SES PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

SDEZ voit ses partenaires et parties prenantes comme essentiel dans une démarche commune d'actions engagées vers la satisfaction du client et en phase avec sa politique RSE.

Chaque salarié de SDEZ en relations avec ses partenaires et parties prenantes s'emploie à faire respecter cette politique RSE. Notamment :

- Protéger les informations confidentielles de nos partenaires et parties prenantes
- Veiller à la protection de leurs données personnelles en respectant la réglementation en vigueur, notamment RGPD
- Veiller à ce que les intérêts personnels des collaborateurs Sdez ou des partenaires n'influent pas sur les décisions

Le service Achat et Stock Sdez doit également garantir l'objectivité de SDEZ quant au choix de ses partenaires sur la base de critères objectifs tels que :

- le coût
- la qualité du produit ou service
- le délai de livraison
- le respect du contenu et de l'esprit de la présente Charte

Le service Achat et Stock SDEZ s'engage sur un nombre de points, à traiter avec équité et en respectant les procédures relatives aux appels d'offres :

- Garantir que les partenaires soient payés conformément aux termes prévus aux contrats sous réserve d'avoir rempli leurs obligations.



- Présenter les valeurs de Sdez et la politique RSE de Sdez, lors des Audits de ses partenaires
- Développer avec les partenaires des relations sur le long terme
- Veiller à ce qu'aucun des partenaires ne se trouve dans une situation de dépendance économique excessive vis-à-vis de SDEZ (fixé à plus de 30% du chiffre d'affaires).
- S'engager auprès des partenaires à fournir pendant toute la durée du contrat toutes les informations utiles permettant d'estimer les quantités de produits ou services requis pour Sdez afin de faciliter la gestion des stocks et l'approvisionnement des partenaires.
- Etre vigilant mutuellement avec les partenaires aux transactions financières effectuées afin de prévenir tout risque de blanchiments d'argent, grâce notamment à des mesures telles que la vérification du pays d'où proviennent les fonds et la localisation de la banque concernée par les transactions financières.



11 : Intégrer des critères responsables dans les achats, fidéliser les fournisseurs



ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES

En contrepartie de ses engagements listés ci-dessus (THEMATIQUE 3 – Paragraphe 10), SDEZ demande à chacun de ses partenaires ou parties prenantes de s’engager dans sa recherche de politique commerciale RSE, notamment en s’efforçant de respecter le CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS, celui-ci constituant une annexe au contrat d’achat conclu entre SDEZ et son partenaire.

Les partenaires doivent s’engager à :

- Adhérer et respecter le présent CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS
- Entretenir une relation de confiance
- Respecter les valeurs et les principes énoncés ci-dessus du Pacte mondial des Nations Unies
- Sensibiliser ses propres collaborateurs en matière d’éthique et d’intégrité
- Autoriser SDEZ à venir réaliser des audits et si besoin réfléchir à des plans d’actions nécessaires pour être en phase avec ce CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS
- Reconnaître que le respect des règles et recommandations établis par la présente constitue un élément essentiel de la relation commerciale

Tout partenaire qui ne respecterait pas ces principes et obligations sera responsable à l’égard de SDEZ des dommages liés à la réputation, à l’image ou aux intérêts de SDEZ et sera tenu responsable de toutes les conséquences réglementaires ou pénales de ce manquement.

En cas de manquement à ces obligations citées dans ce CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS, le partenaire pourrait être exclu d’un appel d’offres. L’entreprise SDEZ mettrait, dans cette éventualité, immédiatement fin à ses relations commerciales.

CERTIFICATIONS ET AUDITS

L’entreprise SDEZ est engagée dans une amélioration continue de ses certifications RSE et plus particulièrement environnementales. Elle encourage et privilégie dans ses appels d’offre, les partenaires également engagés dans cette démarche.

L’entreprise SDEZ est particulièrement sensible à l’engagement dans les certifications ou normes



suivantes:

- Adhésion au Pacte mondial des Nations Unies
- Norme ISO 9001 relative au Management de la qualité
- Norme ISO 14001 pour le système de Management environnemental
- Norme ISO 50001 pour le système de management de l'énergie
- Norme ISO 26001 ou SA 8000 pour la Responsabilité sociétale et environnementale (RSE)
- Norme ISO 45001 management de la santé et de la sécurité au travail
- Les normes ECOCERT

DROITS HUMAINS ET LEGISLATION DU TRAVAIL

TRAVAIL DES ENFANTS

Nos fournisseurs et sous-traitants ne peuvent employer des salariés qui n'ont pas l'âge minimal légal prévu par la loi locale ou qui n'ont pas fini leur scolarité obligatoire et en tout état de cause qui auraient moins de 16 ans. Aucune personne de moins de 18 ans ne peut effectuer du travail dangereux ou de nuit chez nos fournisseurs/sous-traitants.

SDEZ condamne le travail des enfants sous quelque forme que ce soit et veille au respect de toutes les normes sociales applicables en vertu du droit du travail en vigueur dans chacun des pays dans lesquels SDEZ est présente, ainsi que des principaux textes internationaux.

TEMPS DE TRAVAIL ET REMUNERATION

Le Groupe Sdez s'engage à se conformer à l'ensemble des réglementations auxquelles il est assujéti relatif aux rémunérations, aux avantages sociaux et aux heures de travail, notamment celles qui concernent le salaire minimum, la rémunération des heures supplémentaires, les salaires à la tâche et tout autre élément de rémunération et de limites de la durée du travail et fourniture (conventions n° 1, 30, 95, 100, 131, 163 et 171 de l'OIT). Toutes les formes de travail, y compris le travail en heures supplémentaires, sont volontaires. Les travailleurs sont libres de quitter leur emploi dans la mesure où ils respectent la période de préavis spécifiée par la loi.

TRAVAILLEURS IMMIGRES

Sdez s'interdit d'avoir recours de quelque manière que ce soit au travail dissimulé, et s'engage à fournir, sur demande de ses partenaires, une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contribution de sécurité sociale. Sdez proscrit tout travail clandestin, et s'engage à fournir sur demande la liste nominative des salariés étrangers employés et soumis à l'autorisation de travail.

SANTE, SECURITE ET BIEN-ETRE DES SALARIES SUR LE LIEU DE TRAVAIL

La santé et la sécurité de nos salariés et collaborateurs est une de nos priorités. Nous nous efforçons de maintenir un environnement de travail sûr, sain et conforme à la réglementation en la matière. Nous nous engageons à mettre en œuvre une politique de santé et de sécurité qui vise à garantir à chaque salarié un milieu de travail ne comportant aucun danger pour sa santé et sa sécurité, à maintenir un environnement dans lequel la dignité des personnes est respectée (conventions n° 155 et 120 de l'OIT), et à prendre toutes les mesures nécessaires afin de limiter les accidents du travail pouvant intervenir



dans le traitement des tâches courantes d'un salarié. SDEZ propose des formations pour ses employés concernés sur les risques liés à la santé et à la sécurité et effectue des évaluations détaillées des risques professionnels (risques de santé et sécurité au travail).

Chaque salarié et collaborateur se doit de prévenir le responsable sécurité de son site ou sa hiérarchie en cas d'accident, ou dans le cas où une installation pourrait mettre en danger la sécurité des travailleurs.

DISCRIMINATION

Les partenaires doivent lutter contre tous type de discrimination, notamment toute discrimination liée au sexe, à l'origine, à la religion ou à une appartenance politique.

SDEZ s'assurera en particulier du fait que:

- Il n'y ait pas de discrimination envers les minorités religieuses ;
- L'émancipation des femmes par le travail soit encouragée.

SDEZ encourage également les Partenaires Commerciaux à embaucher des travailleurs handicapés.

SDEZ s'engage à promouvoir l'égalité de traitement et l'égalité des chances conformément aux conventions fondamentales n° 100 sur l'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes pour tout travail de valeur égale et n° 111 sur le principe de non-discrimination de l'OIT. SDEZ met également en œuvre des formations professionnelles qui permettent de développer ses compétences, sa connaissance de l'entreprise et de ses outils.

LIBERTES SYNDICALES ET NEGOCIATIONS COLLECTIVES

SDEZ et ses partenaires reconnaissent et respectent le droit de l'employé à la liberté d'association et à la négociation collective comme défini dans les conventions fondamentales n° 87 et 98 de l'OIT. Ils veillent au respect de l'indépendance et du pluralisme syndical, et s'engagent à promouvoir la négociation collective comme un élément central du dialogue social. SDEZ reconnaît également le droit de ses employés et collaborateurs à adhérer à une organisation syndicale de leurs choix.

ENVIRONNEMENT

CONFORMITE AVEC LES REGLEMENTATIONS EN VIGUEUR

SDEZ s'engage à appliquer les réglementations environnementales existant à l'échelle internationale, nationale et régionale, et à répondre aux exigences relatives à la qualité de l'air, du sol, de l'eau et à la pollution. SDEZ a adopté des mesures en faveur de l'environnement permettant d'assurer l'amélioration constante de ses performances en matière d'impact environnemental. Nous nous engageons notamment au respect de l'ensemble des lois et réglementation environnementales qui nous sont applicables, sur l'ensemble de notre chaîne de valeur. Nous adoptons le principe de précaution, et mettons en place un système de management environnemental, nous permettant de détecter, d'identifier et d'évaluer rapidement les risques environnementaux potentiels, par la mise en œuvre notamment de systèmes de contrôle par des mesures permanentes et fiables.

Dans le cadre de cette démarche, les partenaires prennent toutes les mesures appropriées pour atténuer les risques environnementaux ou les éliminer lorsque c'est possible, et doivent promouvoir



cette démarche auprès de leurs propres partenaires.

RECYCLAGE DES PRODUITS, INNOVATION ET IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Pour réduire l'impact des activités de SDEZ sur l'environnement, nous veillons à appliquer une gestion responsable des déchets, en travaillant à leur réduction à la source, comme en explorant les voies de retraitement, recyclage ou réutilisation. Les émissions de bruits, poussières, odeurs, particules et toute autre source de pollution locale sont surveillées et des plans d'actions sont mis en place pour maîtriser, minimiser et traiter de façon adéquate ces émissions. Les partenaires et parties prenantes doivent proposer des produits ou services dans le sens d'une réduction de l'impact direct sur l'environnement.

NORMES ET CERTIFICATIONS RSE

SDEZ encourage ses partenaires à satisfaire aux normes ou standards internationaux relatifs à l'évaluation et à la certification environnementale pour les produits qu'ils utilisent ou qu'ils fabriquent.

Concernant le textile, les Partenaires Commerciaux doivent obtenir la certification Oeko Tex® standard 100 pour tous les produits textiles livrés à SDEZ.

De plus, SDEZ encourage ses partenaires à utiliser dès que possible dans leurs propres activités les labels ou les normes suivantes **pour la fabrication et/ou l'utilisation de produits respectant l'environnement (liste non exhaustive) : EU Ecolabel, Oeko Tex® STANDARD 100, OEKO,TEX®MADE IN GREEN, GOTS (Global Organic Textile Standard)**

LUTTE ANTI CORRUPTION, RESPONSABILITE ECONOMIQUE ET DISPOSITIF D'ALERTE

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

Dans l'exercice de ses activités, le groupe Sdez refuse et condamne toutes les pratiques liées à la corruption, au blanchiment d'argent ou au trafic d'influence. Nous avons une « tolérance zéro » en matière de corruption. Nous luttons contre toute forme de corruption, active ou passive, et excluons toute situation pouvant présenter un conflit d'intérêt. Il est primordial de faire attention à toute pratique visant à influencer une décision commerciale. Il est essentiel pour un salarié d'informer sa hiérarchie en cas de conflit d'intérêt réel ou potentiel qui pourrait influencer son jugement et ses décisions, conformément à la procédure d'alerte détaillée dans la présente charte.

SDEZ attend de ses partenaires qu'ils luttent également contre toute forme de corruption, d'extorsion ou de trafic d'influence en prenant toutes les mesures nécessaires à cette fin.

En ce sens, Les salariés et du groupe Sdez ne doivent en aucun cas se soumettre à des pratiques de cadeaux ou invitations ou toute forme de gratification. Lorsqu'un cadeau ou invitation est reçu dans le cadre des fonctions du salarié, il est primordial de tenir informé sa hiérarchie et être transparent. Il est important de s'assurer que les cadeaux reçus soient en accord avec les principes éthiques du groupe SDEZ.

SDEZ attend de ses partenaires qu'ils démontrent qu'ils aient leurs propres politiques de lutte contre la corruption et le trafic d'influence.

L'entreprise SDEZ autorise les invitations à déjeuner ou à dîner pour ses employés qui rendent visite à un partenaire tant que cela s'inscrit dans le cadre normal des relations commerciales.



Tout cadeau reçu par un employé de SDEZ devra être partagé et ne sera pas conservé par la personne à qui il a été offert. Dans tous les cas, tout cadeau n'aura qu'une faible valeur financière en lien avec la législation en vigueur.

PROCEDURE D'ALERTE

Lorsqu'un salarié ou collaborateur du groupe SDEZ est confronté à un problème d'éthique ou à un manquement aux règles de cette charte, il lui est primordial d'en informer sa direction, la direction des Ressources Humaines du site concerné. Le groupe SDEZ met à disposition un dispositif permettant de contacter directement les ressources humaines sur le sujet au 03 20 28 02 02. Ce dispositif est également mis à disposition de tout salarié/collaborateur qui souhaiterait obtenir de plus amples informations ou précisions concernant une partie ou la totalité de cette charte. Lorsque le salarié a donné l'alerte, les ressources humaines seront chargées de traiter l'alerte dans les plus brefs délais. Une enquête sera mise en place et se déroulera de manière confidentielle, l'anonymat du lanceur d'alerte est garanti. Toute information donnée lors de cette enquête sera communiquée uniquement aux personnes ayant besoin de connaître cette information. Aucun rapport de bonne foi ne fera l'objet de menaces ou de représailles contre celui qui l'a rédigé.

A la suite de cette enquête, des mesures appropriées seront décidées et mises en œuvre dans l'ensemble du groupe SDEZ.



AUDITS

SDEZ œuvre pour la mise en place de ce CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS avec ses partenaires au moyen d'audits. Ces audits sont réalisés directement par SDEZ ou par n'importe quelle société d'audit dûment mandatée par SDEZ.

Dans le cas où le CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS ne serait pas respecté, SDEZ et le partenaire définiront et mettront en place un plan d'actions correctives.



12 : Assurer la qualité et satisfaction client et promouvoir l'innovation

SATISFACTION CLIENT

La satisfaction client est au cœur de la stratégie du système qualité Sdez. L'entreprise dispose de 3 canaux principaux pour interagir avec la clientèle :

- Le service relation client : le responsable de la relation client accompagne le client dans le suivi de sa prestation et dans l'optimisation de sa consommation, notamment pour le linge plat. (Rappel de bonnes pratiques, inventaire du stock, notification des nouveautés « produits »).
- Le livreur : acteur du quotidien, il est formé à la documentation nécessaire au bon déroulement de la prestation. Il assure la satisfaction de la clientèle par sa ponctualité. Dans la dernière **enquête de satisfaction 2022 : 86% des clients soulignent la ponctualité des livraisons**, l'exactitude des quantités livrés.
- Les fiches de suivi client permettent également aux clients de remonter les informations directement aux équipes pour agir sur les points d'insatisfaction.

Equipe Relation Client

- Direction du service client
- Responsables régionaux client
- Chargés de clientèle par site
- Accueil des sites

Equipe distribution

- Agent de service au quotidien chez le client

Espace client*

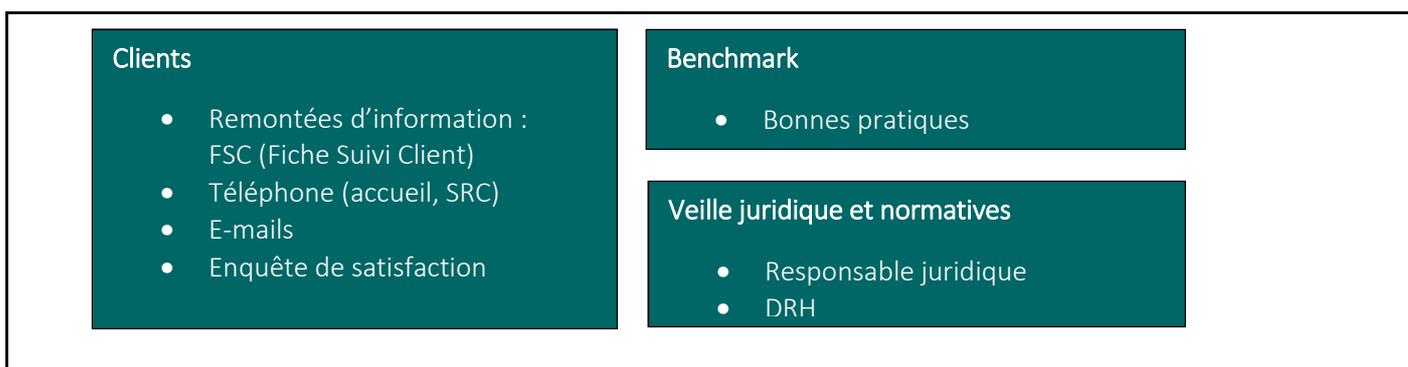
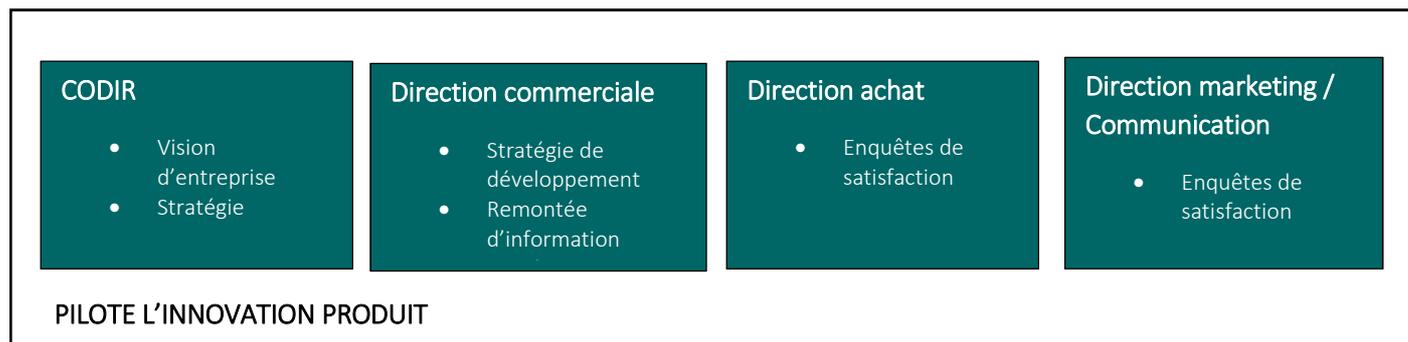
- Pilotage de la prestation depuis un espace client 24/24 – 7/7

L'équipe marketing communication interroge annuellement les clients sur les points forts et sur les axes d'amélioration via une **enquête de satisfaction**. L'analyse du questionnaire permet de connaître l'évolution des attentes de la clientèle, d'améliorer de manière continue la qualité de la prestation.

Ce dispositif est complété des remontées d'informations de l'accueil des sites, des services commerciaux, des services de la relation client, de la production et de la distribution.



*Le nouvel espace client permettra également de juger les actions en temps réel du service client par système d'évaluation de Ticketing.



Sdez a ainsi en permanence une vision complète et objective de la situation chez les clients.

Des documentations **GUIDE DU CLIENT SDEZ – VETEMENT COM/DOC014** et **GUIDE DU CLIENT SDEZ – LINGE PLAT COM/DOC013** ont été réalisées dans un objectif de recherche de satisfaction client.

Chaque année, une analyse des causes d'insatisfaction de la clientèle est réalisée. Elle permet de faire apparaître la fréquence des causes d'insatisfaction et mettre en place un plan d'action précis.

L'analyse de l'insatisfaction est réalisée suivant les thématiques :

- Produit
- Relation client
- Juridique
- Livraison
- Qualité
- Production
- Achat/stock
- Facturation
- Espace client



Chaque thématique est détaillée par :

- Causes principales d'insatisfaction
- Fréquence d'occurrence
- Services concernés
- Identification du problème
- Objectif et solutions proposées
- Indicateurs de suivi

Depuis 2012, Sdez a mis en place un **score NPS** sur chacun de ses sites, permettant d'évaluer de manière synthétique chaque maillon de la prestation.

INNOVATION

La location-entretien est à un carrefour de son histoire et l'enjeu de l'innovation n'a jamais été aussi important. L'innovation est organisée par la mise en place en interne de comité stratégique.

Les comités stratégiques permettent d'allouer des budgets et des ressources humaines pour des problématiques relevant du développement stratégique de l'entreprise.

- Plan digital
- Communication interne et bien-être des collaborateurs
- Développement du multiservices
- Développement de l'offre produit (santé, agroalimentaire, industrie, EPI etc..)
- Comité RSE

Concernant la création des nouveaux produits, un cahier des charges est établi. L'évaluation de la qualité des réponses est réalisée à partir des concepts fondamentaux suivants :

- Etre innovants en termes de design et en termes d'innovation technique et répondre aux enjeux de commercialisation et de contraintes industrielles.
- Etre facilement identifiables, valorisant une idée, une forme et/ou un procédé déposables et brevetables par notre société.
- Permettre de répondre aux exigences des marchés : évolutions de la démographie, normes RSE et notamment en termes de production responsable.
- Associer les clients/utilisateurs finaux au processus de création des produits : codesign avec les utilisateurs, gestion de l'innovation.
- Permettre des partenariats industriels et commerciaux plutôt qu'une maîtrise totale des processus en interne, sous forme de groupe-projet associant différents métiers, au lieu du seul bureau d'étude en amont.
- Permettre une création de valeur globale de l'entreprise Sdez et de son image plutôt qu'une valeur intrinsèque des produits.

Un certain nombre de critères est également défini pour garantir les meilleures collections « produit » de Sdez.



CRITERES D’EVALUATION ET DE CHOIX DU FOURNISSEUR*

A) Notation sur les échantillons envoyés – Pondération 50%

- Respect du cahier des charges
- Démarche « RSE » prise en compte dans l’élaboration du produit
- Maquette technique
- Design de la collection
- Proposition de patronage
- Innovations techniques créant une différenciation produit par rapport à la concurrence
- Confort/praticité de l’utilisateur
- Respect du délai d’approvisionnement
- Respect normatif UE
- Présentation d’une gamme complète

B) Prix de chaque échantillon – Pondération 30%

C) Proposition d’un accord cadre par le fournisseur – Pondération 20%

Définissant NOTAMMENT:

- Engagement sur les délais de livraison.
- Pénalités prévues en cas de non-respect de l’accord-cadre défini.
- Volume du stock tampon par tissu pour les déclinaisons de la nouvelle gamme Sdez.

D) Retours tests de lavages - éliminatoire

- Comparatif des échantillons tests avec 10/20/30/40 et 50 lavages en blanchisserie industrielle.
- 10 cycles de lavages minimum auront été réalisés pour le choix du fournisseur.

*La pondération de chacun de ces éléments est donnée à titre indicatif et peut varier en fonction du produit/service concerné.



13 : Affirmer un ancrage territorial et un engagement sociétal et éthique

Par son implantation dans plusieurs territoires en France et en Belgique, SDEZ crée de la valeur et participe au **développement socioéconomique** :

- préférence au recrutement local et aux partenaires locaux,
- création d'emplois locaux et non-délocalisables,
- reprise des salariés lors des rachats des sites de production pour garantir l'emploi local,
- développement de compétences locales.

Chaque année, SDEZ participe ainsi aux **journées portes ouvertes du GEIST**.

Nos blanchisseries industrielles proposent de nombreux métiers et sont constamment à la recherche de nouveaux talents, d'autant plus à l'approche de la saison estivale, période de forte activité pour ce secteur. L'occasion pour les étudiants, saisonniers, demandeurs d'emploi ou encore travailleurs handicapés de découvrir l'univers des blanchisseries industrielles, d'échanger sur les postes à pourvoir et de candidater en direct grâce à un job-dating proposé dans le cadre de l'événement.



SDEZ met aussi en place des partenariats avec des organismes de formation locaux : Laho Métropole Lilloise (centre de formation de la CCI Hauts-de-France).



En tant qu'acteur économique et responsable de ses **investissements**, SDEZ soutient des **projets d'intérêt général** sur le territoire et incite ses **collaborateurs** à y participer. Le groupe mène une politique active de développement de la vie associative locale en définissant notamment un budget annuel. Nous contribuons ainsi au développement de nos territoires sur le long terme grâce aux partenariats noués.



Sdez participe aux actions de solidarités des villes.

Lille solidarité – Le souffle du Nord – Le canoë club lillois -

Sdez intervient via le don des fins de série et des articles déclassés auprès des ONG (notamment Médecins du Monde).



Sdez s'engage dans des démarches de rapprochement des entreprises et des clubs sportifs locaux.

Sdez est un sponsor de Marie Gendron (skipper mini transat) et de Thomas Ruyant.

Sdez est partenaire officiel du Golf Club de Saint-Omer, pour l'Open Paragolf (championnat ouvert aux joueuses et joueurs amateurs ou professionnels handicapés) et l'Open (tournoi professionnel féminin et masculin). Nous soutenons les valeurs de féminisation, démocratisation, respect d'autrui et de l'environnement, esprit sportif et fair-play, précision, véhiculés par ces événements.

LinkedOut : Mettre en avant des profils différents dans le process de recrutement et proposer des CDI et une formation lorsque l'adéquation géographique est possible.



Glossaire

Agefiph : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées
BEGES : Bilan d'émissions de gaz à effet de serre
BOETH : Bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés
C2E ou CEE : Certificats d'économie d'énergie
CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
CCTN : Centre technique de la teinturerie et du nettoyage (Marquage)
CE : Conformité européenne
CET : Compte épargne temps
CFP : Contribution à la formation professionnelle
CPA : Congé de proche aidant
CSE : Comité social et économique
DUERP : Document unique d'évaluation des risques professionnels
EAE : Entretien annuel d'évaluation
ERP : Etablissements recevant du public
ESAT : Etablissement et service d'aide par le travail
FFPB : Fédération françaises des pressings et blanchisseries
FLE : Français langue étrangère
GEIST : Groupement des entreprises industrielles de services textiles
GES : Gaz à effet de serre
GIDAF : Gestion informatisée des données d'auto surveillance fréquente
GPEC : Politique de gestion des compétences
ICPE : Installations classées protection de l'environnement
ISO : International organization for standardization
ISO 14001 : Norme de référence portant sur le management environnemental
ISO 14021 : Norme de référence portant sur le marquage et déclarations environnementaux
ISO 20400 : Norme de référence portant sur les achats responsables
ISO 26000 : Norme de référence portant sur la responsabilité sociétale
ISO 45001 : Norme de référence portant sur les systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail
ISO 50001 : Norme de référence portant sur le management énergétique
ISO 9000 : Norme de référence portant sur le management de qualité
ODD : Objectifs de développement durable
OETH : Obligation d'emploi des travailleurs handicapés
PPV : Prime de partage de valeur
QC (liée à l'ISO 26000) : Question centrale
QVT : Qualité de vie au travail
R&D : Recherche et développement
RCAE : Responsabilité civile atteinte à l'environnement
RGAA : Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité
RGPD : Règlement général sur la protection des données
RPS : Risques psychosociaux
RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
RSE : Responsabilité sociétale des entreprises



REMERCIEMENTS

Ce document, premier rapport RSE SDEZ, a pu être créé grâce au soutien d'AKTO, qui a co-construit un Référentiel de responsabilité sociétale de la branche entretien et location textile.



L'ensemble des partenaires au quotidien qui construisent avec nous le marché de location-entretien de demain, plus vertueux en termes de responsabilités sociétales.

Le syndicat GEIST

Ecolab

Alsico

Robur

Paprec

Minot Recyclage textile

Les équipes du groupe projet RSE Sdez.

Nous les remercions pour leurs précieux conseils et retours d'expérience.



www.SDEZ.FR