

sdez

Rapport RSE

Construire un avenir durable et responsable

Date **09/2026**

SOMMAIRE

Thématique n°1

PROMOUVOIR UNE 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

Thématique n°2

PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT

1. Assurer une consommation responsable de l'eau
2. Minimiser les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre
3. Limiter l'utilisation des consommables et améliorer la gestion des déchets

Thématique n°3

RESPECTER L'ÉTHIQUE ET LES ENGAGEMENTS AVEC LES PARTENAIRES

1. **G**arantir les conditions d'une gouvernance responsable
2. Adopter un cadre déontologique et une conduite éthique des affaires
3. Intégrer des critères responsables dans les achats, fidéliser les fournisseurs
4. Assurer la qualité et satisfaction client et promouvoir l'innovation
5. Affirmer un ancrage territorial et un engagement sociétal

Qui sommes nous ?

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 et développer 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 :

PROXIMITÉ
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.

IMPLICATION
Une entreprise où les salariés se sentent bien et ont envie de s'impliquer dans leurs missions.

ENTHOUSIASME
Une entreprise où les gens ont plaisir à travailler, à faire évoluer les idées et à transmettre envie et passion entre collaborateurs et clients.

Cap Sdez 2030
Les 5 AXES STRATÉGIQUES 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.



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.



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.



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 de la GMAO). Un engagement dans une démarche de satisfaction client et dans un modèle responsable d'un point de vue social et environnemental.

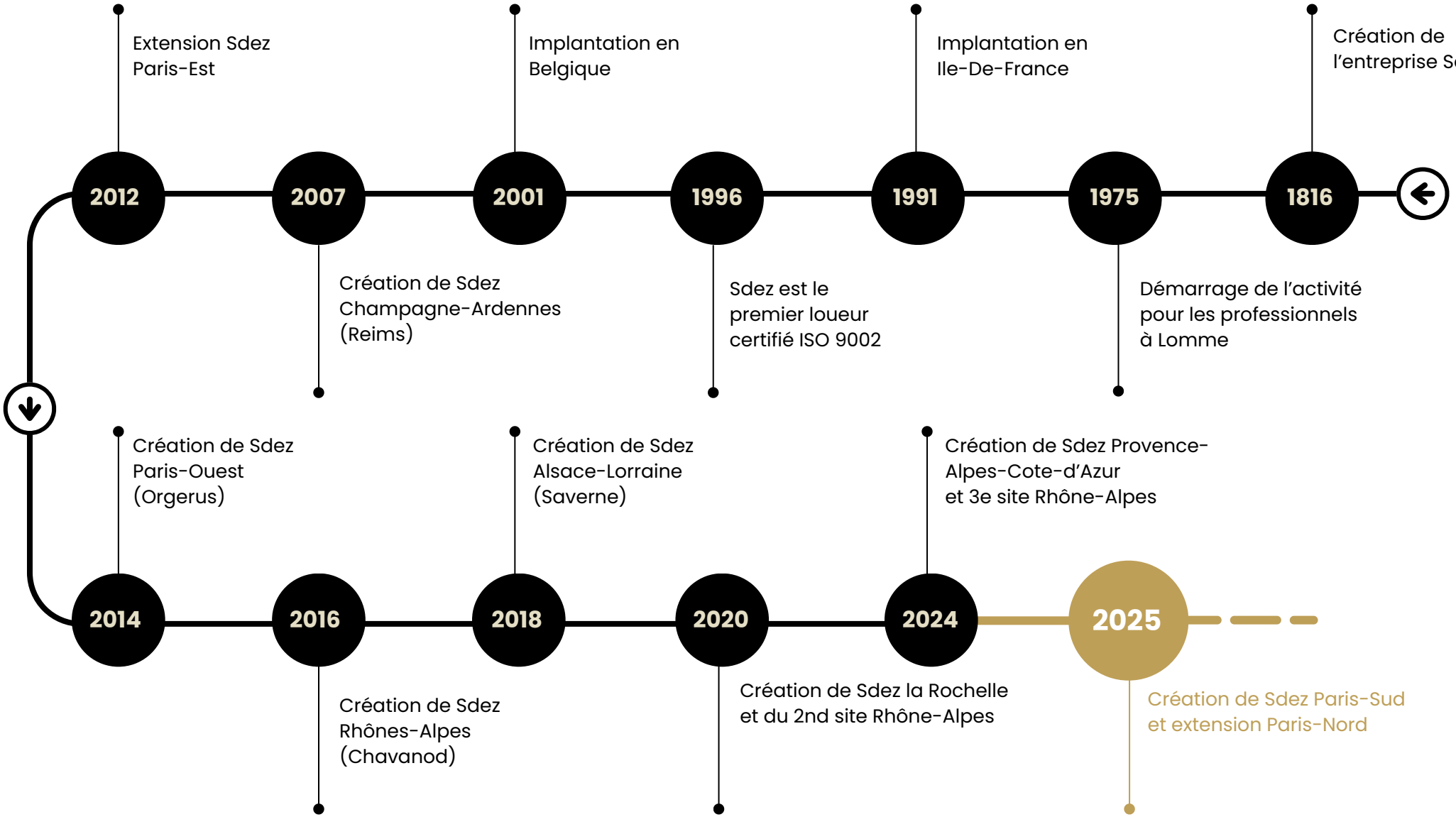


Un circuit logistique repensé pour optimiser l'ensemble des flux. L'optimisation des tournées en améliorant la profitabilité mais aussi les flux d'information pour avoir une vision à 360° du client en temps réel. Un engagement des responsables distribution dans la relation client et dans une démarche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

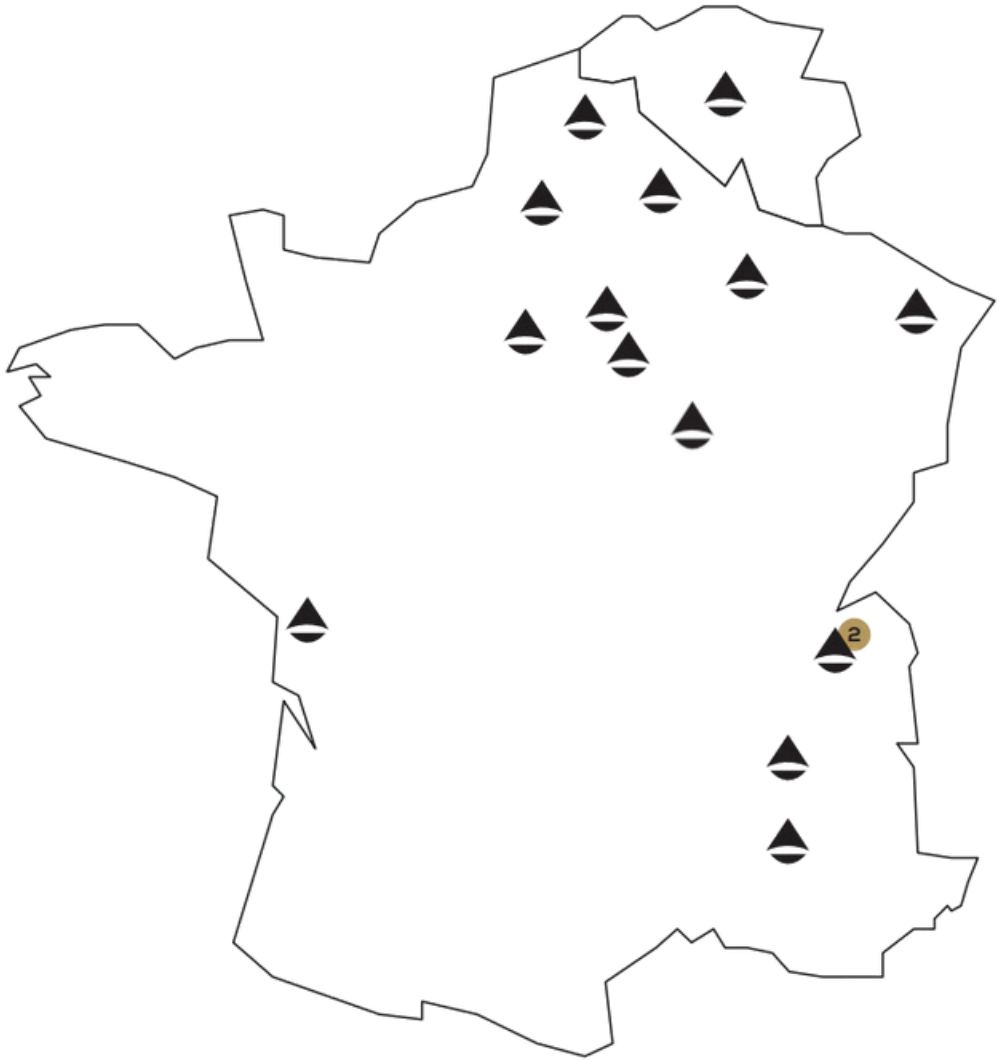


Une croissance géographique maitrisée par des acquisitions externes réussies. Une acculturation du modèle sur les nouveaux sites, en développant fortement la communication interne, en responsabilisant et en impliquant la hiérarchie locale.

+ de 200 ans d'expertise



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 en région parisienne, à Lille, Lyon, Valenciennes, Bruxelles, Amiens, Reims, Strasbourg, Auxerre, Annecy, Valence, Avignon et la Rochelle.

Nos sites de traitement gèrent directement votre linge au plus proche de votre entreprise.

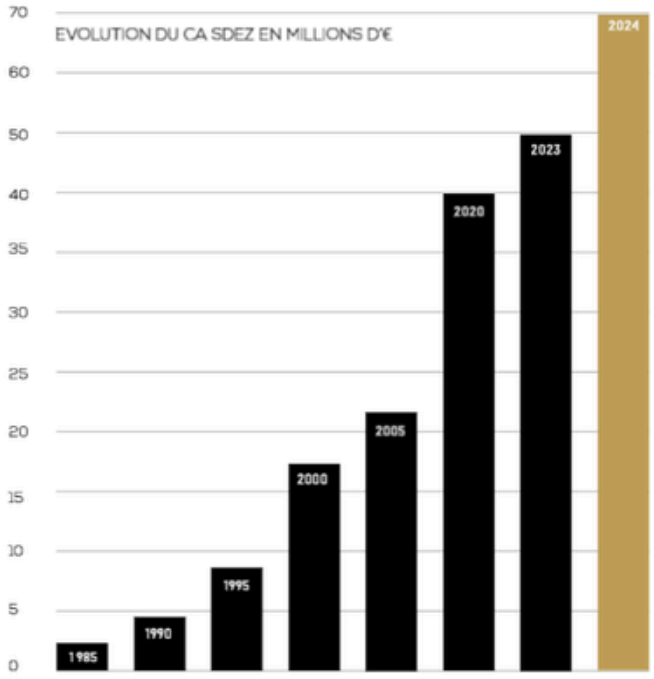
Une entreprise dynamique

700
PERSONNES
à votre écoute

200
ANS
d'expérience

100 %
entreprise familiale

70 MILLIONS
d'€ de CA et une activité en croissance continue



500 000 VÊTEMENTS

2,5
MILLIONS
d'articles linge plat

15 000
articles d'hygiène
chez nos clients

120
VÉHICULES
pour desservir chaque semaine

7000
CLIENTS

Notre mission

Spécialiste de la **location-entretien** de vêtements professionnels, linge frais et équipements d'hygiène, Sdez vous apporte **des solutions personnalisées** et **durables.**



Nos marchés

Sdez opère aujourd'hui sur de nombreux segment de marchés

SANTÉ .....Cliniques et Maisons de retraites, Hôpitaux, Handicap, Social, Professions libérales.

INDUSTRIE .....Lourde, Pharmaceutique, Agroalimentaire, Automobile, Verrerie etc..

CIBLE TERTIAIRE .....Agences, Bureaux, Sociétés de nettoyage

MARCHÉ PUBLIC .....Administration, Collectivité

LOGISTIQUE DISTRIBUTION .....Réseaux de distribution, entrepôts, GMS

HÔTELLERIE RESTAURATION .....Hôtellerie de 1*/2*/3*/4*/5*, Gîte, Chambre d'hôte, Restaurant

COMMERCES DE PROXIMITÉ .....Garage – Boulangerie, Boucherie – Café/Brasserie

SUR 2025, NOS 4 MARCHÉS PRINCIPAUX



INDUSTRIE



SANTE

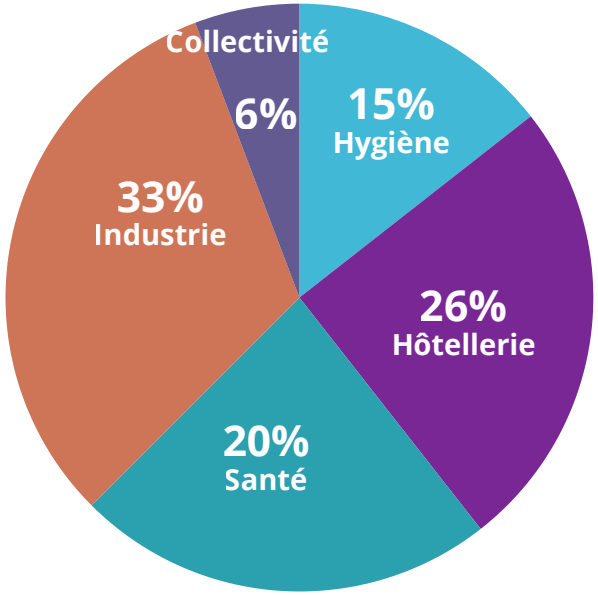


HOTELLERIE



HYGIENE

Objectifs de développement des marchés



Sdez priorise le développement de 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 & PACA** : développement des marchés Santé, Industrie et Tertiaire.

Cap 2030 en Santé = 20% du CA

Sur le marché 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. La poursuite de la digitalisation est un enjeu fort de développement sur le segment.

Cap 2030 en Hygiène = 15% du CA

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

Cap 2030 en Hôtellerie = 26% du CA

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.

Cap 2030 en Marché Public = 6% du CA

Sur les marchés publics, Sdez accompagne de nombreuses collectivités, hôpitaux, les établissements médico-sociaux.

Cap 2030 en Industrie = 33% du CA

Historiquement reconnue dans l'Industrie, l'entreprise accélère sa croissance sur ce segment grâce à des offres exclusives à haute valeur ajoutée (EPI, agroalimentaire, ultra-propre). Pour soutenir ce développement, elle recrute et forme une équipe de conseillers commerciaux spécialisés au plus près des besoins clients. Cette dynamique s'appuie sur des enjeux stratégiques clés : la digitalisation des processus, la RSE et l'optimisation de l'espace client.

Notre Politique RSE

3 piliers essentiels

pour intégrer les principes de durabilité économique, environnementale et sociale :

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 reçu sur 2024 la certification ECOVADIS SILVER, avec une note de 69/100, en progression de +11 points depuis 2021.



UNE ÉCONOMIE RESPONSABLE

Elle favorise l'évolution vers une économie de fonctionnalité et l'économie circulaire pour optimiser l'utilisation des ressources



UNE PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Elle limite l'impact sur l'environnement et optimise la gestion des déchets



UNE ÉCONOMIE SOCIALE

Elle place l'humain au cœur de sa stratégie, en veillant au bien-être des employés et en contribuant activement au développement des communautés.

Economie Responsable



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.

Préservation de l’environnement



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.

Économie sociale



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.

Les objectifs de notre politique RSE

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, sociale 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

Les objectifs de notre politique RSE s'alignent sur les 17 ODD de l'ONU dédiés à l'action climatique.

ODD	ENGAGEMENT RSE SDEZ	OBJECTIFS	REALISATIONS
	Favoriser l'emploi local et offrir des opportunités de formation et de développement professionnel à nos employés. Soutenir des initiatives sociales visant à améliorer les conditions de vie dans notre communauté.	- Développer l'emploi local sur chacun de nos sites, y compris sur des zones peu dynamiques économiquement. - 100% des employés continueront à percevoir un salaire décent chaque année	• Plus de 80% du personnel des entreprises locales rachetées intègrent le groupe. • L'enquête 2025 du GEIST concernant les rémunérations Homme / Femme de ses entreprises adhérentes montrent à nouveau l'engagement continu de Sdez à payer un salaire décent à l'ensemble de ses employés. • Négociation avec les partenaires sociaux d'une nouvelle grille de barèmes conventionnels de salaires applicable au 1er janvier 2024 avec revalorisation de chaque coefficient.
	Favoriser l'approvisionnement en textiles durables et éthiques, en privilégiant les produits fabriqués à partir de matières premières responsables et cultivées de manière durable.	- D'ici 2027, cartographier la provenance de 100% des produits textiles utilisés, pour identifier les leviers d'amélioration prioritaires et définir des indicateurs clés de suivi de notre approvisionnement responsable.	• Engagement de notre direction achats envers un approvisionnement responsable, avec préférence donnée dans les appels d'offre via le système de notation aux fabricants privilégiant les matières premières certifiées et issues de filières traçables. • Collecte de données auprès de nos fabricants portant sur des critères responsables (pays de production, flux logistiques, précisions sur matières premières utilisées).
	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, • en procédant à des évaluations périodiques des risques pour la santé et la sécurité. Veiller à commercialiser des produits n'ayant pas d'impact négatif sur la santé et la sécurité des utilisateurs.	- Réduire de 50% le nombre d'accidents du travail d'ici 2025 par rapport à 2022, sur notre équipe Distribution et Production qui sont les populations les plus sensibles aux accidents du travail. - Réduire le taux de fréquence des arrêts de travail avec arrêt de 46,63 en 2025 à 22 d'ici 2030 - Etendre le programme "Gestes et Postures" à l'ensemble de la Production - Maintenir zéro rappel de produit ou incident de sécurité	• Une baisse de 32% des accidents du travail en 2025 en Distribution vs 2022, mais une forte progression en Production. • Analyse des risques pour identification des priorités : les accidents liés à la manutention (60% des AT en 2023) et la formation et sensibilisation des collaborateurs sous CDD ou contrat saisonnier (les plus sujets aux AT). • Formation et sensibilisation : déploiement d'un support dédié aux "Gestes et Postures" avec une formation systématique des responsables et agents de Distribution, création d'un livret d'accueil pour les nouveaux agents de distribution et de sessions annuelles de sensibilisation, diffusion mensuelle de Flash Coms Qualité, Santé, Sécurité et Environnement.
	Sensibiliser nos employés et nos clients à l'importance de l'éducation et de la formation continue. Soutenir le développement de carrière de nos employés en leur proposant un plan de formation adéquat. Soutenir des initiatives locales en faveur des jeunes.	- Réaliser 100% des parcours d'intégration chaque année. - Actualiser 85% de matrice de polyvalence chaque trimestre - Proposer un plan de formation à 100% des salariés lors de l'entretien d'évaluation annuelle (EAE). - Réaliser au moins 80% des formations prévues au plan de formation annuel	• 100% des commerciaux ont été formés par la Sdez Academy • 90% des matrices de polyvalence ont été produites par leurs responsables. • 88% des formations prévues au plan de formation ont été réalisées

ODD	ENGAGEMENT RSE SDEZ	OBJECTIFS	REALISATIONS
	Promouvoir l'égalité des chances, en favorisant la parité hommes-femmes dans nos effectifs et en offrant des opportunités de développement professionnel équitables.	Tendre vers la parité homme-femme : - Atteindre 50% de femmes dans l'entreprise en 2030. - Atteindre 35% de femmes managers en 2030.	• 42,5 % de femmes chez Sdez sur 2024. • 26,9% de femmes cadre sur 2024.
	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 performantes sur le plan hydrique dans chacune de nos usines.	- 40% de réduction d'eau entre 2020 et 2025 par kg de linge traité. - 80% de l'eau de process recyclée avec projet HYDRO déployé en 2027 sur Etoile, pour bilan et plan d'actions 2030 - Maintenir un contrôle continu de tous nos rejets sur l'ensemble de nos sites de traitement, en développant les relations avec les DREAL régionales	• 42,28% de réduction d'eau entre 2020 et 2025 par kg de linge traité • Baisse de 16% d'utilisation de produits lessiviels entre 2012 et 2022 • Investissement dans des technologies économes en eau, avec mise en place des pratiques de recyclage et de réutilisation de l'eau avec l'aide de nos partenaires KANNEGIESSER. • Refonte de nos programmes de lavage pour un usage plus mesuré de l'eau.
	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 investir dans l'efficacité énergétique.	- 42% de réduction d'émission de CO2 scopes 1 et 2, et 25% de réduction d'émission de CO2 scope 3, d'ici 2030 vs 2024, en valeur absolue - 100% des sites équipés d'un éclairage LED d'ici 2027 - 15% de la flotte logistique propre d'ici 2030 avec déploiement de véhicules BIOGNV et/ou électriques pour nos livraisons clients - Co-construction en 2026 du plan de décarbonation à horizon 2030 sur la base du bilan carbone 2024, en collaboration avec chaque responsable de site et direction opérationnelle et support	• -18% d'intensité d'émission de CO2 scope 1 et -24% d'intensité d'émission de C02 scope 2, en 2023 vs 2021 • Dès 2022, 1 million de Kw/h économisés sur le groupe, avec des sites équipés d'un éclairage 100% LED (Satel à Valenciennes, Etoile à Annecy) et nouvelle campagne de remplacement lancée en 2026. • En 2025, 100% de notre flotte de véhicule de livraison est conforme à la norme anti-pollution Euro 6. Arrivée de 6 véhicules électriques Sdez 11 (capacité 14 caddies) pour les tournées villes/VT avec installation de bornes électriques et 3 véhicules électriques Sdez 12 (capacité 19 caddies) en commande pour 2026. • Présentation du bilan carbone 2024 et atelier de décarbonation avec les parties prenantes internes 2ème trimestre 2026.
	Respecter les droits des travailleurs et les normes du travail internationales. S'engager à offrir à tous les employés de bonnes conditions de travail., en veillant à ce qu'ils disposent de salaires, d'horaires de travail et d'avantages adéquats. Chercher à développer des relations constructives avec les représentants du personnel et syndicaux.	- Maintenir 100% de conformité avec le droit du travail et le respect des normes en 2030. - Maintenir le nombre d'employés couverts par une convention collective et par une couverture en soins de santé à 100 % en 2030.. - Réaliser 5 audits annuels par notre direction achat sur les principaux fournisseurs (représentant 30% des achats du groupe)	• Veille normative des services paye, RH et juridique. • 100% des employés bénéficient d'une couverture en soins de santé, grâce à une adhésion automatique à l'embauche ou sur proposition aux salariés employés historiquement par les sociétés rachetées. • 100% des employés sont couverts par la convention collective Blanchisserie- Teinturerie et Nettoyage.

ODD	ENGAGEMENT RSE SDEZ	OBJECTIFS	REALISATIONS
	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.	- Réaliser des analyses de cycle de vie sur les produits des collections suivantes d'ici 2030 : Eponge, Tablier, Blouson / Pantalon, Produit d'hygiène des mains - Favoriser le proche import dans toutes nos relations commerciales, avec un taux supérieur à 85%.	• Échanges en cours sur des textiles innovants recyclables : test Alsiflex© ; serviettes éponges 100% recyclée. • 90% des vêtements sont fabriqués en proche import. • 100% des gammes de vêtements Sdez sont conçues en France ou en Belgique.
	Promouvoir l'inclusion sociale en soutenant des programmes et des initiatives visant à réduire les inégalités économiques et sociales. Fournir égalité de traitement, équité et respect pour tous les employés, qu'ils soient temporaires, à temps partiel ou à temps plein.	- 0% de remontées éthiques et corruption non traitées. - 100% de managers sensibilisés sur les sujets de diversité, discrimination et harcèlement d'ici 2030.	• En 2024, mise en place d'une politique d'éthique et d'une procédure d'alerte concernant un problème d'éthique, via ethique@sdez.fr, garantissant un traitement confidentiel.
	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.	- 15 à 20% du budget de Communication dédié à des actions locales pour répondre aux besoins et aux enjeux de nos communautés et territoires en France	• En 2025, 22% du budget de Communication consacré au soutien d'initiatives sociales, caritatives ou territoriales (vs 17% en 2024). • Mise en place de partenariats avec les Missions Locales proches de nos sites d'implantation pour promouvoir l'emploi des jeunes, et partenaire historique de l'initiative "Femmes et Industrie" de la Mission Locale de l'AA et de la Colme. • Dons aux associations : Croix Rouge, Portail de l'Ukraine, Emmaüs, Médecins du Monde.
	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.	- 100% de fournisseurs signataires de la charte achats responsables et éthiques d'ici 2030 - Poursuivre la valorisation de 100% des vêtements en fin de vie et 100% du parc linge plat.	• 65% de fournisseurs signataires de notre Charte Achats Responsables et Éthique en 2025, soit 94% du CA Achat. • Communication auprès de nos clients sur le principe d'économie circulaire, en promouvant les 4 R : Réduction, Réparation, Réemploi, Recyclage. • 100% du linge plat et des vêtements en fin de vie ont une seconde vie.

ODD	ENGAGEMENT RSE SDEZ	OBJECTIFS	REALISATIONS
	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.	- Définir collectivement nos objectifs de réduction des émissions de GES fondés sur des données scientifiques, sur la base de notre bilan carbone 2024. - Construire notre plan d'actions collectif pour la décarbonation de notre activité, en conformité avec l'Accord de Paris et le scénario le plus optimiste du GIEC, qui vise à limiter l'élévation de température à +1,5 °C.	• Travail sur 2025 avec un organisme extérieur pour calculer précisément et vérifier les émissions Scope 1, 2 et 3 de 2024, en impliquant les parties prenantes internes et externes pour une collecte de données exhaustive et fiable.
	Adopter des pratiques respectueuses de l'environnement pour préserver la vie aquatique.	- 100% de respect des normes sur le contrôle des rejets. - 0% de rejet sauvage. - Mesurer les émissions de particules générées par nos processus de fabrication.	• 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 sols et l'air.		• Gestion de nos espaces verts sans avoir recours aux produits chimiques. • Préférence aux fournisseurs ayant une gestion durable des forêts et des certificats Ecolabel.
	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.	- Procéder à une évaluation des risques de corruption et de sécurité informatique pour 100% des sites d'ici 2030 - Engager 100% de nos fournisseurs sur la charte Code de Conduite avant 2030. - Former 100% de nos Directions de sites, équipes Commerce, Relation Clients et Achats au thème des conflits d'intérêts, de la fraude, du blanchiment d'argent, des pratiques anticoncurrentielles d'ici 2030.	• En 2023, 90% de nos fournisseurs ont signé notre Code de Conduite fournisseurs, soit 83% de notre chiffre d'affaires achats couvert. • En 2024, mise en place d'une politique d'éthique des affaires et d'une procédure d'alerte. • En 2025, 33% de signataires de la charte éthique des affaires parmi les personnes exposées et 3 membres de l'équipe RSE ont obtenu le certificat Anti-corruption d'Ecovadis Academy.
	Établir des partenariats avec des organisations, des clients et des fournisseurs afin de renforcer l'impact positif de nos actions. Recourir à des fournisseurs privilégiés s'appuyant sur un système robuste de gestion de l'environnement et gestion des aspects social et droits humains.	- Former 100% des employés de l'équipe achats aux enjeux environnementaux, sociaux et droits humains dans la chaîne d'approvisionnement d'ici 2025 - Fournir à nos clients grands comptes l'empreinte carbone de leurs produits d'ici 2030 - 100% de nos fournisseurs stratégiques signataires de notre Code de conduite Fournisseurs d'ici 2026	• En 2024-2025, obtention des certificats Ecovadis Academy "Politique Achats Responsables" et "Gestion des risques dans la chaîne de valeurs" par notre équipe Achats. • En 2025, renforcement des volets spécifiques Environnementaux et Sociaux dans nos audits fournisseurs. . • Préférence systématique aux partenaires signataires de notre code de conduite fournisseurs et disposant de certifications environnementales reconnues

THEMATIQUE 1

Notre Politique Sociale Responsable

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





1

Garantir l'égalité des chances et lutter contre les discriminations

Sdez veille au respect des droits fondamentaux des travailleurs, tels que : l'égalité des chances, la non-discrimination, la liberté syndicale.

Nous nous engageons à :

- **empêcher la discrimination, le harcèlement, la violence physique, psychologique et verbale** pour tous les employés dans l'environnement de travail

- **promouvoir l'égalité de traitement des personnes**, quels que soient leurs races, couleurs, sexes, religions, opinions politiques, ascendances nationales, âges, origines sociales, responsabilités familiales, orientations sexuelles ou appartenances à un syndicat.

Nous avons mis en place une politique interne 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 aux membres de l'entreprise et fait partie intégrante de notre culture d'entreprise.
Elle se présente sous la forme d'une **Politique Éthique** faisant partie intégrante de notre système qualité ISO 9001 v. 2015 AQ/PR016//2.

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.

Pour remonter un sujet en lien avec l'éthique, les droits fondamentaux du travail, la discrimination, le harcèlement, les conditions de travail ou tout incident, risque, préoccupation en lien avec la santé et la sécurité au travail : **ethique@sdez.fr**

Pour un sujet de sécurité informatique :

informatique@sdez.fr

L'émetteur du message reçoit une confirmation de prise en compte de sa demande.
Les mails sont traités par notre responsable juridique sous 48h avec la garantie de réponse, de confidentialité et d'absence de représailles. Après enregistrement de la réclamation, une enquête est administrée en interne ou dans notre chaîne d'approvisionnement pour résolution de cette réclamation.

Tous les collaborateurs doivent savoir qu'ils ont la liberté de s'exprimer en toute confidentialité sur ces sujets. Pour cela, un support de formation est disponible et les managers ont pour mission de communiquer à chaque collaborateur qu'il existe chez SDEZ ce « sas de confiance » par lequel ils peuvent faire remonter leurs expériences.

Voici comment nous garantissons ces principes :

1

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. Chaque année, une enquête menée par notre association professionnelle le GEIST, auprès de l'ensemble de ses entreprises membres, permet de comparer les salaires effectifs de nos employés, femmes et hommes, avec les minima conventionnels, et d'engager les négociations pour la revalorisation des barèmes conventionnels de salaires.

2

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.

3

Sensibilisation et formation : Nous visons à former et sensibiliser les collaborateurs Sdez aux questions d'égalité des chances et de lutte contre les discriminations, pour promouvoir la compréhension et le respect de ces valeurs.

4

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.

5

Procédure de dénonciation : Nous disposons d'un mécanisme de dénonciation confidentielle pour permettre à nos employés et parties prenantes 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.

6

Évaluation et suivi réguliers : Nous évaluons périodiquement 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 nos efforts et faire évaluer notre politique RSE.

7

Collaboration avec des partenaires externes : Nous collaborons avec des partenaires externes, telle que 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.



2

Améliorer les conditions d'emploi

Formation des collaborateurs

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

Levier essentiel à l'engagement, à la fidélisation des nouveaux collaborateurs et à la diminution du turnover, le parcours d'intégration doit être systématisé afin d'améliorer l'expérience collaborateur. Chaque manager s'engage à ce que 100% des nouveaux collaborateurs suivent un parcours d'intégration, défini en amont.

Nous encourageons la promotion interne.

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.

Stabilité de l'emploi

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

76% des postes en CDI





Politique d'emploi pour les jeunes

Un partenariat avec les structures éducatives locales

- Recruter dès les formations dans les structures éducatives locales (EGC/ lycée professionnel, DUT/BTS action co, ESC Lille (Skema), IAE, Université Catholique de Lille, etc..).
- Promouvoir l'alternance.

Contrôle des écarts pour garantir le respect des procédures RH

- **Entretien annuel systématique pour les cadres, agents de maîtrise, commerciaux.**
- **Entretien biennal pour les ouvriers et techniciens.**

Chaque manager s'engage à ce que 100% des entretiens annuels ou biennaux soient réalisés car ils permettent aux collaborateurs d'obtenir des retours sur performance, d'exprimer leurs aspirations professionnelles, de développement et de formation. Pour l'entreprise, les entretiens permettent une vérification de l'alignement stratégique, l'identification des besoins et des talents, le renforcement de l'engagement et la gestion proactive des carrières.

- **Plan de formation bâti chaque début d'année et validé avant le 31/03 pour déploiement.**
- **Contrôle trimestriel des matrices de polyvalence.**

Ce modèle de gestion des RH propres à l'industrie permet d'habiliter les gens aux postes clés de l'entreprise (postes ayant un impact fort sur le service délivré aux clients) concernant les savoir-faire critiques pour l'entreprise, tels que la gestion des stocks, la réception et l'expédition du linge, la distribution, ...
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.

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 :

Améliorer les conditions de travail

Communiquer sur les opportunités d'évolution

Améliorer l'ambiance de travail

Une ambiance de travail propice au collectif et au 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.

Sur la dimension « ambiance de travail », les entretiens auprès des collaborateurs ont également 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,

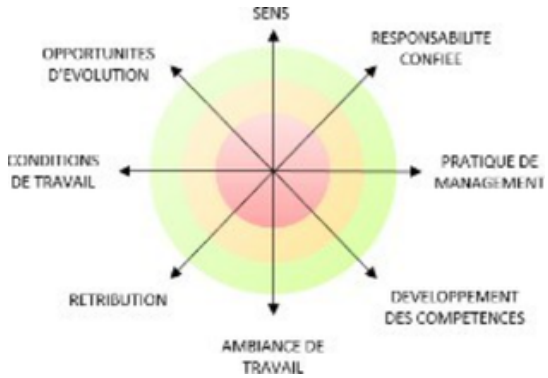
Des interactions positives entre les collaborateurs de l'entreprise.

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 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, 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.

Les conditions de travail au coeur de notre démarche d'amélioration continue

Sdez s'engage à proposer à tous les employés un environnement de travail sûr, en procédant à de fréquentes évaluations des risques pour la santé et la sécurité et en les répertoriant dans un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

En parallèle de cette obligation légale, les entretiens menés auprès de nos employés sur la dimension « conditions de travail » 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.

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.

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, supports de communication clients) avec la mise en place d'outils digitaux :

2021 : Mise en place d'un système ISO de GED (Gestion Electronique des Documents) pour optimiser leur gestion et leur exploitation collective en interne.
2023 : Mise en place d'un SIRH (Système d'Information des Ressources Humaines) pour améliorer nos processus RH.
2024 : Diffusion des offres de recrutement sur une page dédiée de notre site web : https://www.sdez.fr/recrutement/

La digitalisation a permis une baisse de 20% du volume de papier sur 2023 (vs. 2019).

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

Un programme annuel d'activité participatives, proposées à chaque collaborateur

L'année chez Sdez est rythmée par :

Des événements
organisés par le service communication du Groupe et relayés sur chaque site par le responsable de site et les chargés d'accueil

Des temps conviviaux
initiés par les managers d'équipes en dehors de l'activité professionnelle

Le partage d'informations
via la page Sdez sur Linkedin. 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

Dans le cadre de notre engagement à garantir des conditions de travail sûres et saines (ODD 8), SDEZ a déployé des actions ciblées pour réduire les risques professionnels et préserver la santé de ses collaborateurs, tout en veillant à la sécurité des utilisateurs de nos produits.

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

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 psycho- sociaux, 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.

- 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 réglementaires

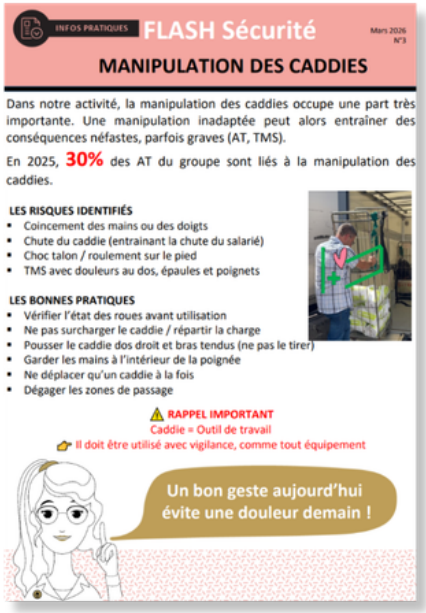
Suivi de notre standard qualité

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 Opératoire.

Sécurité : 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.
29 de nos collaborateurs ont reçu au moins une formation « sécurité » pendant l'année civile 2025 (sauveteur-secouriste du travail, maniement extincteur, habilitation électrique…).

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









Exigence réglementaire

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.

Remontée 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.

Management de la sécurité

A fréquence régulière, les Services Paie et Qualité publient à destination des Sites les indicateurs de Sécurité (tous les mois pour les accidents de travail).

Notre objectif ambitieux

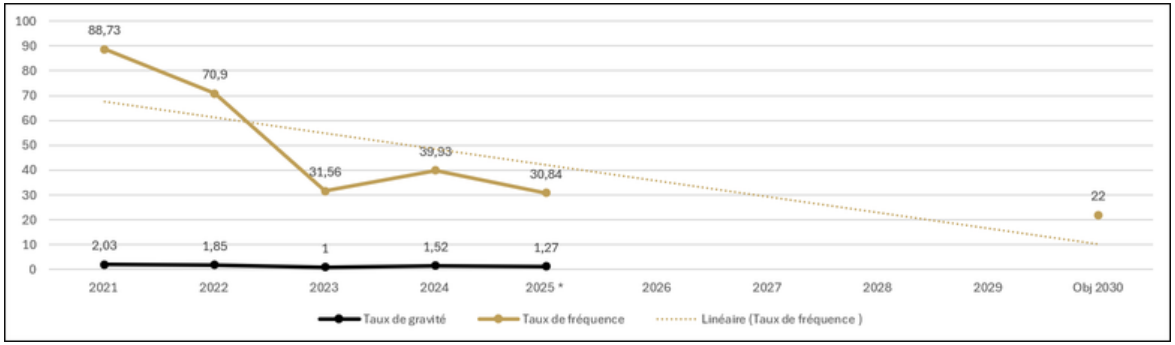
Une réduction du taux de fréquence des arrêts de travail avec arrêt de 46,63 en 2025 à 22 d'ici 2030.

Si le taux de gravité (1,27 en 2025) est inférieur à la moyenne sectorielle (2,7 en 2024), le taux de fréquence (30,84 en 2025) reste supérieur à la moyenne sectorielle (22,1 en 2024).
Les acquisitions de 2024-2025 (3 sites supplémentaires) ont élargi le périmètre, expliquant en partie la stabilité des indicateurs en 2025, malgré les actions réalisées depuis 2023 sur les sites historiques.

Indicateurs	2021	2022	2023	2024	2025*
Accident avec/sans arrêt	45	41	48	62	62
Taux de fréquence	88,73	70,9	31,56	39,93	30,84
Taux de gravité	2,03	1,85	1	1,52	1,27

* En 2025, sont également comptabilisés les accidents de travail survenus sur les 3 acquisitions de sites de production réalisées en 2024-2025 (soit un périmètre de 106 collaborateurs supplémentaires).

Taux de fréquence et taux de gravité des AT avec arrêt : 30,84 et 1,27 en 2025



Réalisations clés

1 Analyse des risques : Les accidents liés à la manutention (60% des AT en 2023) ont été identifiés comme priorité, ainsi que la formation et sensibilisation des collaborateurs sous CDD ou contrat saisonnier, car nous avons détecté qu'ils étaient les plus sujets aux AT.

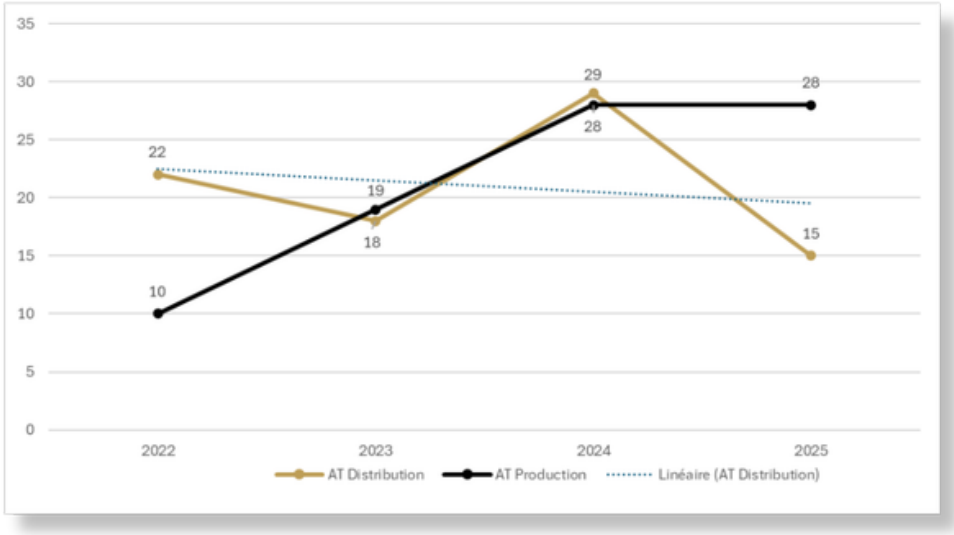
2 Amélioration structurelle : La création d'un poste professionnalisé en chargement/déchargement en 2022 (site test) a permis de renforcer l'expertise sur les tâches à risque.

3 Formation et sensibilisation : Depuis 2023, un support dédié aux "Gestes et Postures" a été déployé, avec une formation systématique des responsables et agents de Distribution. Un livret d'accueil pour les nouveaux agents de distribution et des sessions annuelles de sensibilisation ont été mis en place, complétés par des Flash Coms, tels que celui sur la manutention des caddies diffusé en mars 2026.

Bilan chiffré

Malgré une hausse du nombre d'AT (62 en 2024, stable en 2025), une analyse fine révèle une baisse de 32 % en Distribution (à périmètre constant de 11 sites entre 2022 et 2025).

Ceci témoigne de la forte inertie qui existe entre les actions entreprises et son impact sur les résultats en termes de sécurité au travail.



Perspectives

- **Nous étendons d'ici 2030 le programme "Gestes et Postures"** à la Production et dupliquons le livret d'accueil Distribution.
- **Une vigilance accrue** est portée dès à présent sur les saisonniers (population plus exposée) et un renforcement des évaluations périodiques des risques est maintenu, avec un objectif de taux de fréquence à 22 d'ici 2030.

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 :

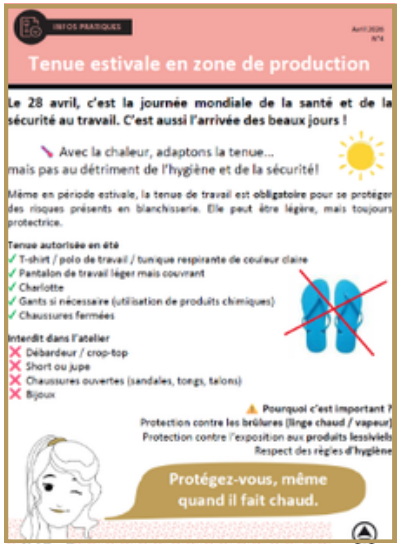
- Une fois par an les agents de distribution sont conviés à une réunion de sensibilisation aux dangers de la route.
- Notre responsable qualité Groupe a co-construit une formation Gestes & Postures, avec l'ensemble de nos responsables distribution.
  Chaque responsable distribution retranscrit ensuite cette formation à ses équipes, pour que chaque agent de distribution SDEZ soit bien sensibilisé aux bons gestes. Cette formation a concerné 120 personnes chez Sdez sur 2023-2024.



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

Ainsi des Flashs Coms spécifiques "**Température estivale**" sont venus clarifier les dispositions à respecter dans le cadre du décret n°2025-482, publié le 27 mai 2025, visant à protéger les travailleurs contre les risques liés à la chaleur.











Des installations ergonomiques, adaptées aux besoins spécifiques des différents postes de travail, sont privilégiées en zones de production.



un transfert de linge sale des chariots via des « toboggans »



une arrivée de linge directement près des calandres sans manutention de bac



des calandres avec un système de pinces pour accrocher le grand plat

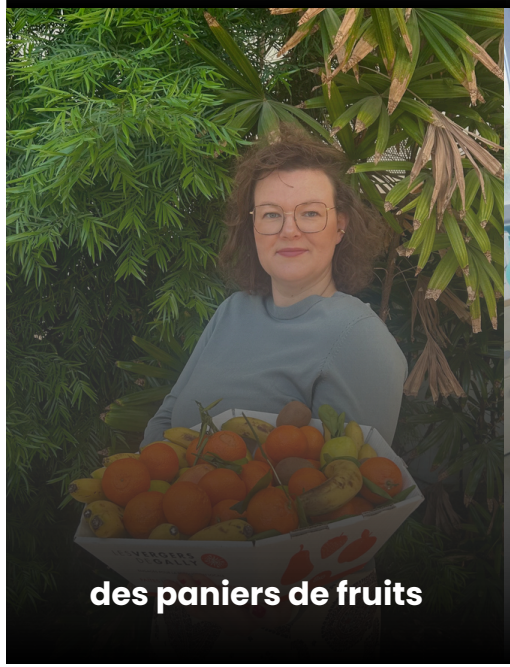
Des initiatives « bien-être » ont également été intégrées dans le programme d'événements internes en 2025.



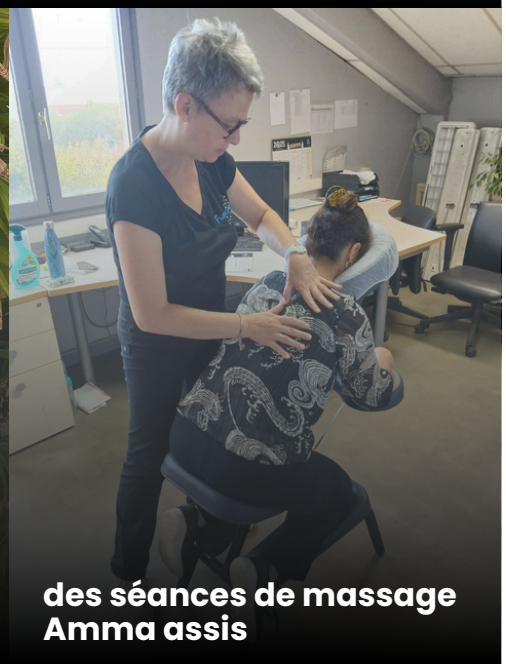
séance de sport collectif : cardio boxing



séance de sport collectif : pilates



des paniers de fruits



des séances de massage Amma assis



5

Professionnaliser et fidéliser les collaborateurs

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

- **DONNER DU SENS**
- **INSTAURER DES BONNES PRATIQUES MANAGÉRIALES**
- **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'EFFICACITE
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 managériales	RÔLES & PRATIQUES MANAGÉRIALES	Copilote	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 direction	Convention SDEZ annuelle (octobre)	Charte managériale validée pour diffusion à tous les managers
		Formaliser le document + validation direction	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. Développer les compétences	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 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 2

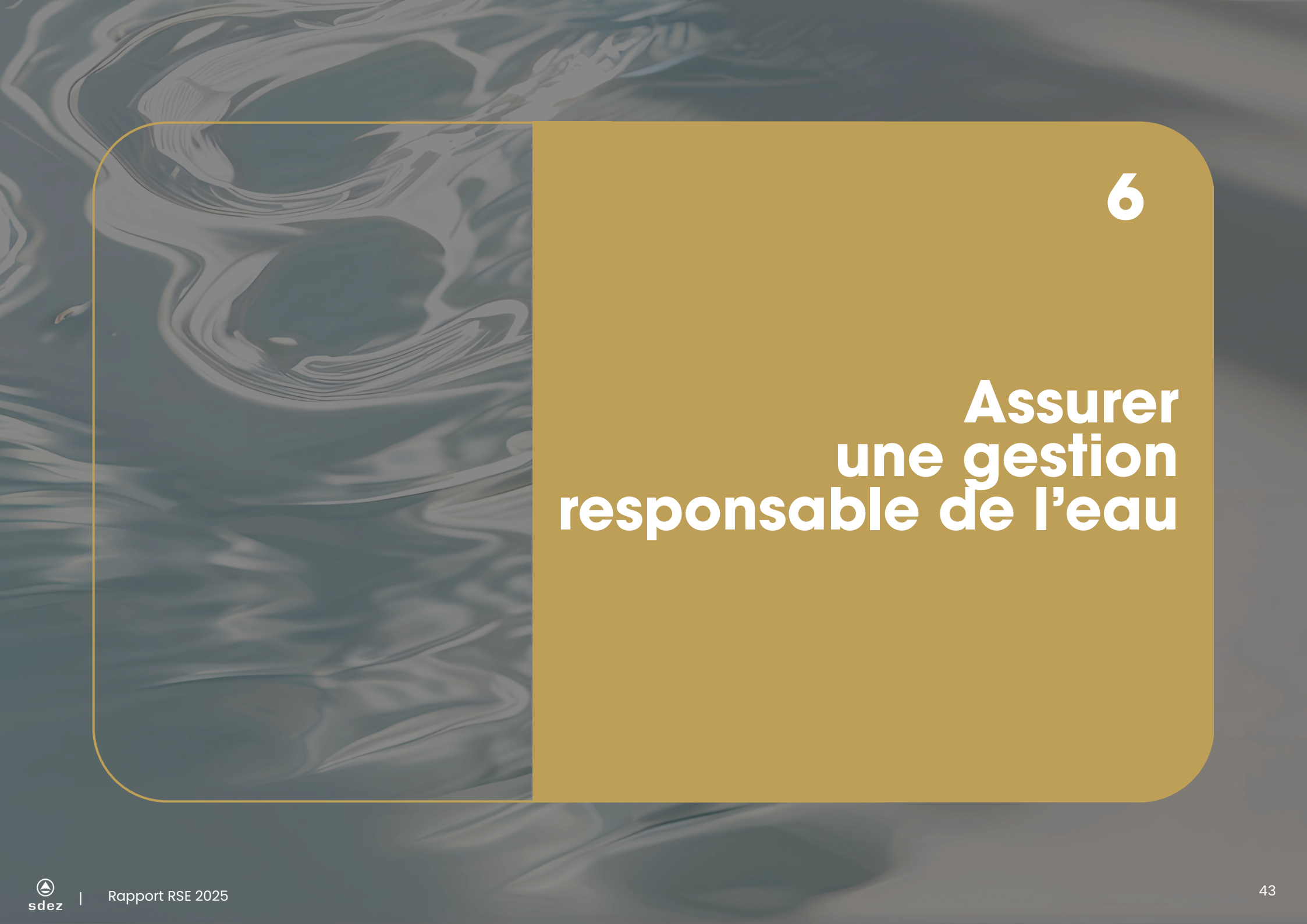
Protéger l'environnement

43 6. Assurer une gestion responsable de l'eau

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

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





6

Assurer une gestion responsable de l'eau

L'eau est une ressource essentielle, à la vie et à l'activité humaine, et finie, dont la préservation est un enjeu majeur pour les blanchisseries industrielles.
Chez SDEZ, nous agissons année après année pour réduire notre empreinte hydrique et limiter notre impact sur les limites planétaires, notamment :

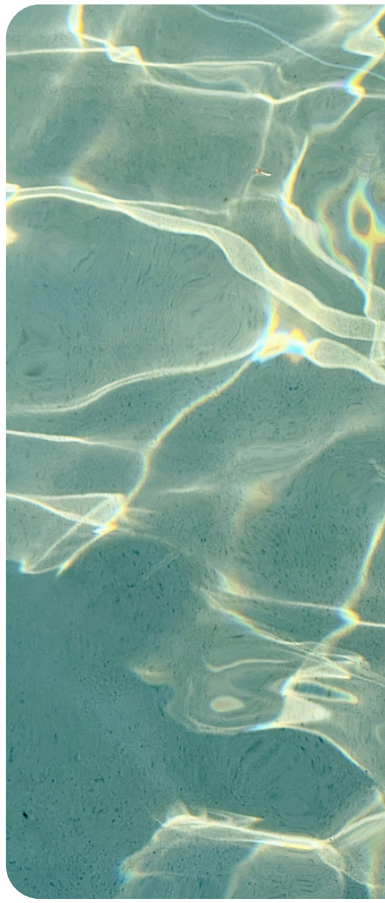
Le cycle de l'eau douce

en minimisant les prélèvements d'eau bleue (eau souterraine ou de surface) pour nos activités.
Cette eau bleue est l'eau douce utilisée directement dans les activités humaines : pour l'irrigation (69 % des prélèvements), l'industrie (19 %) et les besoins domestiques (12 %)*. Le cycle de l'eau douce assure le renouvellement des ressources, mais il est influencé par le changement climatique et l'activité humaine, ce qui peut affecter la disponibilité et la qualité de l'eau.

** source : developpement-durable.gouv.fr.*

L'acidification des océans

en contrôlant strictement les rejets et le pH de nos eaux usées, afin de préserver les écosystèmes aquatiques.
Cette limite planétaire centrale est un enjeu majeur : ce phénomène global et rapide, directement lié aux activités humaines, modifie la chimie de l'eau de mer, fragilise les organismes marins et pourrait compromettre la capacité des océans à réguler le climat et à soutenir la vie marine.



Concentration des rejets (mg/L)		
	Seuil maximal autorisé (DREAL)	**Valeurs relevées**
Matières En Suspension (MES)	300	Conforme
DBO5 (effluent non décanté)	400	Conforme
DCO (effluent non décanté)	1000	Conforme
Nitrites (NO)	10	Conforme

Paramètres physiques des rejets		
Mesure	Valeur maximale autorisée	Valeurs relevées
Température de l'eau	<30°	Conforme
Débit	Régulier	Conforme
pH	7 (neutre)	Conforme

Gestion des boues

Les boues issues des bassins de prétraitement ou de traitement complet sont évacuées par des entreprises agréées par les préfectures, garantissant leur élimination dans le respect de la réglementation.

Traitement des effluents : une double barrière pour des rejets conformes

Nos sites sont équipés de stations de traitement physico-chimique et biologique, conçues pour :

- **Réduire la température des effluents avant rejet** (seuil maximal : <30°C), afin d'éviter les chocs thermiques qui pourraient stresser les écosystèmes et aggraver les déséquilibres chimiques du cycle de l'eau.
- **Réguler le débit** pour éviter les pics de rejet et assurer un flux constant.
- **Éliminer les matières en suspension (MES) et neutraliser le pH (objectif : pH 7)** pour éviter l'acidification des milieux naturels.
- **Dégrader les polluants organiques** via un traitement biologique, réduisant ainsi la Demande Chimique en Oxygène (DCO) et la Demande Biochimique en Oxygène sur 5 jours (DBO5).

Prélèvement responsable de l'eau

Pour limiter notre impact sur les nappes phréatiques, l'eau de process utilisée dans nos blanchisseries est principalement prélevée via des forages protégés, inaccessibles au personnel non autorisé. Cette mesure évite tout risque de pollution accidentelle et garantit une gestion sécurisée de la ressource.

Réduire notre empreinte hydrique

Ces résultats sont le fruit d'une collaboration étroite entre nos équipes sur site et nos partenaires, avec notamment :

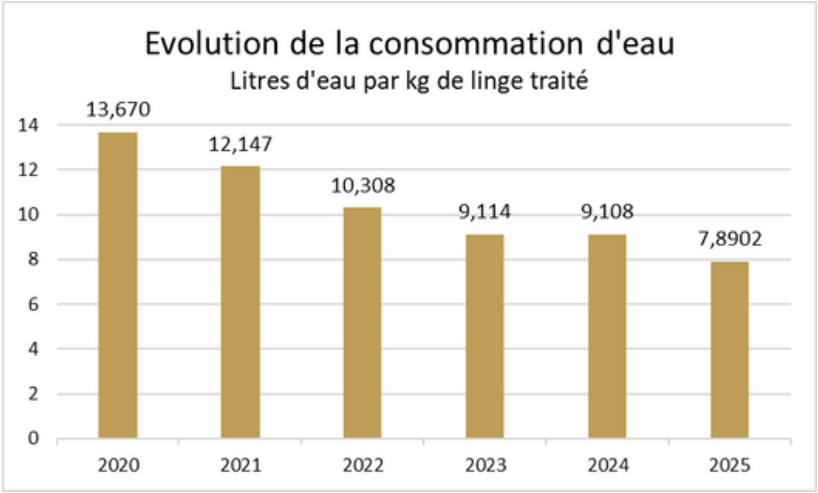
- **L'adoption de technologies performantes**
  Mise en place de la gamme de produits Ecolab, optimisant la demande en eau sur les tunnels de lavage.
  Refonte des programmes de lavage pour un usage plus mesuré de l'eau.

- **L'investissement dans des équipements économes**
  Partenariat avec KANNEGIESSER pour la mise en place de pratiques de recyclage et réutilisation de l'eau.

- **Des projets innovants**
  Sur notre site d'Annecy (Étoile), un projet pilote vise une réduction de 80% de la consommation d'eau avec des solutions comme HydRO ou Water Optimization Utilization (WOU) pour aller plus loin.
  HydRO est une solution clé en main développée par notre partenaire Christeyns et repose sur un système de récupération, traitement et recyclage des eaux usées, permettant une réutilisation optimale de l'eau dans les processus de lavage. HydRO permet de recycler 80% de nos rejets et de ré-utiliser cette eau dans le process.
  En complément, nous étudions des approches de Water Optimization Utilization (WOU), telles que les systèmes de filtration par membranes céramiques ou l'optimisation des réseaux d'eau (Water Pinch), pour maximiser l'efficacité hydrique sur l'ensemble de nos sites.

  Ces projets s'inscrivent dans notre stratégie globale de circularité et de respect des limites planétaires, notamment pour le cycle de l'eau douce.

Notre politique d'économie d'eau a permis de réduire notre consommation de 42% en 5 ans.



Chez SDEZ, nous considérons l'eau comme un bien commun à préserver. Nos actions concrètes – réduction de 42% de la consommation, traitement rigoureux des effluents, et innovation technologique – illustrent notre engagement à opérer dans les limites de la planète, tout en garantissant la qualité de nos services.

Via notre Cap SDEZ 2030, nous nous engageons à :
Poursuivre l'innovation : déploiement de technologies de réutilisation avancée de l'eau sur nos sites.
Renforcer la transparence : publication annuelle des données dans notre rapport RSE, avec un suivi rigoureux des indicateurs clés.
Collaborer avec les parties prenantes : travail avec les DREAL, les fournisseurs et les experts pour adopter les meilleures pratiques sectorielles.

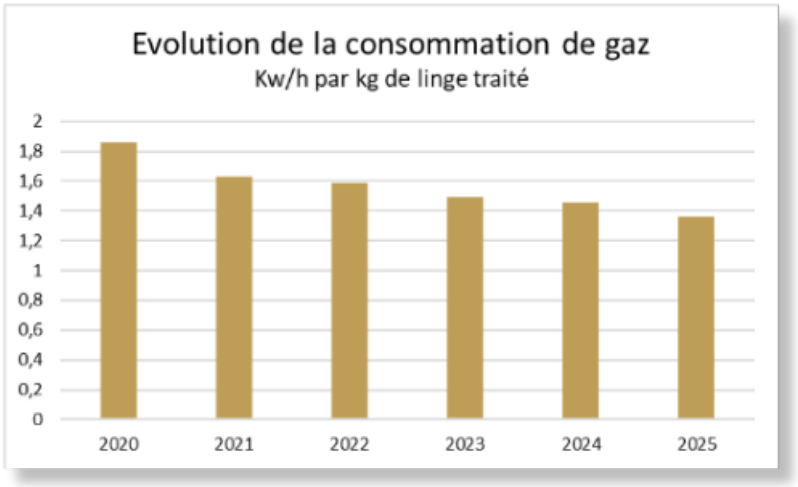


7

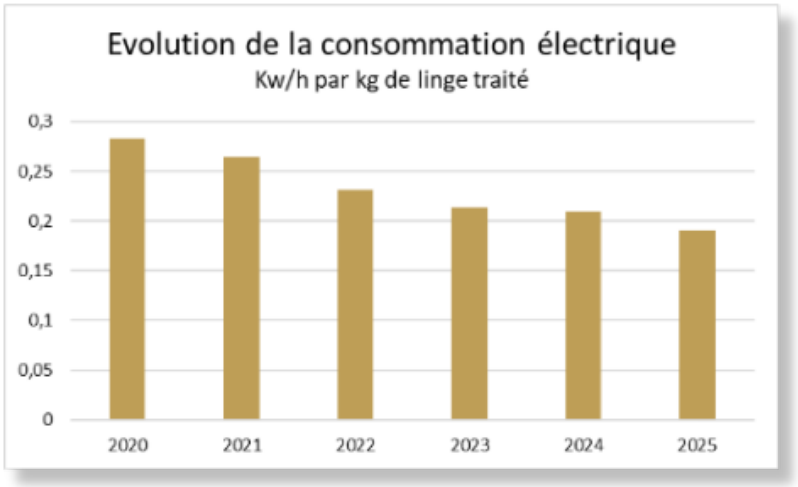
Minimiser les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre

Conscients de l'impact de nos opérations sur la société et sur l'environnement, SDEZ a toujours fait de la sobriété un impératif écologique et solidaire. Cette démarche se traduit, année après année, par une baisse significative de nos consommations d'énergie par kg de linge traité :

Consommation gaz = -27% en 5 ans



Consommation électrique = -33% en 5 ans



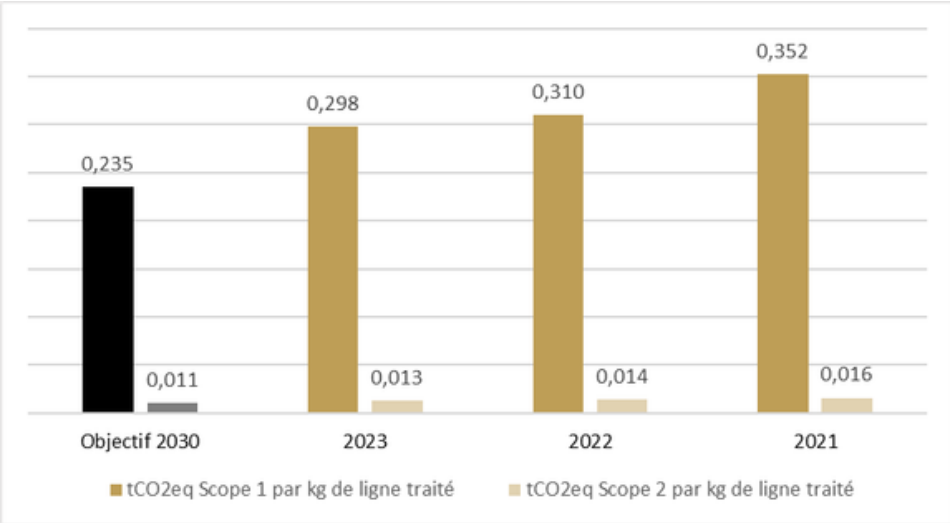
Cet engagement par nature est désormais un pilier de notre transition écologique.

Grâce à l'accompagnement d'Ecovadis et à la mutualisation des outils mis à disposition (*Ecovadis Carbon Calculator*), nous avons pu également mesurer nos émissions de gaz à effet de serre sur les scopes 1 et 2, et leurs évolutions de 2021 à 2023 :

Émissions de gaz à effet de serre TCO2 par kg de linge traité

Scope 1 = -18% et Scope 2 = -24% en 2 ans

avec un objectif de
0,235 TCO2 par kg de linge traité Scope 1
et 0,011 TCO2 par kg de linge traité Scope 2
en 2030 (soit -50% vs 2021)



Sdez s'engage à réinventer ses processus pour les rendre plus sobres et durables.

En combinant innovation technologique et collaboration avec nos équipes et nos partenaires, nous réduisons notre empreinte environnementale tout en renforçant notre compétitivité.

1

La recherche de l'efficacité énergétique

- **Éclairage LED :** 1 million de kWh économisés dès 2022. Des sites comme Satel (Valenciennes) et Étoile (Annecy) sont désormais équipés à 100% en LED, avec une nouvelle campagne de remplacement prévue en 2026 pour les autres sites.
- **Échangeurs thermiques EOP :** Ce sont des systèmes conçus pour transférer la chaleur entre deux fluides (ex. : effluents chauds et eau neuve) sans les mélanger. Ils jouent un double rôle écologique et économique pour nos sites de production :
  - **Refroidir les effluents** : Ils récupèrent la chaleur des eaux usées avant leur rejet, garantissant une température conforme (≤30°C) pour protéger les écosystèmes aquatiques.
  - **Préchauffer l'eau neuve :** La chaleur récupérée est transférée à l'eau entrante, réduisant ainsi l'énergie nécessaire pour chauffer les bains de lavage.

2

Une politique d'investissement continu

- **Système de récupération de chaleur latente de la vapeur d'eau :** La vapeur produite lors des cycles de lavage ou de séchage est capturée avant d'être évacuée. Grâce à un condenseur, cette vapeur est retransformée en eau chaude, qui peut ensuite être réutilisée dans les processus de lavage ou de préchauffage :
  - **Réduction des besoins en énergie :** En récupérant cette chaleur, le système limite le besoin de chauffer de l'eau froide à partir de zéro, ce qui réduit significativement la consommation d'énergie nécessaire pour porter l'eau à la température requise.
  - **Boucle vertueuse :** Ce procédé s'intègre dans une démarche d'économie circulaire, l'énergie normalement perdue est recyclée dans le processus, ce qui améliore l'efficacité énergétique globale de nos sites.
- **Gaz de combustion** : Exploitation de chaudières à bas NOx, avec 50% des chaudières installées chez SDEZ classées comme hautes performances environnementales.
- **Transition énergétique :** Plus aucune chaudière au fuel sur nos sites depuis leur remplacement systématique par des chaudières à gaz performantes depuis 10 ans.

3 La transition vers une mobilité durable

- **Déploiement de véhicules BIOGNV** pour les livraisons clients.
- **100%** de notre flotte de véhicule de livraison est conforme à la norme anti-pollution Euro 6.
- **En 2025, arrivée de 6 véhicules électriques** Sdez 11 (capacité 14 caddies) pour les tournées villes, et installation de bornes électriques.
- **Pour 2026, 3 véhicules électriques** Sdez 12(capacité 19 caddies) en commande.



4 L'innovation industrielle

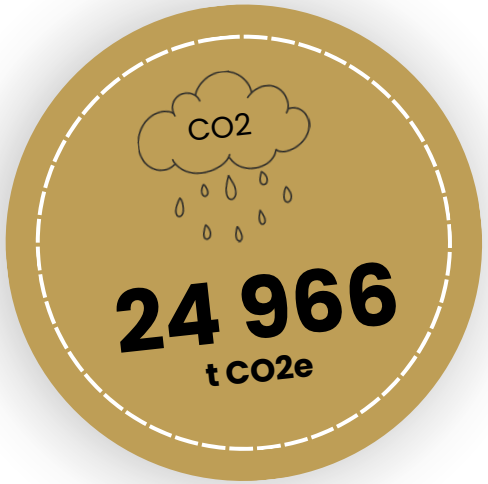
- **Compresseurs à vitesse variable :** Contrairement aux compresseurs traditionnels qui fonctionnent en continu à pleine puissance, ces compresseurs ajustent leur vitesse de rotation en temps réel, en fonction des besoins instantanés, pour une régulation intelligente (sans surcharge inutile, ni phases de marche à vide).
- **Contrôle en temps réel des consommations de gaz et d'eau** par machine pour cibler les équipements les plus énergivores.
- **Projet ZeroSteam :** Lancée sur le site pilote de Valenciennes (Satel), **cette innovation majeure vise à éliminer l'utilisation de vapeur d'eau dans nos processus de lavage industriel**, traditionnellement très énergivores. Contrairement aux systèmes classiques où la vapeur est générée par des chaudières à gaz pour chauffer l'eau et les bains de lavage, ZeroSteam repose sur :
  - Des technologies de chauffage direct par électricité ou échangeurs thermiques haute performance pour porter l'eau à la température requise sans passer par la phase vapeur.
  - Une optimisation des cycles de lavage, avec la réduction des temps de chauffage et l'adaptation des températures aux besoins réels (ex. : lavage à 60°C au lieu de 80°C pour certains textiles).
  - Une récupération maximale de la chaleur résiduelle : Intégration avec nos échangeurs thermiques EOP pour réutiliser la chaleur des effluents ou des bains de lavage.

Un premier Bilan Carbone complet en 2024, incluant le Scope 3

Jusqu'à 2023, nos efforts se sont concentrés sur la mesure et la réduction des émissions des Scopes 1 et 2.

2024 marque une étape majeure :
pour la première fois, nous avons une **vision complète de notre empreinte carbone, incluant le Scope 3**, grâce à un travail collaboratif et rigoureux mené par notre groupe projet RSE en interne, en étroite collaboration avec l'ensemble de nos parties prenantes (collaborateurs internes, partenaires fournisseurs et autres acteurs de notre écosystème).

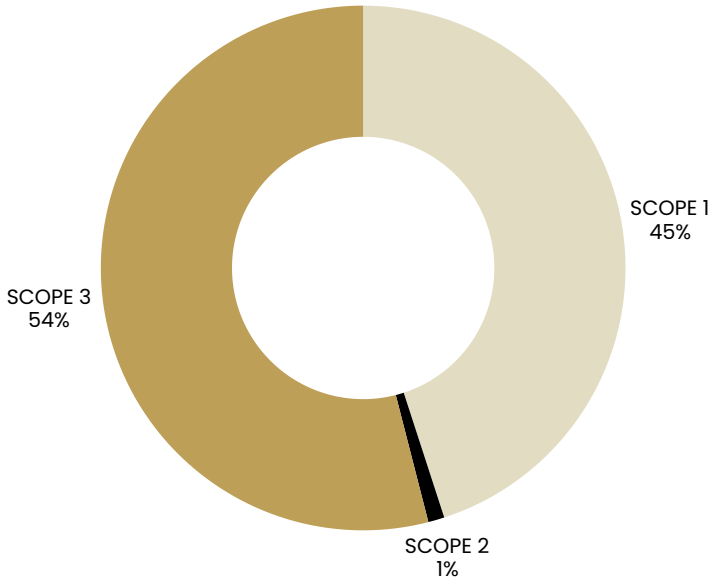
Résultats du bilan Carbone 2024, réalisé avec IMAGREEN dans le cadre du Diag Décarbon'action (Bpifrance et ADEME) :



C'est le bilan GES pour l'année fiscale 2024

Ce qui est équivalent :
- aux émissions annuelles de 2 714 français ;
- à 1920 tours de la Terre en avion ;
- à la combustion de 8,05 millions de L de gasoil.

Répartition des émissions de GES par scope



- **Le scope 1**, inclue les énergies fossiles et l'usage de la flotte possédée.
- **Le scope 2** inclue la consommation d'électricité.
- **Le scope 3** inclue le reste : FRET, immobilisations, déplacements, achat, déchéts...

Répartition détaillée par scope

	Emissions TCO2e SDEZ total
Scope 1	11 217
Scope 2	328
Scope 3	13 420
Scope 3 amont	*13 173*
Scope 3 aval	*246*
TOTAL	**24 966**

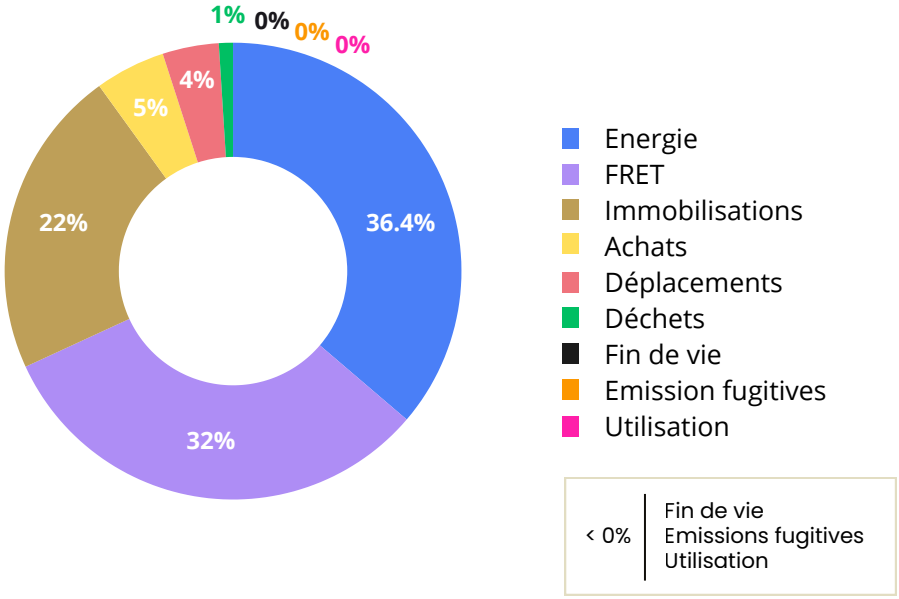
Répartition des émissions de GES par poste

Ce profil est typique d'une blanchisserie industrielle, avec une forte dépendance à :

- l'énergie (36,4%)

- la logistique d'approvisionnement et de livraison/location (32%)

- les immobilisations (22%) liées aux équipements et au linge géré.



Indicateurs clés

415,5	37,4	0,86
kg CO2e / M€ de CA	T CO2e / employé	kg CO2e / kg de linge traité

Prochaines étapes : Co-construction et pilotage du plan de décarbonation

Le Bilan Carbone 2024 constitue la base de départ pour construire notre plan de décarbonation et définir nos objectifs cibles pour 2030, puis pour atteindre le Net Zero. Notre ambition est d'aligner l'ensemble de notre écosystème – collaborateurs, partenaires, fournisseurs et clients – sur ces objectifs ambitieux.

Chez SDEZ, la sobriété énergétique et la décarbonation ne sont pas des objectifs, mais une culture partagée. Grâce à des investissements ciblés, à l'innovation, et à l'engagement de nos équipes et partenaires, nous avons déjà réduit nos émissions de GES de 16% en 2 ans sur les scopes 1 et 2.

Avec notre premier Bilan Carbone complet 2024 comme base, nous co-construisons désormais un plan d'action ambitieux pour aligner l'ensemble de notre écosystème sur une trajectoire bas-carbone, circulaire et responsable, en vue d'atteindre le Net Zero.

Notre feuille de route Cap SDEZ 2030

Fiabilisation des données :
Nous allons poursuivre nos efforts pour affiner et valider les données du Scope 3 dans le cadre des prochains bilans carbone, en collaboration avec nos parties prenantes, afin d'assurer une mesure précise et actionnable.

Co-construction avec les responsables de site :
Chaque site sera impliqué dans l'identification des leviers d'action spécifiques à son contexte.

Transparence :
Publication annuelle des résultats dans notre rapport RSE, avec une vérification externe pour garantir la fiabilité des données.

Pilotage centralisé :
Mise en place d'un tableau de bord de suivi des émissions et des progrès, avec des objectifs intermédiaires alignés sur une première ambition de réduction d'émissions d'ici 2030 et de neutralité carbone à une échéance à déterminer.



8

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

Notre activité de location-entretien de linge professionnel et de vêtements de travail est **par nature circulaire :**

- **nous prolongeons la durée de vie des textiles,**
- **réduisons les déchets**
- **et optimisons l'utilisation des ressources.**

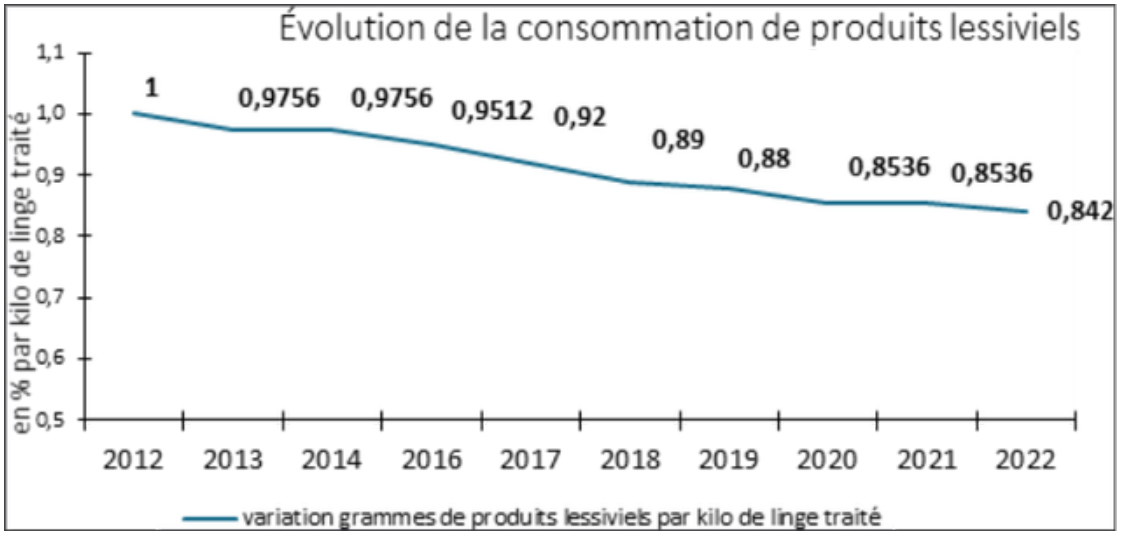
Nous nous engageons à réduire notre empreinte environnementale en agissant sur **2 leviers clés :**

- **la limitation des consommables** *(produits lessiviels, acides, javel, etc.)*
- **une gestion maîtrisée des déchets** dans le cadre de notre modèle d'économie circulaire.

Limiter la consommation des produits lessiviels : une démarche d'amélioration continue

Depuis 2012, nous menons une politique proactive avec nos partenaires fournisseurs de produits lessiviels pour réduire progressivement les quantités utilisées. Grâce à cette collaboration et à l'optimisation de nos processus, nous avons atteint :

- **Une baisse de près de 16% de produits lessiviels par kg de linge traité en 10 ans**.
- **Une gestion 100% informatisée des dosages** permettant un suivi en temps réel des consommations et une réduction ciblée des quantités, sans compromettre la qualité de lavage.



Programme de lavage éco-labellisé : performance et durabilité

Pour le linge plat, nous avons développé avec nos partenaires une solution de lavage 100% éco-labellisée, désormais déployée sur l'intégralité de ce type de linge. Ce programme repose sur :

Des produits certifiés :

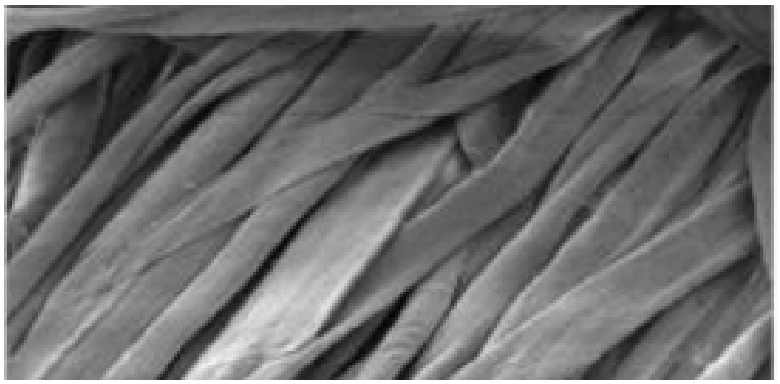
Respectant les critères stricts de biodégradabilité (tensioactifs biodégradables en conditions aérobies et anaérobies) et sans substances dangereuses (toxiques, allergènes, cancérigènes).

Des performances techniques équivalentes, voire supérieures :

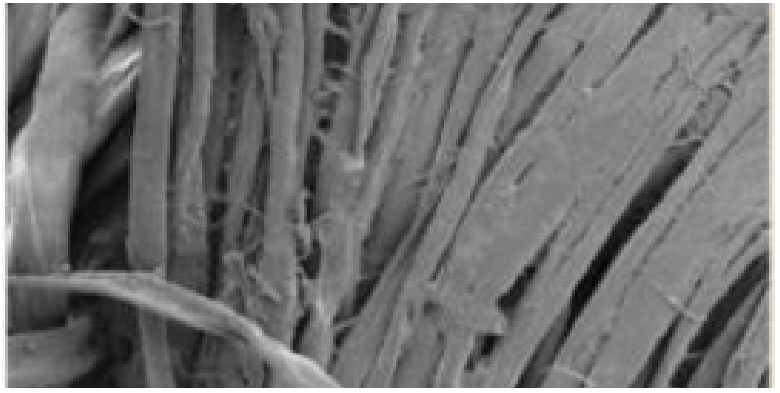
Après 30 lavages, les fibres textiles traitées avec la solution éco-labellisée montrent une stabilité dimensionnelle très performante (contre une dégradation importante, comme l'effilochage, observée avec des agents de blanchiment traditionnels comme le H_2O_2 à 70°C).

Une collaboration rapprochée avec nos partenaires pour ajuster les formules à l'aide d'un système de dosage automatique, fiable et sûr, et optimiser les résultats.

Résultat : Une qualité de lavage maintenue, voire améliorée, tout en réduisant l'impact environnemental.



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.

Limitation de la consommation d'acide et de javel

Nous avons réduit drastiquement l'utilisation de produits chimiques agressifs :

- Économie de plus de 9 tonnes de javel entre 2022 et 2023, grâce à l'optimisation des dosages et au remplacement par des alternatives moins impactantes (ex. : enzymes, peroxyde d'hydrogène).
- Substitution progressive des acides forts par des solutions plus douces, tout en garantissant l'efficacité du nettoyage.

Cap Sdez 2030

Grâce à notre Bilan Carbone 2024 et à la collecte de données menées avec nos partenaires sur l'année 2025, nous disposons désormais d'une base de données exhaustive de notre consommation de produits lessiviels et autres produits chimiques.



Prochaine étape : Co-construire ensemble un plan d'actions complémentaires d'ici 2030, en nous appuyant sur ces données fiables et partagées avec nos partenaires, avec :

- Des actions ciblées par site, telles que la substitution par des alternatives moins impactantes, l'optimisation des dosages.
- Un suivi régulier pour ajuster les mesures en fonction des résultats.

Chez SDEZ, nous poursuivons notre transformation vers une gestion data-driven de nos consommables, pour aller encore plus loin dans notre démarche d'économie circulaire et de sobriété.

Améliorer la gestion des déchets

En 2024, nous avons réduit notre ratio déchets/production à 1,4% contre 2,63% en 2020.

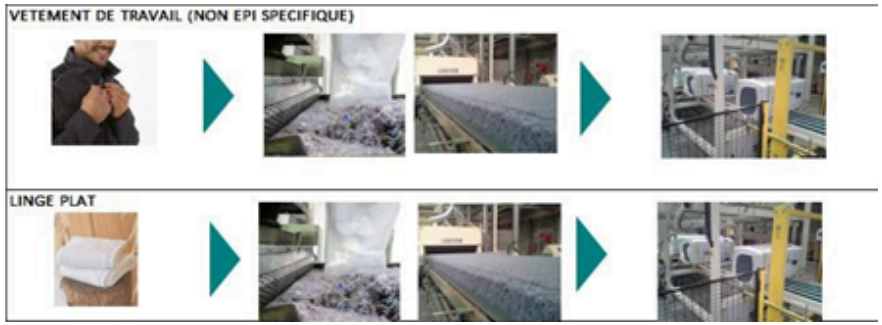
Évolution du ratio déchets/production (2020-2024) :

Ratio Déchets / Production	2020	2021	2022	2023	2024
Quantité de déchets produite (en tonnes) DIB	256,7	179,2	151,15	156,3	182,56
Quantité de déchets produite (vêtements et linge plat recyclés)	41	45	53	43	111,23
Production groupe (en tonnes)	11 283	13 379	18 420	20 463	20 980
Ratio Déchets produits/Production totale	2,63%	1,34%	1,10%	0,97%	1,40%

Revalorisation des déchets

100% de nos textiles en fin de vie valorisés

Notre modèle circulaire de location-entretien de vêtements professionnels et de linge repose sur la revalorisation systématique de nos déchets textiles.



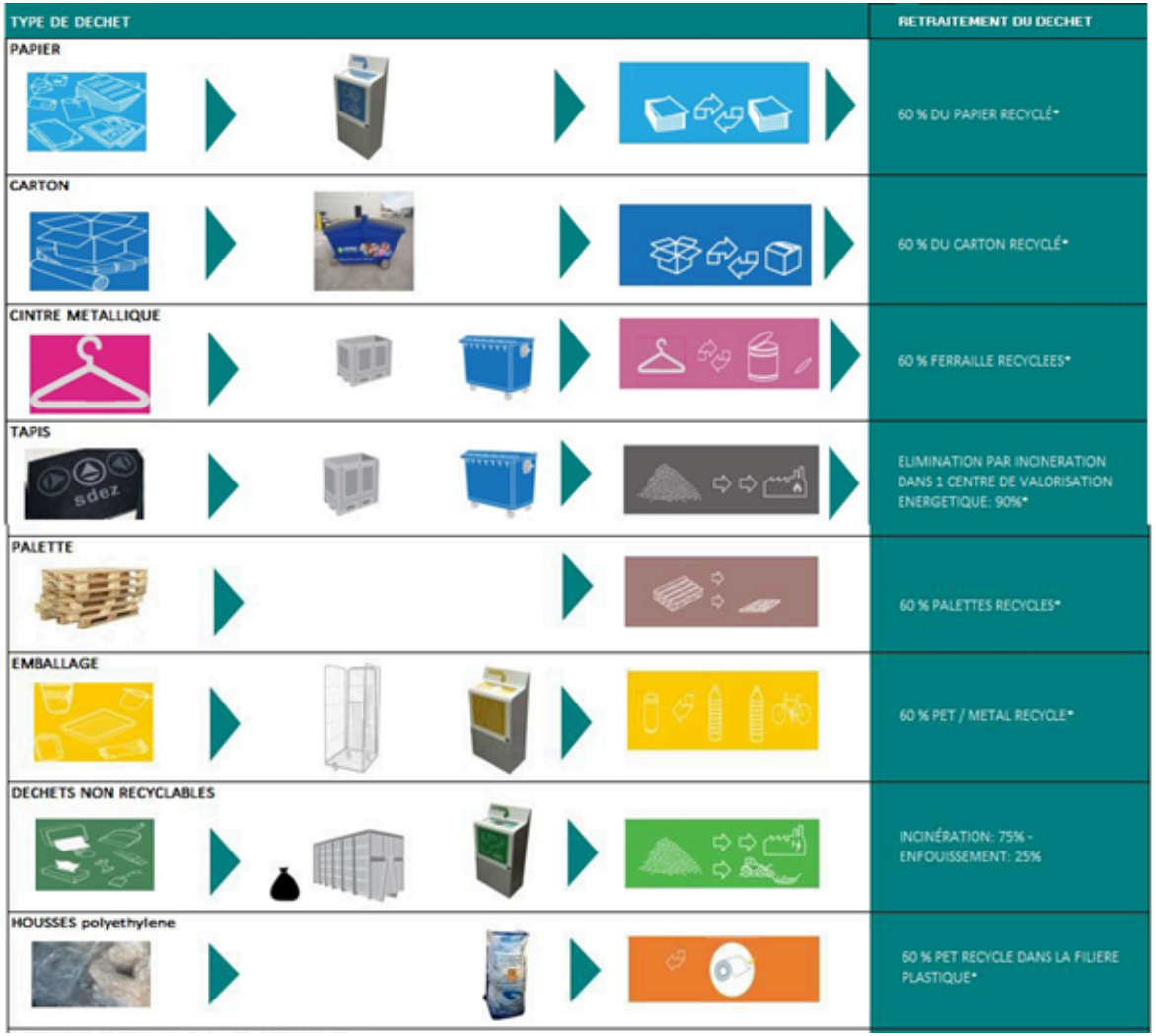
Cette réduction de la part de déchets sur le volume total de notre production est le fruit de partenariats clés avec les acteurs de la filière de recyclage :

- **Un plan global de gestion des déchets, en partenariat avec PAPREC sur nos sites de production, garantit que chaque type de déchet est acheminé vers sa filière de retraitement adaptée.**

- **Un partenariat historique avec Minot et un nouveau partenariat avec COMPAS pour les sites éloignés, permettent une gestion optimale des flux de rebut de linge :**

100% de nos rebuts en linge plat et vêtements de travail ont ainsi une seconde vie :

  - 90% sont recyclés pour les marchés de la filature et du non-tissé.
  - 10% sont valorisés énergétiquement (combustion solide de récupération).



Réduction, Ré-emploi, Recyclage des déchets : une gestion 3R responsable et circulaire

Traitement des déchets industriels

Conformité réglementaire : Nos sites de production sont liés aux DREAL par des conventions d'autorisation d'exploiter, garantissant un traitement des déchets conforme aux normes.

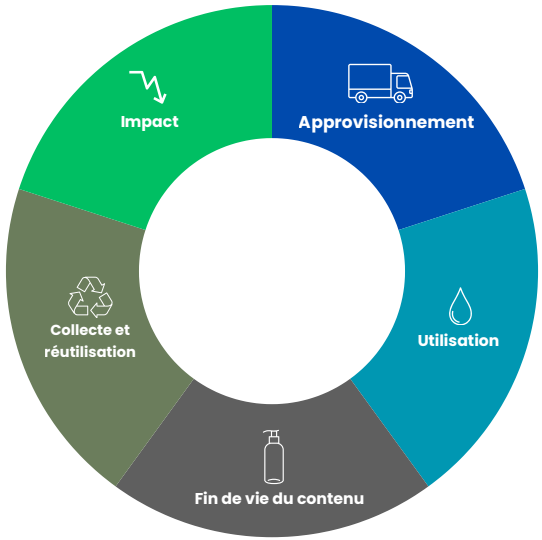
Sécurité des produits chimiques :

- **Stockage sécurisé :** Nos produits sont entreposés dans des réservoirs à double enveloppe, à l'abri de la chaleur et de la lumière, pour éviter tout risque de fuite ou de contamination.
- **Zones de rétention :** Les opérations de dépotage (déchargement des produits lessiviels) sont réalisées sur des aires étanches pour prévenir toute pollution des sols ou des eaux.

Réduction des déchets d'emballage

Livraison en vrac : La majorité de nos produits lessiviels et chimiques sont livrés en vrac (IBC - Intermediate Bulk Containers et GRV - Grand Récipient pour Vrac) pour limiter les déchets d'emballage.

Boucles de recyclage : Pour ces livraisons en vrac et les produits nécessitant un emballage (ex. : sel, acide oxalique), nous collaborons avec des fournisseurs engagés dans des filières de recyclage (collecte, réutilisation ou recyclage).



1. Approvisionnement → Livraison des produits lessiviels et chimiques en IBC/GRV (vrac).
2. Utilisation → Stockage sécurisé (réservoirs à double enveloppe, zones de rétention). → Dosage optimisé pour réduire la consommation de produits lessiviels/kg de linge.
3. Fin de vie du contenu → Vidage et nettoyage des IBC/GRV après consommation des produits.
4. Collecte et réutilisation → Collecte de 90% des IBC/GRV par des partenaires spécialisés pour réutilisation et nouvelles livraisons (boucle fermée). → Recyclage des 10% d'emballages non réutilisables (ex. : broyage des plastiques pour fabriquer de nouveaux IBC) ou valorisation énergétique (combustion solide de récupération).
5. Impact → Réduction des déchets et alignement avec l'économie circulaire (zéro déchet non valorisé).

Actions complémentaires réalisées en 2024 sur nos processus internes :

Amélioration de la collecte et de l'analyse de nos données déchets pour inclure des catégories précédemment non comptabilisées (huiles usagées, Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques, bois), ainsi que les données des sites étant en gestion locale (hors partenariat Paprec) concernant le traitement des déchets. Cette base exhaustive nous permet désormais de piloter notre plan de réduction des déchets avec une vision complète et précise.

Recrutement d'un agent pour vérifier les demandes de remplacements de linge plat en provenance des sites Sdez, pour un meilleur contrôle quantitatif & qualitatif.

Réparation et remise en circuit du linge défectueux
(ex. : boutons manquants, coutures abîmées) par notre équipe couture, pour un double impact : réduction de la production de déchets et réduction de la production de linge neuf, tout en maintenant la qualité pour nos clients.

Remise à neuf de matériel informatique pour réduire les déchets électroniques. Le reconditionnement par notre service informatique inclut l'inspection, le nettoyage, la mise à niveau et le remplacement de composants afin de remettre les équipement usagés en état d'utilisation. Ce processus permet de prolonger la durée de vie de l'équipement et de réduire la quantité de déchets électroniques produits.

Implication et sensibilisation du personnel

L'ensemble des équipes s'impliquent dans des projets "zéro papier" pour réduire notre consommation en papier et gagner en efficacité opérationnelle :

- Espace client et GED (Gestion Électronique de Documents) : Centralisation des méthodologies et des documents en format numérique.
- Envoi dématérialisé de rapports électroniques (factures, bilans, fiches de paie, etc.).
- Digitalisation progressive des supports de communication (books et fiches produits présentation d'entreprise, rapport RSE, etc.)

Chez SDEZ, chaque gramme de produit économisé et chaque déchet valorisé compte. Grâce à une gestion rigoureuse des consommables, à des partenariats engagés et à notre modèle circulaire, nous prouvons que performance industrielle et respect de l'environnement peuvent aller de pair.

Notre objectif ? Réduire encore notre empreinte, tout en garantissant une qualité irréprochable à nos clients, pour contribuer à une économie plus durable avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Notre responsable qualité a mis en place une communication régulière et efficace sur l'ensemble des sites via des FLASH COMS SUR L'ENVIRONNEMENT. L'objectif est de :

- Faciliter la compréhension des enjeux environnementaux.
- Faire adhérer les collaborateurs aux bonnes pratiques.
- Rendre accessibles l'ensemble des fiches et ressources sur la GED interne SDEZ.





THEMATIQUE 3

Respecter l'éthique et les engagements avec les partenaires

65 9. Garantir les conditions d'une gouvernance responsable

68 10. Adopter un cadre déontologique et une conduite éthique des affaires

71 11. Intégrer des critères responsables dans les achats, fidéliser les fournisseurs

78 12. Assurer la qualité et satisfaction client et promouvoir l'innovation

82 13. Affirmer un ancrage territorial et un engagement sociétal et éthique





9

Garantir les conditions d'une gouvernance responsable

GOUVERNANCE RESPONSABLE CHEZ SDEZ

Equipe RSE
Direction qualité
Direction opérations
Direction commerciale et marketing
Direction ressources humaines
Direction achats
Direction relation clients

Définit la Stratégie RSE et propose les projets

Comité de direction
Président(e) directeur(trice) général(e)
Directeur(trice) des opérations
Directeur(trice) industriel
Directeur(trice) commercial et marketing
Directeur(trice) administratif et financier
Directeur(trice) des ressources humaines
Directeur(trice) du service client

Valide les projets RSE

Equipe RSE

Met en oeuvre les projets RSE

Equipe RSE
Pilotage des projets
Formalisation ISO
Communication et animation

Direction des sites
Mise en oeuvre du standard

Salariés Sdez
Engagement des salariés
Remontées

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 nos parties prenantes de nos pratiques de gouvernance.

Voici comment nous garantissons ces conditions :

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

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

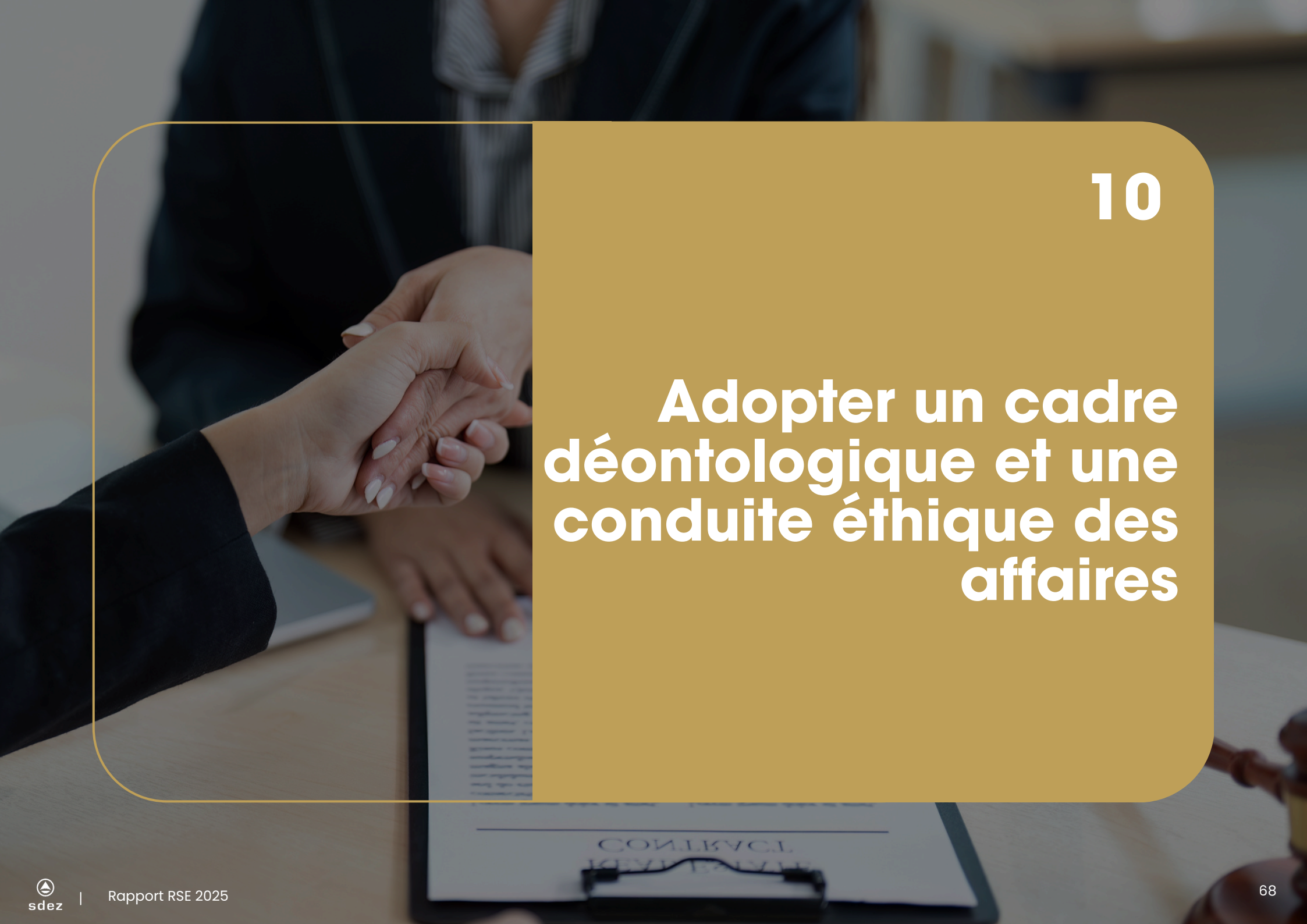
Nous mettons en place des actions de bien-être pour nos employés et nous sommes attentifs à la contribution des communautés ou associations avec lesquelles nous opérons.

Nous 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.

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.

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 **CHARTE ACHATS RESPONSABLES ET ÉTHIQUES** qui formalise les engagements 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 le CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS, SDEZ considérerait cela comme un manquement grave à ses obligations pouvant entraîner la rupture contractuelle.

1.LES PRINCIPES D'ACHATS RESPONSABLES ET ÉTHIQUES DE SDEZ

Les collaborateurs, et plus spécifiquement les acheteurs du Groupe Sdez, doivent s'assurer que l'ensemble de ses différents partenaires et parties prenantes respectent les conventions internationales, de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et de l'Organisation Internationale du Travail (ILO).

- **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.

Tous les partenaires, fournisseurs et collaborateurs sont tenus de respecter la **POLITIQUE ETHIQUE** de Sdez. **Ses 3 piliers sont la lutte contre la corruption, le respect du droit de la concurrence, la gestion responsable de l'information.**
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 des principes fondamentaux de la Politique d'Achats Responsables**

Le service Achat et Stock SDEZ s'engage sur un nombre de points, à traiter ses partenaires 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.

Chaque collaborateur bénéficie d'un accompagnement du Groupe avec le partage de politiques et de formations en ligne, comprenant des objectifs opérationnels qualitatifs et quantitatifs à atteindre.
Sdez a pour objectif de former 100% des employés de l'équipe achats aux enjeux des Achats Responsables dans la chaîne d'approvisionnement d'ici 2025.



11

Intégrer des critères responsables dans les achats, fidéliser les fournisseurs

Engagements des partenaires

En contrepartie de ses engagements listés en page 70, SDEZ demande à chacun de ses partenaires ou parties prenantes de s'engager dans sa politique 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 co-construire 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'offres, 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

1. Code de conduite - Droits Humains et législation 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 présent, ainsi que des principaux textes internationaux.

Temps de Travail et rémunération

Le Groupe Sdez et ses partenaires s'engagent à se conformer à l'ensemble des réglementations auxquelles ils sont assujettis 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 immigrés

Sdez s'interdit d'avoir recours dans sa chaîne d'approvisionnement, 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 sur ses sites de production et soumis à l'autorisation de travail.

2. Code de conduite - Santé, sécurité et bien-être des salariés sur le lieu de travail

La santé et la sécurité de nos salariés et collaborateurs de nos partenaires est une de nos priorités. Nous nous efforçons de maintenir des environnements de travail sûrs, sains et conformes 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

Sdez et ses partenaires doivent lutter contre tous type de discrimination, notamment liée au sexe, à l'origine, à la religion ou à une appartenance politique.
SDEZ est plus particulièrement attentif sur 2 points:

- Aucune discrimination envers les minorités religieuses ;
- L'encouragement de l'émancipation des femmes par le travail.

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.

Libertés syndicales et négociations 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.

3. Code de conduite - Pratiques Environnementales

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 certification 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).

Conformité avec les réglementations 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.

4. Code de conduite - Lutte anti corruption, responsabilité économique 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.

Procédure d'alerte

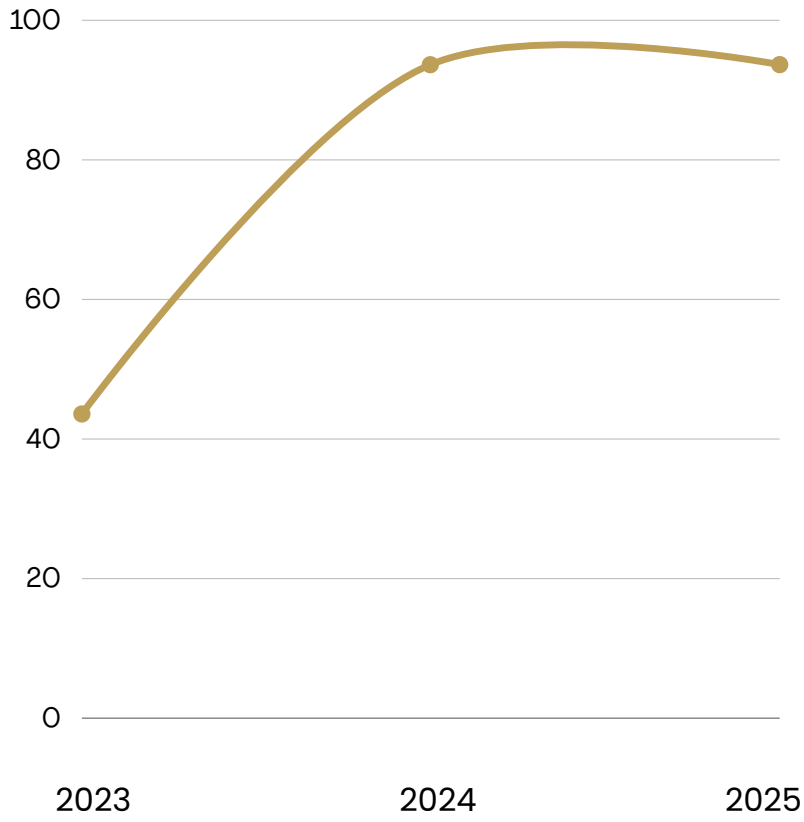
Lorsqu'un salarié ou collaborateur du groupe SDEZ est confronté à un problème d'éthique ou à un manquement aux règles de cette charte, il lui est primordial d'en informer sa direction, et notre responsable juridique. Le groupe SDEZ met à disposition un dispositif permettant de contacter directement notre responsable juridique 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, le.la responsable juridique est chargé.e de traiter l'alerte dans les 48h. Une enquête est mise en place et se déroule de manière confidentielle, l'anonymat du lanceur d'alerte est préservé. 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.

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.

Rapport de gestion 2025 de la direction des Achats SDEZ :

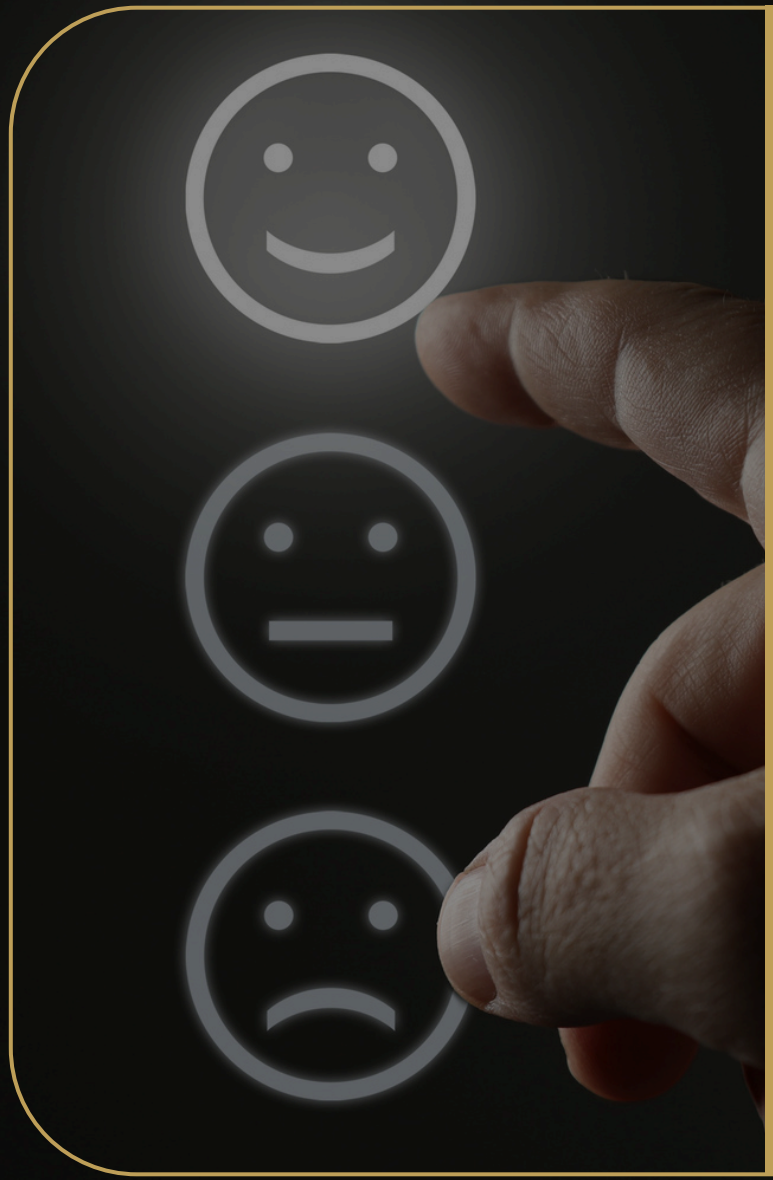
	NB	%
Base fournisseurs stratégiques	40	100%
Fournisseurs avec des contrats contenant des clauses sur les exigences Environnement, Travail et Droits Humains	45	100%
Fournisseurs ciblés ayant fait l'objet d'une évaluation RSE de leurs pratiques environnementales et/ou sociales	40	100%
Fournisseurs ciblés couverts par un audit RSE sur site	5	13% 40% du CA
Fournisseurs audités ou évalués engagés dans des actions correctives ou le développement des capacités	5	13% 40% du CA



93,65%

Part de nos fournisseurs textiles et hygiène ayant signé notre charte RSE

(exprimé en pourcentage de CA acheté du secteur textile et hygiène)



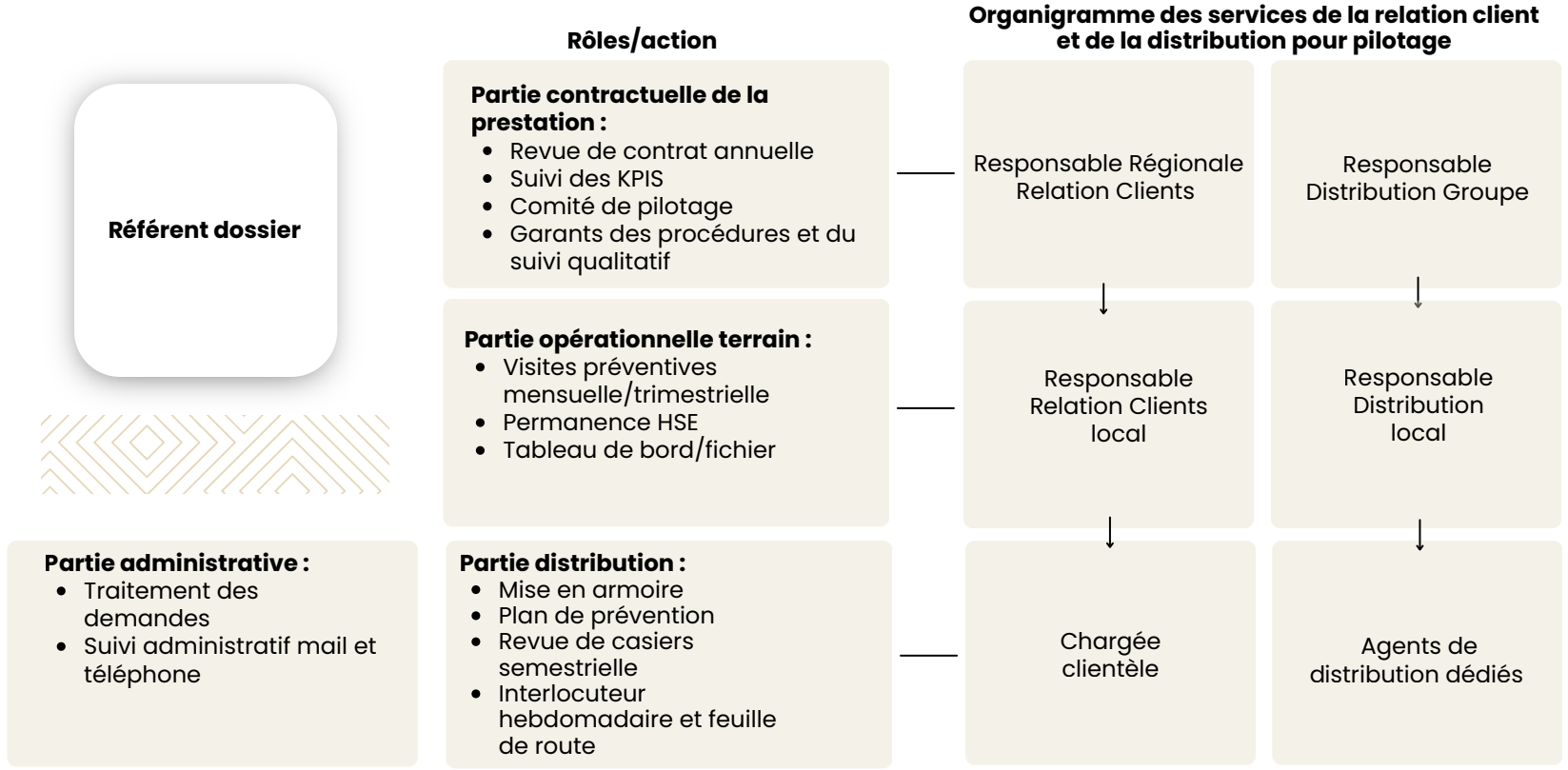
12

Assurer la qualité et satisfaction client et promouvoir l'innovation

Satisfaction client

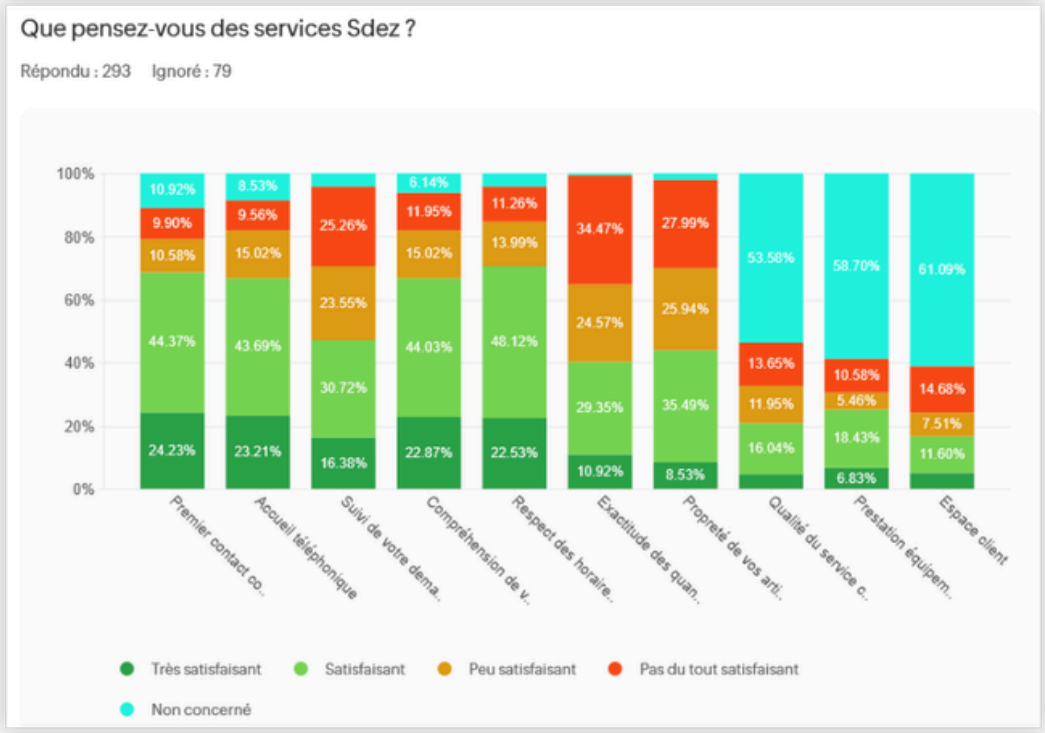
La satisfaction client est au cœur de la stratégie du système qualité Sdez.
L'entreprise dispose de 3 canaux principaux pour interagir avec la clientèle :

- **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 »).
- **L'agent de distribution** : 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 2025, plus de 70% des clients soulignent la ponctualité des livraisons.**
- **Les fiches de suivi client** permettent également aux clients de remonter les informations directement aux équipes pour agir sur les points d'insatisfaction.



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.

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



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.

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 réponse, un plan d'action précis.

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.



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.



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 s'engage dans des démarches de rapprochement des entreprises, des clubs sportifs locaux et du mécénat pour les causes qui nous semblent justes.

Sdez intervient via le don des fins de série et des articles déclassés auprès des ONG (notamment La Croix Rouge).

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 d'inclusion et égalité, démocratisation, respect d'autrui et de l'environnement, esprit sportif et fair-play**, véhiculés par ces événements.



UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LILLE 1875







Depuis trois ans, SDEZ s'engage aux côtés de la Fondation de la Catho de Lille
car nous sommes convaincus que la formation est essentielle pour façonner un monde plus responsable et inclusif. La campagne "Soyons acteurs pour le monde ! Eclairons l'avenir !" résonne avec notre ambition : agir localement pour créer des partenariats durables avec l'ensemble de nos parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs, communautés locales), en lien avec les besoins de notre territoire. En soutenant la formation des talents de demain, nous contribuons à réinventer la société et à accompagner la transition de nos entreprises vers des modèles économiques et sociaux plus durables.



Campagne Femmes Et Industrie : un engagement commun au service de nos territoires 👩‍🏭✨

Portée par la Mission Locale des Rives de l'Aa et de la Colme, cette initiative mobilise entreprises, centres de formation et institutions pour ouvrir davantage les portes de l'industrie aux talents féminins, et réindustrialiser nos territoires pour la souveraineté industrielle de la France.

Chez Sdez, nous sommes fiers d'accompagner cette belle aventure depuis sa 1re édition, en mettant en lumière nos Collections de vêtements professionnels dédiés aux acteurs de l'Industrie, lors d'un défilé :
la preuve en image que l'industrie en France est un secteur innovant, dynamique et inclusif !

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, second 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 - AKTO
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.

Annexes Indicateurs ENVIRONNEMENT
Emissions de carbone et objectif de réduction

GHG Protocol
Ecovadis Carbon Calculator de 2021 à 2023
Méthode bilan carbone, vérifié par organismes tiers Imagreen et Auddicé, pour l'année de référence 2024

Indicateurs	Unité	2021	2022	2023	2024	Objectif 2030 vs 2024
Total des émissions brutes de GES du Scope 1	t CO_2 e	4712	5715	6099	**11217**	-42% soit 6696
Total des émissions brutes de GES du Scope 2 (selon la localisation)	t CO_2 e	212	255	262	**328**	
Total des émissions brutes de GES du Scope 3	t CO_2 e	nc	nc	nc	**13420**	-25% soit 10065
Total des émissions brutes de GES du Scope 3 - En Amont	*t CO_2 e*	nc	nc	nc	*13173*	
Total des émissions brutes de GES du Scope 3 - En Aval	*t CO_2 e*	nc	nc	nc	*246*	
Intensité - par kg de linge traité	t CO_2 e / Kg de linge traité	0,368	0,324	0,311	**0,859**	

Annexes Indicateurs ENVIRONNEMENT Consommation Energie et Eau

Indicateurs	Unité	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Intensité consommation de gaz	KW/h par kg de linge traité	1,862	1,631	1,59	1,491	1,459	1,362
Intensité consommation d'électricité	KW/h par kg de linge traité	0,284	0,265	0,231	0,214	0,210	0,191
Part d'électricité issue d'énergies renouvelables	*%*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Intensité consommation d'eau	m3 par kg de linge traité	13,670	12,147	10,308	9,114	9,108	7,890

Annexes Indicateurs ENVIRONNEMENT
Gestion des déchets

Indicateurs	Unité	2020	2021	2022	2023	2024
Poids total des déchets non dangereux	Tonnes	297,7	224,2	204,15	199,3	293,79
Poids total des déchets dangereux	Tonnes	0	0	0	0	0
Ratio déchets produits sur production totale	%	2,63%	1,34%	1,10%	0,97%	1,40%
% textile réformé (que l'on ne peut plus louer) valorisé (recyclé)	%	100%	100%	100%	100%	100%

Annexes Indicateurs SOCIAL
Emploi, Gestion des carrières et Formation

Indicateurs	Unité	2022	2023	2024
Pourcentage de femmes employées dans l'ensemble de l'organisation	%	46	45	42,5
Pourcentage de femmes parmi les cadres supérieurs	%	27	29	26,9
Nombre moyen d'heures de formation par employé(e)	Heures par employé(e)	5	nc	2,57

Annexes Indicateurs SOCIAL
Santé et Sécurité des employés

Indicateurs	Unité	2023	2024	2025	Objectif 2030
Nombre d'accidents du travail	Unité	48	62	62	
Nombre d'heures travaillées	Unité	1014043	1076869	1329595	
Nombre de jours perdus pour cause de blessure, décès et maladie liés au travail	Unité	1010	1639	1695	
Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail pour les effectifs directs	Unité	31,56	39,93	30,84	**22**
Taux de gravité des accidents avec arrêt de travail pour les effectifs directs	Unité	1	1,52	1,27	**1,3**
Nombre d'incidents identifiés en matière de discrimination ou de harcèlement	Unité	0	0	0	

Annexes Indicateurs ETHIQUE

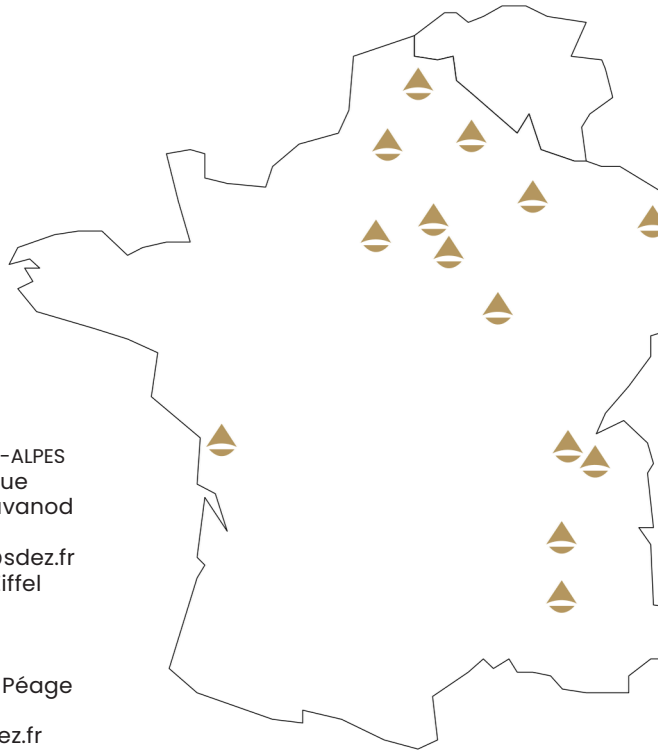
Indicateurs	2024	2025
Nombre de collaborateurs exposés au risque de corruption et de non-respect de la politique éthique	135	139
Nombre de collaborateurs signataires de la Politique Ethique SDEZ	23	23
Nombre de collaborateurs formés à l'éthique des affaires	0	3 Soit 2,2% des salariés exposées
Nombre d'incidents signalés à travers la procédure d'alerte	0	0
Nombre de rapports associés à une procédure d'alerte	0	0
Nombre d'incidents liés à la sécurité de l'information confirmés	0	0
Nombre d'incidents de corruption confirmés	0	0

Annexes Indicateurs
ACHATS RESPONSABLES

Indicateurs	Unité	2023	2024	2025	Objectif 2030
Part du chiffre d'affaires achats total couverte par le code de conduite des fournisseurs signé par les fournisseurs	%	43,59	93,64	93,65	100
Part de contrats fournisseurs contenant des clauses sur les exigences en matière d'environnement, de travail et de droits humains	%	100	100	100	100
Part de fournisseurs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE de leurs pratiques environnementales et/ou sociales	%	89	89	89	
Part du chiffre d'affaires achats total couvert par un audit de la RSE sur le site du fournisseur	%	40	40	40	
Part du chiffre d'affaires achats total réalisé avec des fournisseurs engagés dans des actions correctives ou le développement des capacités	%	40	40	40	
Pourcentage d'acheteurs ayant reçu une formation sur les achats responsable	%	0	0	100	100

FRANCE & BELGIQUE

Nos sites



SDEZ LILLE
ZA Ravennes-les-Francs
38 avenue Jean Perrin
59910 Bondues
03 20 28 02 02
accueil.bondues@sdez.fr

SDEZ PARIS EST
Route du Moulin Trochard
Mouroux 77120 Coulommiers
01 64 65 01 01
accueil.alice@sdez.fr

SDEZ LA ROCHELLE
43 rue Robert Geffré
17000 La Rochelle
05 46 42 23 69
accueil.losaclean@sdez.fr

SDEZ AUVERGNE RHÔNE-ALPES
- Parc Altaïs - 60 rue Orion 74650 Chavanod
  04 50 45 13 98
  accueil.carmin@sdez.fr
- 24 rue Gustave Eiffel
  74600 Seynod
  04 50 10 27 76
- 545 all Royans
  26300 Bourg de Péage
  04 75 05 22 80
  accueil.rals@sdez.fr

SDEZ VALENCIENNES
Rue de la Grande Goulée 59135 Wallers
03 27 24 24 05
accueil.satel@sdez.fr

SDEZ PARIS OUEST
11 rue de La Vallée Jean le Loup 78910 Orgerus
01 30 46 99 10
accueil.ariane@sdez.fr

SDEZ ALSACE LORRAINE
75 rue de Monswiller
67700 Saverne
03 88 91 10 16
accueil.klein@sdez.fr

SDEZ PARIS NORD
EAE La Tuilerie
15 rue de Derrière la Montagne 77645 Chelles
01 64 72 40 40
accueil.localis@sdez.fr

SDEZ PARIS SUD
Route de Rogny
89220 Champcevrais
03 86 74 80 65
accueil.snba@sdez.fr

SDEZ REIMS
ZI impasse des Coteaux 51140
Muizon
03 26 02 98 12
accueil.bne@sdez.fr

SDEZ AMIENS
ZI Nord 15 rue du Santerre
80000 Amiens
03 22 54 03 22
accueil.nicomax@sdez.fr

SDEZ PACA
495 avenue des Peupliers
84110 Vaison-la-Romaine
04 90 28 83 83
accueil.laprovencale@sdez.fr

ON SE PLIE EN 4 POUR VOUS !

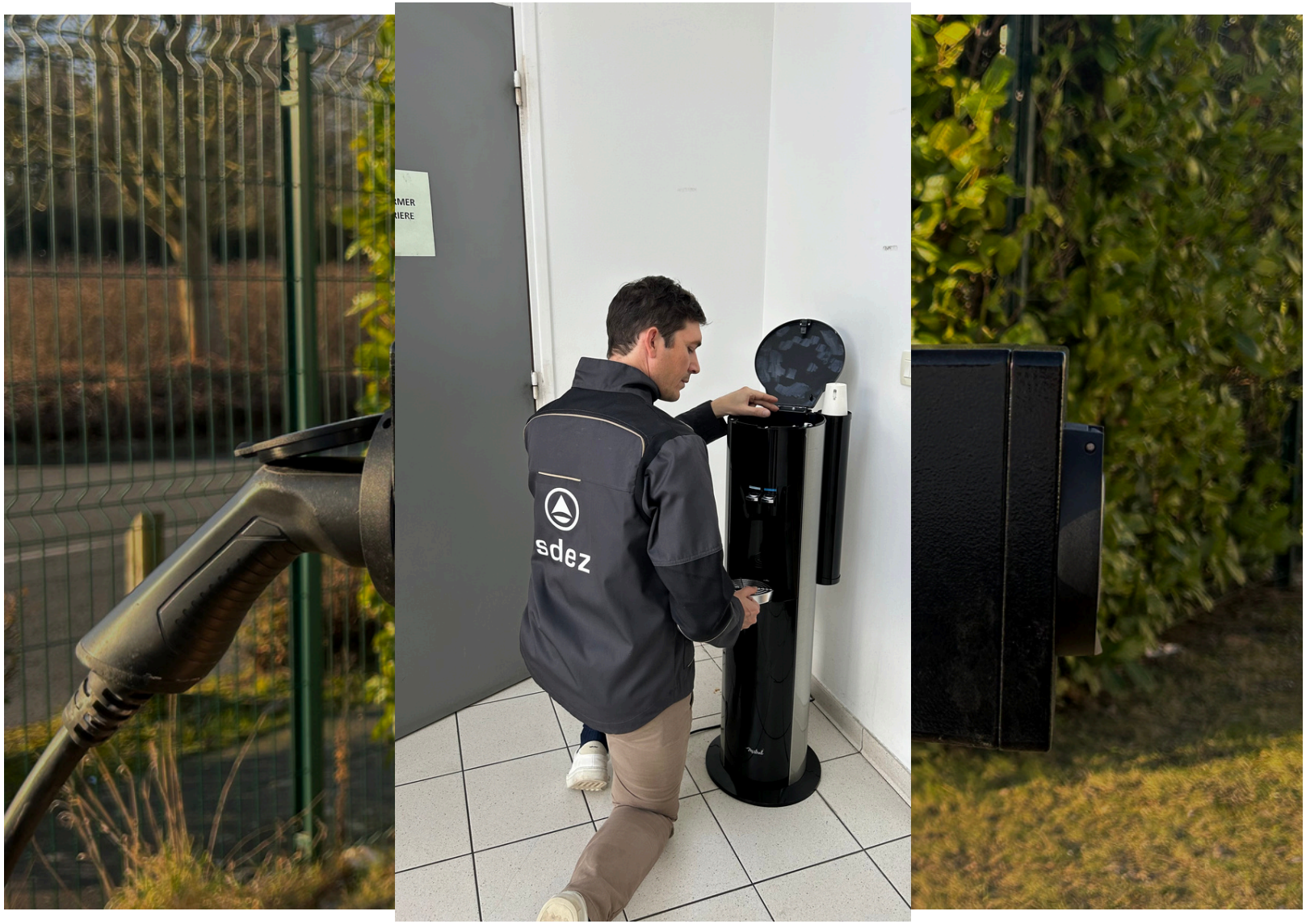
sdez

LOCATION - ENTRETIEN
LINGE FRAIS & ÉQUIPEMENT D'HYGIÈNE

SDEZ Siège social
ZA Ravennes-les- Francs-59910 Bondues
Tél. 03 20 28 02 02

SDEZ.FR

SDEZ - RCS ROUBAIX TOURCOING B462 501 289 - ÉDITION JUILLET 2026
Créationgraphique : agence-upco.com-©AdobeStock


sdez

2. Agir sur les enjeux climat

Réduire nos impacts sur le climat nécessite d'agir sur nos émissions carbone tout au long de notre chaîne de valeur, en commençant par celles générées par la fabrication de la matière et la production de nos produits de première main, en agissant chez nos fournisseurs. Pour y arriver, nous développons notre capacité à collecter, suivre et animer les données liées à ces émissions.

Notre bilan carbone

En 2024, les émissions carbones issues des activités de Kiabi sur les scopes 1, 2 et 3 s'élevaient à 2,28 millions de tonnes équivalent CO_2, soit une baisse de 4,3 % par rapport à notre année de référence (2022) et une augmentation par rapport à 2023. Cette hausse, entre 2023 et 2024, s'explique par une forte augmentation de la fabrication et de la vente de nos volumes de première main. En complément, nous avons intégré des modifications dans la méthodologie de calcul de notre bilan carbone, à travers l'évolution de la méthode de calcul de la masse de nos produits finis*. Afin de pouvoir analyser des éléments comparables, nous avons ainsi recalculé nos bilans carbone 2022 et 2023 pour y intégrer ces évolutions méthodologiques.

* Historiquement nous calculons la masse produit comme suit : quantités à la référence commerciale taille multipliées par le poids de la référence commerciale taille. Nous nous sommes rendus comptes qu'il pouvait y avoir des disparités de poids sur une référence commerciale taille. Nous avons donc fiabilisé le calcul de la masse produit sur 2024 et donc recalculé 2023 et 2022 selon cette méthode. La masse produits est désormais égale aux quantités à la référence commerciale taille, multipliées par le poids moyen de la référence commerciale taille.



Performance 2024

Réduction des émissions carbone scope 1/2/3 en valeur absolue par rapport à 2022 :



La répartition de nos émissions carbone

→ **2,28** Mt éq. CO_2



- Fabrication des produits : **53,6 %**
- Matières premières : **19,2 %**
- Déplacements visiteurs : **9,9 %**
- Utilisation des produits : **4,3 %**
- Achats de biens et services non marchands : **3,6 %**
- Immobilisations : **3,5 %**
- Transport : **2 %**
- Fin de vie des produits : **1,6 %**
- Scopes 1 et 2 : **0,4 %**
- Autres : **1,9 %**



Décarboner notre production

Parce que les émissions liées à la fabrication de nos produits et à l'extraction des matières premières représentent plus de 70 % de notre bilan carbone, il est primordial de travailler en étroite relation avec nos fournisseurs pour identifier des pistes d'actions et de réduction de ces émissions. En complément de nos audits de conformité, nous travaillons depuis 2023 avec nos fournisseurs pour collecter des données environnementales liées aux émissions carbone, à la consommation nette d'eau douce, à l'occupation des sols et à la gestion des déchets, grâce à un outil interne : le Green Manufacturing Assessment. Les données collectées nous permettent de déterminer un score, dans un premier temps pour chaque fournisseur de tier 1 et d'animer avec eux un plan d'actions. Lors de la première année de collecte en 2023, trois de nos fournisseurs avaient atteint le plus haut score de ce nouvel outil. *« Ces résultats ont été éclairants et nous nous sommes mis en action pour engager plus de fournisseurs sur ces sujets, en lien les objectifs liés à notre Vision »*, se rappelle **Connie Wong, leader compliance Kiabi,** *« Nous avons donc mis en oeuvre en 2024 un large plan de formation et de sensibilisation auprès de nos usines de production de tier 1, avec des améliorations majeures en Inde, au Bangladesh, en Turquie et en Chine par exemple. »* En interne, nous avons initié dans chaque pays un suivi mensuel de ces résultats avec les équipes en charge de la conformité, afin d'accompagner les leaders Kiabi dans leurs responsabilités liées aux performances environnementales et sociales des usines de leurs fournisseurs.

En 2024, 220 usines de tier 1 nous ont ainsi partagé leurs données (85 % de notre volume d'affaires*) et 41 usines de tier 1 ont obtenu le meilleur score dans le Green Manufacturing Assessment. *Volume d'activité 2023.

Construire des relations dans la durée : l'exemple de l'Inde

La production en Inde représente aujourd'hui 15 % de la production de l'offre de Kiabi, avec 33 fournisseurs parmi lesquels 8 ont atteint le plus haut score du Green Manufacturing Assessment en 2024. *« L'enjeu est d'accompagner la transformation des usines grâce à cet outil d'analyse »*, explique **Caroline Joire, leader Inde pour Kiabi,** *« Cela nous a permis de comprendre où en étaient nos fournisseurs sur les questions d'énergie, d'eau, de déchets ou d'occupation des sols. »*

à l'issue de l'évaluation de chaque usine, les équipes Kiabi ont accompagné les fournisseurs pour mettre en place un plan d'actions, en fonction de leurs besoins : *« Nous les aidons à évaluer les investissements nécessaires et nous travaillons un calendrier avec eux pour les faire progresser sur les énergies renouvelables et l'efficience énergétique, qui sont nos enjeux prioritaires. Ces besoins peuvent varier en fonction du fournisseur, de son emplacement dans une province qui a investi ou non sur ces sujets »*, souligne Caroline Joire. Pour soutenir ces investissements, Kiabi s'engage également dans la durée avec les fournisseurs concernés. La prochaine étape : conduire la même analyse environnementale auprès des usines des fournisseurs de teinture et de tissage/tricottage.

Act fashion : contribuer collectivement aux enjeux du secteur de la mode

L'initiative ACT (Accelerate Climate Transition), initiée en 2015 par l'ADEME, **le CDP** (Carbon Disclosure Project) et la **World Benchmarking Alliance,** accompagne les entreprises dans l'évaluation de leur démarche de décarbonation et la mise en oeuvre de plans d'actions.

En 2024, les acteurs de la mode se sont réunis pour proposer une méthodologie spécifique à leur secteur, sur base de la méthodologie ACT. Cette initiative, conduite par Paris Good Fashion et l'ADEME, a permis de réunir douze entreprises, parmi lesquelles Kiabi, pour tester la méthodologie et émettre leurs retours sur cette expérimentation. La méthodologie ACT Fashion permet désormais de couvrir les entreprises du secteur de la mode mais aussi les fabricants et les détaillants.

Faits marquants 2024

- **85 % du volume d'affaires*** de nos fournisseurs de tier 1 évalués par notre outil interne Green Manufacturing Assessment.
- **27 % de nos fournisseurs** ont atteint le score maximal de l'outil Green Manufacturing Assessment.

*Volume d'activité 2023.

Les défis à relever

➜ Animer nos trajectoires carbone pour atteindre notre objectif 2035.
➜ Normaliser la lecture de nos indicateurs carbone.
➜ Responsabiliser les équipes en interne sur les enjeux de data gouvernance, sur la robustesse et la fiabilité de la donnée.

Plus d'efficience et de qualité dans la collecte des données de nos fournisseurs

L'un de nos enjeux consiste à assurer une collecte des données environnementales de nos fournisseurs plus robuste. Jusqu'à présent, nous collections ces données via différents fichiers informatiques, avec des risques tant sur la qualité de la donnée que sur le temps nécessaire à la collecter.
En 2024, nous avons choisi de travailler avec **Cascale,** qui regroupe **300 marques leaders de vêtements, de chaussures et de textiles, détaillants, fabricants...** travaillant pour une vision commune de l'industrie de la mode. Nous avons adopté les outils HIGG pour suivre et mesurer les impacts sociaux et environnementaux de nos fournisseurs. Les outils HIGG nous permettent de collecter des données vérifiées à partir de la plateforme Worldly, en standardisant le processus de collecte des données de notre outil interne Green Manufacturing. À partir de 2025, nos fournisseurs seront tous invités à utiliser les outils HIGG proposés par Cascale, ce qui nous permettra d'augmenter la qualité des données et l'efficacité du processus d'évaluation.

Assurer la traçabilité de nos données

Maîtriser la traçabilité et la qualité de nos données environnementales répond à plusieurs enjeux :
➜ Connaître avec précision notre chaîne d'approvisionnement, savoir de quelles régions viennent nos matières, dans quelles usines et par quels fournisseurs ont été assemblés nos produits,
➜ Récupérer les données auprès de sources fiables, indispensables à nos mesures d'impacts,
➜ Maîtriser nos risques qualité, en permettant de détecter les écarts de composition, standards et quantités des commandes passées,
➜ Répondre à diverses réglementations comme la loi AGEC en France, et anticiper certaines obligations à venir comme le Digital Product Passeport au niveau européen.

Afin d'améliorer la traçabilité de nos données, nous avons testé en 2024 un nouvel outil auprès de nos 50 plus importants fournisseurs : Textile Genesis™.
Nous disposions jusqu'à présent d'un outil interne basé sur des saisies des fournisseurs de tier 1 et la vérification de nos équipes. Le nouvel outil intègre une authentification tierce et des vérifications automatiques pour plus de fiabilité. La plateforme Textile Genesis™ permet désormais de récolter des données vérifiées depuis nos fournisseurs de tier 4, à l'origine des fibres utilisées pour fabriquer nos produits, jusqu'aux usines de tissage ou à celles où nos vêtements sont assemblés.
Afin d'accompagner nos fournisseurs sur ce nouvel outil, nous les avons engagés par vagues afin de prendre le temps de capitaliser les bonnes pratiques et de remonter les points d'amélioration de l'outil sur le second semestre 2024. Nous allons embarquer une seconde phase de stabilisation dans l'optique d'avoir la majorité de nos fournisseurs textiles, linges de maison et chaussures dans la plateforme Textile Genesis.
En parallèle, après un premier audit réalisé en 2023, nous avons conduit un nouvel audit Ecocert Greenlife (numéro de licence 271 316) en 2024. Cette démarche nous permet de certifier nos produits fabriqués à partir de matières issues de l'agriculture biologique et de matières recyclées. Grâce à l'engagement des équipes achats, collections et informatiques, nous sommes désormais en mesure, depuis 2025, de rendre visibles à nos clients les certifications GOTS (Global Organic Textile Standard), OCS (Organic Content Standard), GRS (Global Recycled Standard) et RCS (Recycled Claim Standard) sur les produits concernés, via une étiquette explicative.
Enfin, nous sommes également particulièrement vigilants à la traçabilité du coton, qui représente 65 % de nos matières premières. Nous sommes ainsi signataires de l'US Cotton Protocol, qui assure la traçabilité des balles de coton produites sur le territoire américain jusqu'au tier 4. Nous sommes également partenaire d'Oritain, afin de déterminer l'origine géographique du coton que nous utilisons. Oritain a en effet développé une méthode scientifique basée sur l'analyse biologique de la fibre de coton, permettant de déterminer sa zone de production.

Les défis à relever

➜ Améliorer la fiabilité des procédés de collecte des données environnementales des usines de nos fournisseurs.
➜ Engager nos fournisseurs de tiers 2 et 3, qui représentent la plus grande part de nos émissions carbone.

Poser les bases de la gouvernance de la data environnementale

Afin de calculer et piloter nos émissions carbone, nous récupérons des données environnementales auprès de nombreux acteurs internes, de nos partenaires et fournisseurs. Afin de fiabiliser la qualité et l'exploitation de ces données, nous avons initié en 2024 un travail de coordination et de mise à disposition des données environnementales et sociales de Kiabi, en commençant par les données liées aux gaz à effet de serre. Après avoir listé les indicateurs existants, les avoir catégorisés et regroupés, nous avons ainsi pu définir 150 indicateurs sous-jacents. L'enjeu est désormais de :
➜ Définir clairement chacun de ces indicateurs,
➜ Identifier un responsable de la donnée pour chacun d'entre eux,
➜ Détailler ces indicateurs sous-jacents avec les données qui les composent, les sources et les règles de calcul associées.
Nous ne sommes qu'au début de cette démarche, des efforts importants sont encore à mener pour avancer sur la data liée en priorité aux indicateurs carbone et à ceux sur lesquels nous devons rendre compte dans le cadre de la prochaine CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive).

Décarboner nos transports et notre logistique

Après une première phase de construction de nos stratégies environnementales transports entre 2021 et 2024 — grâce notamment à Fret 21, un programme d'engagement volontaire des acteurs du transport sur les enjeux climat — nous avons entamé en 2024 une seconde phase pour accélérer la décarbonation de notre chaîne d'approvisionnement. L'enjeu était également de réaligner nos objectifs avec la nouvelle Vision Kiabi. C'est pourquoi nous avons choisi de nous réengager dans le programme Fret 21 pour trois ans, en y associant cette fois-ci le transport lié à nos activités e-commerce. En complément nous avons investi dans un nouvel outil, Sightness, qui nous permet de calculer et piloter les émissions carbone relatives au transport. Ce même outil pourra nous servir d'ici fin 2025 à informer nos clients de l'impact de leur choix de livraison lorsqu'ils passeront leur commande sur le site Internet Kiabi.
Malgré nos efforts sur la partie transport, notre bilan carbone 2024 sera néanmoins impacté par la suspension des opérations maritimes par le Canal de Suez décidé par de nombreux armateurs face aux risques rencontrés sur cette zone géographique. Le détour mis en œuvre pour rallier l'Asie à l'Europe via le cap de Bonne Espérance a ainsi augmenté de 50 % les émissions carbone liées au transport par bateau. Cette situation, rallongeant le temps de transport, nous a contraint à augmenter notre recours au transport aérien pour acheminer, dans les temps, certains produits vers nos entrepôts.

Les défis à relever

➜ Développer des solutions pour la livraison du dernier kilomètre.
➜ Industrialiser nos flux « reverse » pour accompagner la diversification de l'offre Kiabi et l'offre de seconde main.
➜ Développer les opportunités liées à notre omnicanalité, en mutualisant certains flux magasins et e-commerce.

Renoncer aux livraisons express

Notre forte volonté d'agir pour réduire nos émissions liées au transport nous a conduit à certains renoncements, comme celui de proposer à nos clients des formes de livraisons express, très émettrices en termes de carbone. En parallèle nous expérimentons des solutions pour garantir un délai de livraison rapide pour nos clients tout en minimisant considérablement l'impact carbone transport de leurs commandes.
Nous avons ainsi choisi de favoriser des alternatives comme :
➜ La **livraison locale** hors domicile, avec de nouvelles solutions comme Pick Me, un réseau de voisins relais, ou Qomod, un service de lockers de proximité,
➜ Des **solutions collaboratives** comme WePost!, qui permet à des voyageurs utilisant le train entre Lille et Marseille de transporter les colis de nos clients,
➜ La **livraison à vélo** pour nos clients de la région parisienne.



Faits marquants 2024

- Réengagement en 2024 et pour 3 ans dans le programme **Fret 21.**
- Acquisition d'un **nouvel outil de calcul** des émissions carbone dans le transport pour le e-commerce.
- **Forte augmentation de la part du transport multimodal** pour nos flux intersites, passant de 43 % en 2023 à 68 % en 2024.
- 57 % des magasins français livrés par des camions utilisant des **énergies alternatives,** comme les **biocarburants.**
- 92 % des conteneurs acheminés entre les ports et nos entrepôts du Nord sont transportés en **solutions transport bas carbone** (transport multimodal ou biocarburants).



Décarboner nos sites et nos magasins

Les enjeux environnementaux liés à nos sites se situent sur deux plans : leur construction et leur exploitation. Sur la partie construction, après deux ans de travail sur la stratégie environnement, notre filière foncière Etixia s'est dotée d'un comité environnemental, permettant de définir et d'analyser les premières grandes actions liées à la mise en oeuvre de cette stratégie. Etixia a par exemple lancé en 2024 un premier suivi de ses émissions carbone à travers la mise en place d'analyses de cycle de vie sur tous les projets de construction. Ce travail permet notamment de collecter des données sur l'exploitation des bâtiments, qui pourront être utiles aux locataires.
Les solutions pour réduire les émissions carbone du bâti reposent également sur des choix de matériaux moins impactants, comme ceux de la filière sèche ou le bois, et l'amélioration des techniques de mise en oeuvre. En 2024 pour la première fois, nous avons par exemple utilisé un isolant issu de la filière de réemploi du textile, le Métisse®, dans l'un de nos projets de rénovation au magasin de Saint-Martin-lez-Boulogne en France. Nous avons ainsi été le premier acteur à expérimenter cette solution initiée par les relais Emmaüs.
En complément, nous agissons également sur l'exploitation de nos magasins, en travaillant principalement sur les économies d'énergies pour réduire nos émissions carbone :

➜ Utilisation de lampes LED en magasin, pour réduire de 50 % nos consommations d'électricité,

➜ Pilotage à distance via des programmes horaires des éclairages, climatisation et chauffages de nos magasins, pour contrôler et réguler des justes consommations,

➜ Réemploi de mobiliers, d'éclairages ou d'enseignes.

Nous testons actuellement un flux logistique afin de créer un stock de mobilier de seconde main à Amiens, auprès duquel les magasins pourront directement passer leurs commandes.

« Nos équipes en magasins sont très réceptives et sensibles à ces aménagements, car elles perçoivent très rapidement les gains environnementaux et économiques que ces actions peuvent générer », souligne **Isabelle Virenque, directrice technique magasins & succursales France.** ■

Les défis à relever

➜ Déployer notre offre de produits d'aménagement de seconde main et l'élargir à des matériaux de construction comme le carrelage par exemple.

Faits marquants 2024

- -7 % de consommation d'énergie sur les magasins français (succursales).
- Utilisation d'un premier matériau isolant issu d'une filière de réemploi du textile dans la rénovation de notre magasin de Saint-Martin-lez-Boulogne en France.
- Création d'un comité environnemental au sein de notre filiale foncière Etixia.
- Intégration des indicateurs environnementaux d'Etixia dans les accords négociés avec ses banques.



3. Réduire l'utilisation de l'eau et sa pollution

En plus des émissions carbone, les impacts environnementaux du secteur de la mode sur l'eau sont majeurs. Ils trouvent principalement leur origine dans les cultures des fibres naturelles, qui utilisent l'eau via des systèmes d'irrigation tout au long du développement de la plante, mais aussi dans les procédés de fabrication mis en place dans les usines de nos fournisseurs, qui nécessitent beaucoup d'eau pour la teinture des vêtements par exemple. Chez Kiabi, nous sommes particulièrement conscients de cet enjeu puisque le coton, très consommateur en eau lors de sa culture, représentait à lui seul 65 % de nos tonnages en 2024.

Notre bilan eau

En 2024, en raison de l'augmentation de la production et de la vente de nos quantités de produits de première main, notre bilan eau se révèle à la hausse : Notre consommation nette d'eau douce était de 176 millions de m³. Notre objectif, à 2035, est de réduire de 40 % cette consommation par rapport à 2022. Néanmoins grâce à des choix plus judicieux de matières premières et à l'amélioration de procédés de lavage, nous avons réduit le volume d'eau moyen nécessaire pour la fabrication des produits.

Nos principaux leviers d'action pour réduire ces impacts consistent à :

➜ Faire appel à des cultures moins consommatrices d'eau,

➜ Utiliser des matières recyclées, comme le coton recyclé, pour limiter l'utilisation de matières naturelles vierges,

➜ Accompagner nos fournisseurs dans la mise en place de procédés de fabrication moins consommateurs en eau,

➜ Développer l'offre de seconde main pour éviter les impacts liés à l'exploitation et la transformation de ressources vierges.

Réduire nos consommations d'eau

Afin de réduire nos consommations d'eau, nous développons le recours à des procédés industriels moins consommateurs grâce aux actions suivantes :

➜ **Le délavage et le prélavage :** sur 91 % des denims Kiabi, nous utilisons des procédés de délavage et de lavage ayant permis d'économiser 993 millions de litres d'eau par rapport à un lavage ou délavage conventionnel.

Cette technique est soumise à quatre critères : la réalisation d'un audit environnemental dans l'usine concernée, la réduction des substances chimiques utilisées lors du délavage ou du prélavage (normes REACH et AFIRM), l'utilisation de technologies pour réduire la consommation d'eau (définies par notre équipe en charge des procédés industriels) et enfin l'attribution d'un score calculé via le logiciel Environmental Impact Measurement (EIM). L'objectif est d'étendre ce procédé à l'ensemble des produits délavés et prélavés Kiabi.

➜ **Le non-teint :** aucun blanchisseur ni aucun colorant n'est utilisé dans le procédé. Un produit non teint permet d'économiser une quantité importante d'eau douce.

Lutter contre la pollution chimique de l'eau

L'utilisation de substances chimiques pour la fabrication de nos produits nécessite une approche extrêmement responsable, afin de maîtriser les risques de pollutions de l'eau et de l'environnement, et de préserver la santé des ouvriers qui fabriquent nos produits et des familles qui les utilisent. Cet enjeu est une priorité pour Kiabi. C'est pourquoi nous nous alignons sur les législations internationales cadrant l'utilisation de ces substances lors de la fabrication des produits ou sur le produit fini, comme la réglementation européenne REACH. Nous travaillons également avec de nombreux acteurs majeurs de la distribution, comme l'initiative AFIRM, (Apparel and Footwear International RSL Management), à la mise à jour de la liste des substances restreintes (RSL).

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, et pour agir directement sur notre chaîne d'approvisionnement, nous sommes également devenus en 2024 signataires de l'organisation ZDHC (Zero Discharge of Hazardous Chemical). Ce programme vise l'objectif ambitieux de « zéro rejet de produits dangereux », afin de réduire les impacts sur l'eau et la biodiversité.

Notre engagement dans le programme Roadmap to Zero de ZDHC va nous permettre un contrôle encore plus rigoureux de la gestion et de l'usage des substances chimiques tout au long de la production. L'objectif est de poursuivre notre démarche de diminution d'impact environnemental afin de maîtriser, contrôler et limiter la pollution de l'eau et de l'air lors de nos processus de fabrication, et d'aller au-delà des réglementations en vigueur (notamment REACH). Depuis plusieurs années, nous n'avons réalisé aucun rappel produit pour cause de non-conformité chimique.

Une garantie optimale pour nos produits avec la certification OEKO-TEX® STANDARD 100

Afin de garantir une innocuité maximale vis-à-vis du risque chimique, Kiabi s'appuie sur la certification OEKO-TEX® STANDARD 100. En 2024, 68 % de l'ensemble de nos produits bénéficient de cette certification, dont plus de 88 % des produits de notre gamme bébé, soit une hausse de 55 % par rapport à 2023.

Pour les sous-vêtements de cette même gamme, Kiabi va jusqu'à atteindre un taux de certification de 99,56 % par OEKO-TEX® STANDARD 100. En 2024, nous avons également étendu le périmètre en certifiant nos produits conçus avec des fibres recyclées. L'enjeu est de poursuivre le déploiement de cette certification sur une majorité de nos produits, et d'envisager la certification OEKO-TEX® pour nos produits en coton issu de l'agriculture biologique dès 2025.



Accélérer le développement de l'offre de seconde main

Le développement de l'offre de seconde main répond à plusieurs enjeux pour Kiabi :

➜ Il s'agit d'un moyen de décarboner notre offre, en évitant les impacts environnementaux liés à la fabrication de produits neufs,

➜ La seconde main représente également une nouvelle forme d'offre, en lien avec notre Vision 2035,

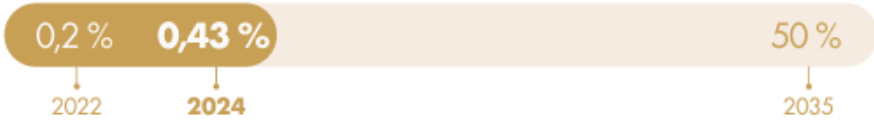
➜ Enfin elle répond aux besoins de nos clients, notamment sur l'accès à une offre plus large sur l'ensemble des produits destinés à l'enfant, à des prix accessibles.

Alors que nous développions la seconde main depuis plusieurs années dans nos magasins en France, Espagne, Portugal, Belgique et Italie, et sur notre site web de seconde main, 2024 marque un tournant dans notre ambition. Nous avons en effet dû faire face à la fermeture de notre partenaire pour l'approvisionnement de produits de seconde main, Rediv, en début d'année 2024.

En mai 2024, nous avons également racheté la marque Beebs, une plateforme digitale, ainsi qu'une application de vente de produits de seconde main enfants, déjà connues des familles. Ce rachat nous a permis de diversifier notre offre avec des produits répondant à l'ensemble des besoins de la famille en puériculture, jouets, décoration...

Performance 2024

Part des produits de seconde main dans l'ensemble des articles vendus par Kiabi :



Les autres expérimentations autour de la seconde main

➜ Le format dépôt/vente, avec notre partenaire **Crushon.**

➜ **La petite braderie :** un service testé dans cinq magasins, avec la possibilité pour nos clients de louer un stand pour mettre à la vente ses produits de seconde main.

➜ **KidKanaï,** un concept store de seconde main enfants et bébés testé à Leers dans le Nord.

Développer la collecte et le rachat de vêtements

En 2024, nous avons développé la collecte de vêtements auprès de nos clients, à travers le rachat de produits de toutes marques, destinés à être revendus en seconde main dans nos points de vente. Nous avons ainsi racheté 75 000 pièces dans 43 magasins français.

Cette nouvelle offre « Beebs by Kiabi » a ainsi pris place dans l'écosystème digital de Kiabi, et également dans nos magasins afin de développer une offre omnicanale pour nos clients et prospects : en 2024, ce sont ainsi 100 magasins français et 6 magasins belges qui ont été équipés de rayons Beebs by Kiabi, directement intégrés dans le parcours de première main.

En complément, Beebs by Kiabi propose également un nouveau service de collecte dans 43 magasins français, avec une mécanique de rachat immédiat des produits de nos clients contre un bon d'achat.

1. Nos enjeux et indicateurs

Les enjeux humains sont au coeur du projet et de notre Vision 2035, qui se déploiera avec nos collaborateurs, nos fournisseurs, nos partenaires franchisés, nos clients mais aussi avec les familles auxquelles nous voulons être encore plus utiles à travers un rôle sociétal plus fort.
Ces transformations engagent des évolutions profondes de nos savoir-faire, de nos compétences et fonctionnements tout en s'appuyant sur des valeurs et une culture d'entreprise qui doivent plus que jamais plus que jamais guider nos transformations.



Nos enjeux pour les femmes et les hommes

1. **Les conditions de travail,** en termes de santé, de sécurité comme de bien-être, pour nos collaborateurs et également pour les employés travaillant chez nos fournisseurs.
2. **La gestion et le développement des compétences :** au service de notre nouvelle Vision, de l'employabilité de nos collaborateurs pour aujourd'hui et pour demain.
3. **L'inclusion et égalité des chances :** pour nos collaborateurs, nos clients et pour la société.
4. **La mission de la Kiabi Foundation,** pour redonner confiance à la jeunesse.

Performances 2024

69 %
d'usines auditées et évaluées au plus haut niveau de performance de conformité aux standards sociaux internationaux et réglementaires chez nos fournisseurs de tiers 1 et 2.

43 %
de collaborateurs et collaboratrices de Kiabi formés pour développement de compétences.

75 %
des collaborateurs et collaboratrices estiment que KIABI est **une entreprise où il fait bon travailler.** (Trust Index© Great Place to Work®).

394
personnes éloignées de l'emploi engagées dans un parcours d'insertion professionnelle depuis 2020 via les boutiques solidaires et Le Petit Magasin.

Faits marquants

- **Déploiement du programme Agility** sur l'ensemble des métiers, afin d'adapter les organisations aux ambitions de la Vision 2035 Kiabi.
- **Création d'un plan de formation interne** pour répondre aux enjeux de la Vision 2035 Kiabi.
- **Développement d'un modèle d'affaires innovant dans le domaine de l'économie sociale et solidaire,** sous la forme d'une joint-venture sociale avec Vitamine T, visant à favoriser l'insertion sociale, soutenir les familles et répondre aux enjeux de circularité grâce au dispositif « Le Petit Magasin ».
- **Définition d'une mission unique de la Kiabi Foundation** autour des jeunes et de la confiance.