



  
B E L G I U M  
**RAPPORT DE  
DEVELOPPEMENT DURABLE**  
2016

La RSE est un état d'esprit

# /au sujet du rapport

## Délimitation dans le temps et l'espace

En 2014, King Belgium lança son premier rapport de développement durable. Ce **deuxième rapport** reflète la politique menée en matière de RSE au cours des années 2013-2014-2015. King Belgium, dont le siège se situe à Genva et le centre de distribution à Willebroek, prévoit une mise à jour biennale de ce rapport.

## Conforme à la norme GRI

Ce rapport a été rédigé conformément aux directives GRI4, niveau 'core'.  
Cf. pp. 26-27 pour un aperçu des indicateurs GRI que nous avons retenus.

## Les réactions sont les bienvenues

La société King Belgium est ouverte à toute remarque, toute forme d'encouragement ou toute suggestion d'amélioration.

### Contact:

**Wim Matthijs**

**E. [wmatthijs@kingbelgium.be](mailto:wmatthijs@kingbelgium.be)**

**T. +32 2 655 03 56**

Vous trouverez la version en ligne du présent rapport sur [www.kingbelgium.be](http://www.kingbelgium.be).

## /Sommaire

- 03** la RSE est un état d'esprit
- 04** notre entreprise
- 05** l'organisation
- 06** la stratégie RSE
- 07** nous voulons tenir compte de ces groupes
- 08** de l'impact à l'influence positive
- 09** quels sont nos objectifs?
- 10** le conseil d'administration choisit la compétence
- 11** le code de conduite comme fil conducteur
- 13** bonnes pratiques de l'employeur envers ses collaborateurs
- 15** santé et sécurité
- 17** environnement
- 20** fournisseurs
- 22** le client est roi
- 25** société
- 26** tableau de références GRI G4

# /la RSE est un état d'esprit



**Werner Meuleman**  
CEO King Belgium

*Si nous pouvions changer l'ADN de notre société, la RSE serait peut-être tellement normale que le présent rapport de développement durable en deviendrait superflu...*

Voici notre deuxième rapport de développement durable, et nous pouvons le confirmer officiellement : tous nos objectifs de l'édition précédente ont été 'réalisés' ! Nous présenterons ici aussi de nouvelles initiatives qui montrent comment King Belgium applique concrètement la RSE. Ce faisant, nous tenons à nous distinguer non seulement par nos produits de grande qualité, mais aussi par des services logistiques de pointe et des solutions durables pour toutes les parties concernées.

La 'RSE' et la 'customer profitability' s'intègrent parfaitement dans la culture d'entreprise de King Belgium. Nous prenons nos responsabilités sociales de façon à ce que tous nos partenaires en éprouvent la plus-value. Dans ce but, nous fournissons à nos clients externes

et internes de nouvelles manières et méthodes susceptibles de les aider à entreprendre de façon durable. Nous reconnaissons le rôle crucial joué ici par nos propres collaborateurs en les impliquant constamment dans notre politique en matière de RSE.

Personnellement, je suis agréablement surpris de la vitesse à laquelle nos divers partenaires s'approprient le processus RSE. J'ai également été charmé des félicitations reçues de la part d'autres acteurs du marché.

**Avec sa politique en matière de développement durable, King Belgium semble occuper une place unique dans le secteur !**

Bonne lecture!

# /notre entreprise

KING BELGIUM est un prestataire de services en équipements, restauration, hygiène, moyens de protection personnelle, entretien et dispositifs médicaux jetables. Que ce soit en Belgique ou au Luxembourg, King Belgium livre directement aux utilisateurs finaux, à savoir hôpitaux, écoles, entreprises, organismes gouvernementaux (communes, CPAS, ministères), sociétés d'entretien et de restauration, hôtels, centres d'hébergement et de soins ainsi qu'aux grossistes.

Le concept King Belgium comprend cinq groupes de produits

- ▶ Articles jetables pour la restauration
- ▶ Vêtements de protection personnelle professionnels
- ▶ Papier & produits hygiéniques
- ▶ Articles médicaux jetables
- ▶ Produits & matériel d'entretien

nombre de produits en assortiment:

**9.700**

ARTICLES ACTIFS

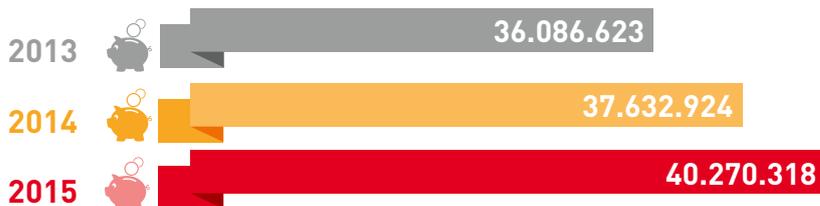
chiffre d'affaires 2015

**€40,3mio**

**80**

COLLABORATEURS EN 2015

## CHIFFRE D'AFFAIRES (EN EUROS)



King Belgium livre de l'Aéroport de Luxembourg à Zeebrugge

# /l'organisation



En tant que filiale de BUNZL PLC, située à Londres, King Belgium bénéficie du soutien et de l'expertise d'un groupe international solide, tout en conservant les points forts qui font de King Belgium le leader des marchés belge et luxembourgeois.



Le quartier général européen de Bunzl à Amsterdam dirige 110 centres de distribution et bureaux répartis dans 14 pays: Belgique, République tchèque, Danemark, France, Allemagne, Hongrie, Israël, Pays-Bas, Roumanie, Slovaquie, Espagne, Suisse, Autriche et Turquie.

## **Mission:**

*être le fournisseur de consommables non alimentaires le plus important et le plus distinctif*

## **Think global / act local**

La Belgique compte deux autres entreprises du Groupe Bunzl: Varia-Pack à Wilsele et Global Net à Pecq. Chaque firme suit sa propre stratégie tout en se portant garante de la mission unique de Bunzl : être le fournisseur le plus important et le plus distinctif de consommables non alimentaires, en mettant l'accent sur :

- ▶ Le dépassement des attentes des clients
- ▶ La collaboration d'un personnel dévoué et motivé
- ▶ La responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)
- ▶ L'innovation en termes de produits, de concepts et de sous-traitance
- ▶ Des partenariats stratégiques avec nos fournisseurs et nos clients

Cette mission globale est portée par les différentes entreprises Bunzl de par le monde. Dans le même temps, celles-ci conservent la liberté et la flexibilité d'adapter cette mission aux besoins

locaux afin que les partenaires et clients en récoltent les meilleurs fruits.

## **Echange de connaissances et de savoir-faire**

L'échange mutuel de connaissances et de savoir-faire entre les firmes locales de Bunzl contribue au fait que King Belgium devance la concurrence sur les marchés belge et luxembourgeois. Nos clients profitent, eux aussi, de la puissance d'achat internationale et du soutien d'un groupe financier fort.

## **Solutions sur mesure**

Pour chaque situation spécifique, King Belgium offre la solution adéquate grâce au soutien de consultants professionnels, au large éventail d'articles et à l'appareil de distribution parfaitement organisé. En ce qui concerne le transport, King Belgium collabore étroitement avec le partenaire en distribution Van Oort (Benelux).

[www.kingbelgium.be](http://www.kingbelgium.be)  
[www.bunzl.com](http://www.bunzl.com)



# /la stratégie RSE

King Belgium adhère parfaitement au *Corporate Responsibility Plan* du Groupe Bunzl. Ce plan CR forme le cadre de notre politique en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise. Il établit des directives claires sur sept thèmes :

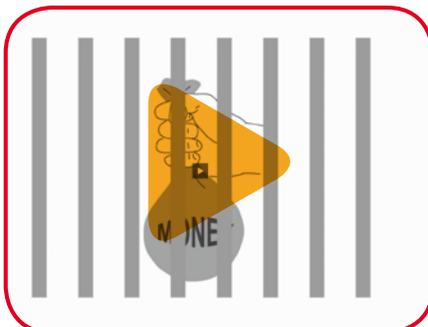
- Comportement commercial / code de conduite éthique
- Statut de bon employeur
- Santé et sécurité
- Environnement
- Société
- Clients
- Fournisseurs / comportement éthique

Le plan CR a été expliqué aux collaborateurs, de façon simple et visuelle, par le biais de neuf courts métrages reprenant des situations reconnaissables sur le lieu de travail. ▶

Voir aussi la matrice matérialité p. 8  
Voir aussi notre code de conduite p. 11

## nos priorités stratégiques:

- > Pour les actionnaires: créer de la valeur
- > Pour les collaborateurs: améliorer le niveau de vie
- > Pour la société, les clients et les fournisseurs: contribuer au bien-être économique, social et environnemental



# /nous voulons tenir compte des groupes suivants

Tenir compte de notre mission signifie tenir compte des parties prenantes tant internes qu'externes. King Belgium le fait avec plaisir. Nous allons même plus loin en nouant, au maximum, le dialogue avec toutes les parties.

## Rôle dans la société

Par définition, les emballages jetables ne font pas partie d'un développement durable ... mais le marché est demandeur. Les hôpitaux, par exemple, pensent en premier lieu à l'hygiène (ne pas transmettre d'infection, donc jeter le matériel utilisé), au confort d'utilisation, à l'optimisation logistique et à un prix correct.

King Belgium recherche constamment des alternatives écologiques qui rencontrent aussi les autres critères d'achat de nos clients. Nous remarquons une évolution lente mais certaine vers des possibilités de recyclage et/ou de compostage. Notre assortiment comprend pas mal de solutions écologiques (compostables), que nous ne manquons jamais de proposer.

## Des emballages de service écologiques

En tant que membre de Fost Plus, King Belgium a participé aux négociations sur la perception d'une redevance sur

## Parties prenantes King Belgium:



les emballages de service. Il s'agit ici d'emballages jetables utilisés pour pouvoir offrir un produit alimentaire aux clients. Ces emballages finissent, le plus souvent, à la poubelle ou dans

l'environnement. Cette redevance est utilisée pour les transformer. King Belgium s'efforce de trouver autant que possible des alternatives écologiques à ces produits jetables.

### CONSEIL: Moins il y a de résidus dans la nature, mieux c'est.

Il vaut toujours mieux opter pour le réemploi ou le recyclage. De nos jours, beaucoup de déchets sont encore brûlés, ce qui présente un avantage : la chaleur libérée par le processus de combustion est de plus en plus réutilisée. Voilà aussi une forme de recyclage.

# /de l'impact à l'influence positive

Du choix de nos fournisseurs au service rendu à nos clients, chaque activité a inévitablement un impact sur l'environnement et la société dans lesquels nous sommes actifs. King Belgium prend ses responsabilités très au sérieux en examinant à la loupe chaque maillon de la chaîne des valeurs. Où pouvons-nous limiter l'impact ? Et surtout : où pouvons-nous exercer une influence positive en tant qu'entreprise ?



avec le support d'une plate-forme IT intégrée

#### Pour la société, les clients et les fournisseurs

- Energie et émissions de CO<sub>2</sub>
- Assortiment d'écoproduits
- Services

- Comportement commercial
- Evaluation des fournisseurs

- Satisfaction des clients
- Sécurité et santé du consommateur
- Certification Cradle to Cradle

#### Pour les collaborateurs

- Possibilités d'emploi
- Formation
- Satisfaction des collaborateurs
- Santé et sécurité

#### Pour les actionnaires

- Performances économiques

# /quels sont nos objectifs?

## /objectif stratégiques 2016-2018

Statut 2013	Statut 2015
-------------	-------------

**Pour la société, les clients et les fournisseurs:** contribuer au bien-être économique, social et environnemental

Environnement		
<p><b>Energie et émissions de CO<sub>2</sub></b> Nous limitons notre empreinte écologique par le biais d'actions ciblées sur nos déplacements et notre consommation d'énergie.</p>		
<p><b>Assortiment en écoproduits / services</b> King Belgium contribue à réfléchir à des solutions permettant aux clients d'entreprendre, eux aussi, de façon plus durable.</p>		
Pratiques commerciales équitables		
<p><b>Comportement commercial</b> Continuer à surveiller le code de conduite éthique.</p>		
<p><b>Evaluation des fournisseurs</b> Toutes les entreprises Bunzl s'engagent à mener leurs activités commerciales selon les normes professionnelles et éthiques les plus sévères. Des ICP adéquats sont élaborés en la matière.</p>		
Responsabilité produit		
<p><b>Satisfaction des clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accroître le score de 84,26% de clients très satisfaits en 2013. Prochaine enquête prévue en 2017.</li> <li>• Sonder également l'importance de la RSE aux yeux des clients.</li> <li>• Conserver la certification ISO 9001, qui fut renouvelé en 2015.</li> </ul>		
<p><b>Sécurité et santé du consommateur</b> Continuer à mettre à disposition les attestations de sécurité alimentaire et les fiches MSDS.</p>		
<p><b>Certification Cradle to Cradle</b> Sur base des nouveaux critères C2C plus sévères, version 3.0. Collaboration avec d'importants fournisseurs certifiés C2C.</p>		
<p><b>Nouveau webshop pour commander efficacement en ligne</b></p>		

**Pour les collaborateurs:** améliorer le niveau de vie (statut de bon employeur)

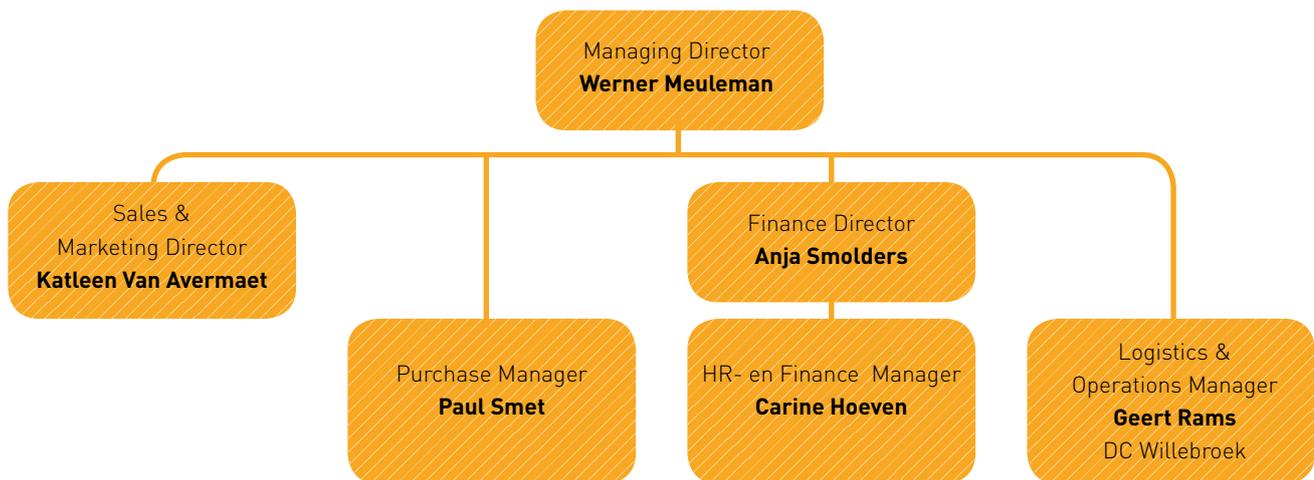
<p><b>Emploi</b> Offrir aux collaborateurs existants et à venir la possibilité d'effectuer leur travail dans les meilleures conditions. Cf. CCT 104. Tenter de trouver un équilibre entre l'âge et l'expérience des collaborateurs.</p>		
<p><b>Formation</b> En proposant des formations légalement obligatoires, des formations sur les outils de travail, la création des compétences spécifiques et des formations ciblées organisées par les fournisseurs, nous espérons garder le même nombre d'heures de formation par collaborateur qu'en 2011-2013. Ce qui signifie des frais d'investissement supplémentaires de 24% par rapport à 2013.</p>		
<p><b>Satisfaction des collaborateurs</b> Nous allons stimuler la participation à l'enquête biennale sur la satisfaction du personnel afin que les résultats soient représentatifs et mènent à des actions concrètes. Chercher une solution pour que les répondants conservent totalement l'anonymat.</p>		
<p><b>Santé et sécurité</b> Persuadée que les personnes en forme sont des collaborateurs d'autant plus agréables, King Belgium souligne toute la valeur que ses collaborateurs, ses fournisseurs, ses clients et elle-même attachent à une politique en matière de santé et de sécurité.</p>		

**Pour les actionnaires:** créer de la valeur

<p><b>Performances économiques</b> Réaliser annuellement une croissance organique saine. Rapport par trimestre sur l'environnement, la santé et la sécurité</p>		
---	---	---

# /le conseil d'administration choisit la compétence

La diversité reçoit toutes ses chances : même au niveau le plus haut, King Belgium opte, en premier lieu, pour la compétence, le savoir-faire et l'expérience.



## Equipe de direction King Belgium

**Werner Meuleman**  
Managing Director

**Anja Smolders**  
Finance Director

**Katleen Van Avermaet**  
Sales & Marketing Director

## Equipe de management King Belgium

**Werner Meuleman**  
Managing Director

**Anja Smolders**  
Finance Director

**Katleen Van Avermaet**  
Sales & Marketing Director

**Paul Smet**  
Purchase Manager

**Geert Rams**  
Logistics & Operations Manager

**Carine Hoeven**  
HR- en Finance Manager

## Conseil d'administration King Belgium

**Richard Marsh**  
Finance Director  
Bunzl Continental Europe

**Frank van Zanten**  
Managing Director  
Bunzl Continental Europe

**Werner Meuleman**  
Managing Director  
King Belgium

# /le code de conduite comme fil conducteur



Chaque collaborateur trouvera dans le code de conduite un fil conducteur pour son comportement tant commercial que privé. Notre politique détermine clairement

- que les collaborateurs doivent éviter les conflits d'intérêt
- les directives concernant le fait de donner ou de recevoir des cadeaux d'affaires et de participer à des événements
- l'interdiction de paiements illégaux et de pots-de-vin
- la protection des informations confidentielles et des atouts de l'entreprise
- l'étiquette dans les relations avec les clients et les fournisseurs
- la gestion des actifs du groupe 'en bon père de famille'

## **Politique anti-corruption**

Tous les collaborateurs signent une charte relative à la politique anti-corruption.

## **Cadeaux d'affaires**

King Belgium tient un registre des cadeaux que nous recevons de nos clients, de nos fournisseurs et d'autres contacts professionnels. Une fois par an, nous distribuons équitablement ces cadeaux parmi nos collaborateurs.

## **Respect du code de conduite**

King Belgium baigne dans une culture d'ouverture et de respect. Si quelque chose ne se déroule pas de façon correcte, nous renvoyons au code de conduite pour redresser la situation.

*Jusqu'à ce jour, King Belgium n'a constaté aucune infraction au code de conduite.*

Ceci a été contrôlé par le CEO et Bunzl Europe. Le registre se trouve chez le CEO, qui reçoit les informations des parties concernées, les complète et les transmet à Bunzl Europe.



Collaborateur / magasinier

# /bonnes pratiques de l'employeur envers ses collaborateurs

En tant que prestataire de services, King Belgium s'investit à 100% dans les compétences et l'expérience de ses collaborateurs.

## EMPLOI

King Belgium veille à ce que ses collaborateurs donnent le meilleur d'eux-mêmes dans un respect mutuel et sur base d'une communication directe et sincère. Nous refusons toute forme de discrimination et de violation des droits humains!

Toutes les entreprises de Bunzl – et donc aussi King Belgium – respectent les clauses et les procédures spécifiques à cette politique. Celles-ci répondent à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (Nations-Unies), à la législation et à la réglementation locales ainsi qu'aux normes suivantes :

### Un emploi sur base d'une égalité des chances

Les collaborateurs sont sélectionnés sur base de leurs compétences, de leur savoir-faire et de leurs qualifications afin qu'ils apportent une contribution positive aux valeurs et aux objectifs (commerciaux) de l'entreprise. Dès le recrutement, chaque candidat est traité honnêtement sur le même pied d'égalité, sans la moindre forme de discrimination. Fort de son code de conduite, King Belgium veille à ce que les collaborateurs n'exercent aucune forme de discrimination, de harcèlement ou de duperie les uns envers les autres.

### Un salaire équitable

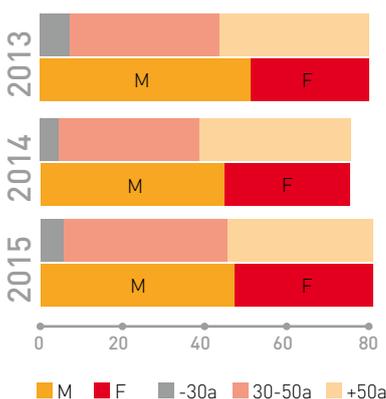
'Améliorer le niveau de vie de nos collaborateurs' est une priorité stratégique chez King Belgium. Nous attirons un personnel de qualité et récompensons leurs efforts par un salaire motivant et de bonnes conditions secondaires de travail, liés à l'effort individuel, aux résultats de l'entreprise et au marché du travail.

### Une orientation professionnelle motivante

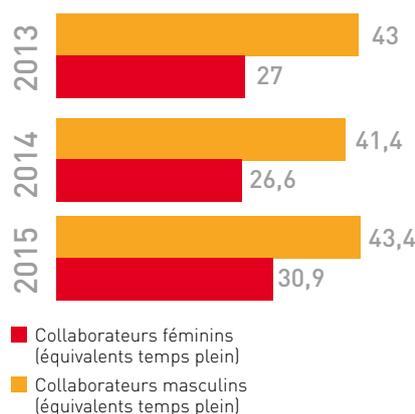
Les postes vacants sont d'abord annoncés en interne afin que les collaborateurs existants ayant les qualifications et l'expérience requises puissent postuler en priorité.

D'éventuels obstacles peuvent être communiqués à la personne de confiance qui y donnera les suites adéquates.

## NOMBRE DE COLLABORATEURS PAR CATEGORIE D'AGE ET PAR SEXE



## PROPORTION COLLABORATEURS M/F EN EQUIVALENTS TEMPS PLEIN



- Chez King Belgium, le nombre de collaborateurs féminins est en moyenne supérieur à celui des entreprises similaires du secteur.
- Plusieurs collaborateurs travaillent à temps partiel, ce nombre est le plus élevé chez les personnes de plus de 50 ans.
- Ensemble, nos 80 collaborateurs équivalaient à 74,3 temps pleins en 2015.

COLLABORATEURS

## L'ancienneté moyenne de nos collaborateurs est de 12 ans.

### FORMATIONS

Outre les formations légalement obligatoires relatives aux premiers secours, à la sécurité incendie et à la conduite de chariots élévateurs, King Belgium prévoit, plusieurs fois par an, des formations professionnelles pour ses divers départements, y compris la direction et le management. Chaque collaborateur peut ainsi continuer à se développer dans le cadre de son travail.

### SATISFACTION DES COLLABORATEURS

#### Equilibre travail/privé

- Le crédit-temps, les congés parentaux et les vacances sont, en principe, toujours accordés.
- Heures de travail flexibles pour chacun moyennant accord concernant les permanences.
- Les collaborateurs disposent des outils nécessaires à un travail mobile efficace (ex. smartphone, tablette, ordinateur portable, ...).
- Le télétravail est plus fréquent que par le passé et se déroule sans problèmes.

#### Enquête de satisfaction

Tous les deux ans, nous mesurons la satisfaction de nos collaborateurs par le biais d'une enquête.

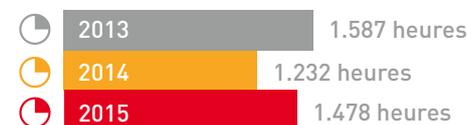
Tous les collaborateurs sont invités à la compléter librement et de façon anonyme. L'enquête ne suscite, néanmoins, que peu de réactions. Ce désintérêt s'explique, sans doute, par le fait que le collaborateur doit indiquer son département sur le

### FORMATION DES COLLABORATEURS

#### Nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation



#### Nombre d'heures de formation



#### Investissement



formulaire; l'enquête y perd ainsi de son anonymat. Les résultats en sont, ensuite, communiqués au management. L'enquête de satisfaction du personnel la plus récente date de février 2014. Chaque année, nous menons aussi des entretiens de fonctionnement avec tous nos collaborateurs.

#### Collaborateurs fidèles

En 2015, nous trouvons parmi nos 80 collaborateurs:

- 2 collègues totalisant 10 années de service
- 6 totalisant 15 années de service
- 1 totalisant 25 années de service
- 2 totalisant 30 années de service
- 3 totalisant 35 années de bons et loyaux services à la firme !

King Belgium prouve ainsi spontanément qu'il respecte la CCT 104 qui vise à préserver et à augmenter le volume de l'emploi des plus de 45 ans.



## /santé et sécurité

King Belgium attache, ainsi que ses collaborateurs, fournisseurs et clients, une grande valeur à la politique de santé et de sécurité.



S'il va de soi que nous respectons toutes les obligations légales en la matière, King Belgium va encore plus loin en échangeant des 'best practices' avec les autres entreprises du Groupe Bunzl. Ce faisant, nous tentons constamment de réduire les principaux risques. Avec le CPPT (Comité de Prévention et de Protection au Travail), King Belgium ne cesse d'affiner sa politique de sécurité et de proposer des formations en suffisance (voir p. 14). S'ajoutent, ensuite, une série d'actions menées par King Belgium pour améliorer sans cesse la santé et la sécurité de ses collaborateurs:

- **Responsabilité personnelle:**  
Signature d'une charte de sécurité: chaque collaborateur y reconnaît agir en toute sécurité en n'importe quelle situation.
- **Formation des collaborateurs d'entrepôt:** dépasse l'obligation légale. Les collaborateurs peuvent obtenir un brevet délivré par les différents instituts de formation agréés (ex. : Croix-Rouge – A-first etc.).
- **Des entrepôts sûrs:** chaque collaborateur d'entrepôt doit respecter la 'Charte Trafic Sûr'. Celle-ci comprend les règles à suivre pour la circulation entre les marchandises stockées en hauteur et pour celle des chariots élévateurs électriques.
- **Sur la route en toute sécurité:** en septembre 2015, nos collaborateurs commerciaux, qui circulent tous les jours sur les routes, ont suivi une formation pratique en matière de conduite sûre et intelligente.

## Prévention des accidents:

Dans notre entrepôt, il y a deux grands risques, à savoir 1) l'entreposage en hauteur et 2) des appareils électriques circulant parmi les travailleurs. C'est pourquoi King Belgium a rédigé une 'Charte Trafic Sûr dans l'entrepôt', qui reprend les règles à suivre pour travailler en toute sécurité dans ce type de circonstances. Chaque collaborateur d'entrepôt signe cette charte et s'engage ainsi à en respecter les clauses. Nous en parcourons les règles ensemble au moins trois fois par an. De plus, le management de ligne surveille en permanence sa bonne application. Quiconque commet une erreur, se voit mis en garde.

### Contenu 'Charte Trafic Sûr dans l'entrepôt':

#### • Stockage en hauteur

Dans notre entrepôt, les marchandises (sur palettes) sont stockées en hauteur jusqu'à 9,80 mètres; les marchandises qui ne sont pas placées correctement à une telle hauteur constituent un danger pour les magasiniers. Un logiciel dirige le stockage en hauteur, en indiquant l'endroit le plus adéquat de l'entrepôt. Il y a régulièrement des contrôles pour vérifier si toutes les palettes et marchandises sont placées correctement.

#### • Utilisation sûre des appareils

Ce document contient les directives de sécurité pour l'utilisation correcte et sûre des appareils destinés au transport interne et pour la circulation en toute sécurité des appareils et des personnes dans l'entrepôt.



## Risques psycho-sociaux

Outre la sécurité matérielle, King Belgium prête une attention particulière aux risques psycho-sociaux sur le lieu de travail. Conformément à la législation, nous avons établi un tableau des risques potentiels et fixé une procédure en

cas de problèmes. Dans ce cadre, les collaborateurs ont reçu une annexe à la convention du travail. Depuis 2015, ni le conseiller en prévention ni la personne de confiance n'ont reçu de plaintes d'ordre psycho-social.

## Ratio d'accidents

Malgré ces mesures, nous ne pouvons, hélas, exclure totalement les accidents. Depuis 2011, nous avons enregistré annuellement 1 accident dans l'entrepôt, dû à une erreur humaine. Heureusement sans gravité.

nombre d'accidents	1	1	1
nombre de jours perdus	6	11	7
	2013	2014	2015



# /environnement

Partout où c'est possible, King Belgium cherche des façons de prévenir, de limiter ou de remédier aux effets nuisibles de ses activités sur l'environnement.

## CONSOMMATION D'ENERGIE ET EMISSION DE CO<sub>2</sub>

### Moins de CO<sub>2</sub> sur la route

King Belgium tente de réduire au maximum ses émissions de CO<sub>2</sub> en utilisant des camions équipés des moteurs les plus récents, répondant à toutes les normes d'émission, et peu énergivores, en formant ses chauffeurs à la conduite en général et à la conduite écologique en particulier, et en collaborant avec un transporteur<sup>1</sup> durable.

De plus, nous nous concertons également avec nos clients afin d'optimiser la fréquence des livraisons et, par conséquent, l'efficacité de nos déplacements.

<sup>1</sup> Notre 'Third Party Carrier', Van Oort, a obtenu le label Truck Veilig 2013 ainsi qu'un LEAN & GREEN award en 2015. Notre transporteur s'engage ainsi à diminuer ses émissions de CO<sub>2</sub> de 23,59% en 2018 (par rapport à 2013). [info://vil.be/lean-green](http://vil.be/lean-green)



### Navettage

King Belgium met à disposition des voitures d'entreprise aux émissions de CO<sub>2</sub> minimales. Nous encourageons également le covoiturage et organisons un service de navette entre le siège central à Genval et le centre de distribution de Willebroek. Les collaborateurs qui y travaillent ont un horaire adapté, évitant ainsi de se retrouver coincés dans les embouteillages.

### Entrepôt

Le centre de distribution de King Belgium dispose d'une superficie de 11.000 m<sup>2</sup> et d'une hauteur de 11 m. Il s'agit donc d'un espace assez conséquent. En 2015, nous avons investi

dans un éclairage et un chauffage innovants dont la combinaison nous a permis de réaliser des économies d'énergie de l'ordre de 25 à 30%! Tous les trois mois, nous communiquons ces chiffres à nos actionnaires.

### Passage à l'éclairage led

En 2015, le centre de distribution de King Belgium a été équipé d'un éclairage led dynamique. Les détecteurs et l'intensité lumineuse accrue augmentent le confort et la sécurité des collaborateurs tout en diminuant notre consommation d'énergie de pas moins de 30%.

## DISTRIBUTION JOURNALIERE

camions	17	17	17
accidents environnementaux	0	0	0
consommation de carburant <sup>2</sup>	237.000 l	227.730 l	243.611 l
	2013	2014	2015

<sup>2</sup> L'augmentation en consommation de carburant est proportionnelle à l'augmentation du chiffre d'affaires.

## Chauffage

Pour assurer le confort de nos collaborateurs, nous chauffons les entrepôts par temps froid. A cet effet, nous avons investi, en 2015, dans un chauffage innovant à tubes infrarouges. Ceux-ci ont été placés à des endroits stratégiques au-dessus des quais de chargement et de déchargement. Une fois chauffés, les tubes infrarouges réchauffent le reste de l'entrepôt en transmettant la chaleur aux produits au moment de leur livraison. Une température agréable se répand ainsi dans l'ensemble du bâtiment.

## Déchets: 'Partners in waste'

En éliminant de façon cohérente le matériel d'emballage, King Belgium souhaite diminuer la quantité de déchets produite. Avant que l'obligation légale n'entre en vigueur, King Belgium travaillait déjà à une politique des déchets optimale en collaboration avec Van Gansewinkel et VAL-I-PAC.

**1) Déchets d'emballage:** Nous conditionnons le moins possible nous-mêmes, mais la distribution exige inévitablement un minimum de papier, de carton et de film d'emballage.

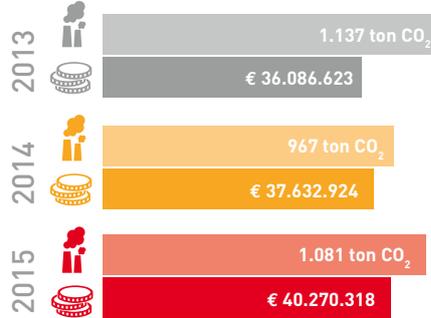
**2) Déchets de produits:** En adhérant à Fost Plus et à VAL-I-PAC, deux instances dont le but est de diminuer le volume des déchets de conditionnement, nous souscrivons aux plans d'action communs et à leurs initiatives. A cela s'ajoute un plan quinquennal à la commission régionale du conditionnement.

## Papier

Les dépliants sont peu à peu remplacés par des catalogues numériques tandis

**King Belgium aide à réfléchir aux solutions permettant aussi à ses clients de travailler de façon plus durable.**

## EMISSIONS GLOBALES DE CO<sub>2</sub> EN RAPPORT AVEC LE CHIFFRE D'AFFAIRES



Composantes: consommation de gaz, d'électricité et de carburant et traitement des déchets. Impact des : conditions climatiques, des fluctuations liées au chiffre d'affaires (notamment nombre de livraisons) ET des mesures prises pour limiter les émissions. Les fluctuations annuelles sont toujours dues à un mélange de différents facteurs. Par exemple: en 2013, à cause de l'hiver rude, la consommation de gaz était supérieure de 34.000 m<sup>3</sup> à celle de 2014. Tous les trois mois, nous communiquons ces chiffres à nos actionnaires.

que les factures sont envoyées par courriel depuis 2013.

## ASSORTIMENT D'ECOPRODUITS: CROISSANCE DES VENTES ET EXTENSION DE L'ASSORTIMENT

La gamme éco proposée par King Belgium consiste en produits qui sont tout aussi efficaces, mais moins nuisibles pour l'environnement. Même si le prix d'achat reste un facteur important, les clients sont de plus en plus nombreux à choisir consciemment des éco-produits. Notre gamme ne cesse, dès lors, de s'étendre.

► Afin d'inspirer nos clients, notre site Internet souligne, par une mention particulière, tous nos produits possédant un ou plusieurs labels écologiques (Ecolabel, Rpet, C2C, Ok compost, ...).

## Influence sur le choix du client

Lorsque le client a le choix entre deux produits de même qualité, King Belgium conseillera, à chaque fois, l'alternative la

plus durable. Même si, dans la pratique, le prix reste un critère important ... Lors d'une adjudication, 60% des points vont souvent au prix. Les pouvoirs publics, pour leur part, ont ramené ce niveau à 30-40% dans le cas de certaines adjudications publiques.

## Eco-Effectivité vs. Eco-Efficacité

L'efficacité est un terme économique qui implique de 'bien faire les choses'. Faire le moins de mal possible avec un nombre de moyens limité. *Low input with maximum outlet!*

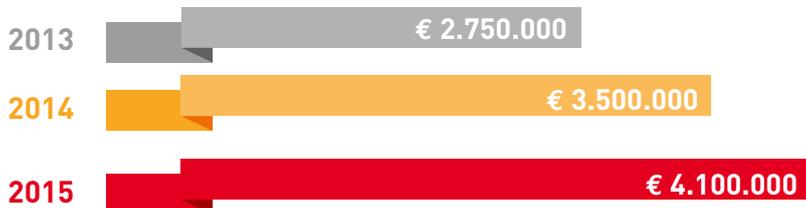
L'Eco-Effectivité implique surtout de 'faire les bonnes choses'. Il s'agit d'une approche réaliste et d'une vision à long terme des produits verts et efficaces, qui suscitent la confiance. L'application à tort et à travers de critères n'est pas à l'ordre du jour dans ce cas-ci tandis que le 'cherry picking' n'est certainement pas la bonne attitude à adopter. «Nous nous mettons au vert» doit devenir un état d'esprit.

Par le passé, les produits écologiques étaient considérés comme étant 'insuffisamment puissants'. De nos jours, certains produits sont même plus puissants et plus efficaces que les produits traditionnels. Les produits écologiques concentrés n'ont donc aucune utilité, leur surdosage

## CHIFFRE D'AFFAIRES PRODUITS ECOLOGIQUES (EN UNITES DE VENTE)



## CHIFFRE D'AFFAIRES DES ECOPRODUITS (EN EUROS)



pouvant, d'ailleurs, se révéler nuisible à l'environnement. King Belgium pousse les producteurs à relever de nouveaux défis et à concevoir de nouveaux développements dans cette direction. Une offre détaillée d'innovations ne se fait donc pas attendre, et le marché professionnel est prêt à l'accueillir. Grâce à notre approche conceptuelle (informations adéquates et correctes) et aux excellentes performances de ces produits, les clients finaux ne tarderont pas à découvrir l'importance croissante des critères C2C et EMAS en plus des écolabels traditionnels (Ecolabel européen, Nordic Swan, ...).

## PRESTATION DE SERVICES: REFLECHIR AVEC LE CLIENT

### Ecologie: une histoire toute en nuances

Dans quelle mesure des articles jetables peuvent-ils être durables ? Sales Manager Catering, Medical & Protection: "Les différentes gammes d'articles jetables que King Belgium lance sur le marché ont, pour but principal, de garantir l'hygiène dans les institutions et les hôpitaux. Lorsque ces articles, une fois consommés, sont brûlés dans des incinérateurs, ils développent une

énergie qui dépasse la puissance des produits pétroliers, réduisant ainsi la consommation de gaz ou de pétrole. La chaleur développée suffit pour brûler les déchets restants. Il s'agit, dès lors, d'un combustible bon marché. Dans le calcul environnemental, il faut, en outre, tenir compte du fait qu'il n'y a aucune utilisation d'eau ni de détergents.

Par l'intermédiaire de Van Ganssenwinkel, la plupart des matières premières vendues par King Belgium sont recyclées en d'autres produits : sacs poubelle, caisses, poteaux, meubles de jardin ... Même si elles sont recyclées à plusieurs reprises, ces matières conservent d'excellentes propriétés mécaniques."

### Utilisation unique = utilisation plurielle

#### Concept total

Les différents départements de King Belgium regardent plus loin que le produit et cherchent ensemble des solutions pour minimiser son impact environnemental.

Par exemple

- 'recyclage': Facility veille à fournir des

### Des méthodes de travail écologiques

#### Moins de consommation d'eau et de produit dans les maisons de repos et de soins

A l'intention spéciale des maisons de repos et de soins et des hôpitaux, King Belgium a imaginé une manière de tenir les espaces propres et hygiéniques avec un minimum d'eau et de produits d'entretien. Cette réflexion a donné naissance au 'One way mopping system', une méthode de nettoyage humide et efficace. Le secret réside dans des chiffons en microfibres et des balais à franges spéciaux. Ces chiffons, qui peuvent être lavés, sont réutilisables.

#### Formation comprise

Afin d'introduire avec succès la nouvelle méthode de travail, King Belgium assure – avec le producteur – la formation de l'équipe d'entretien ainsi qu'un suivi intensif durant les premiers mois.

(voir aussi p. 14)

sacs poubelle appropriés permettant le recyclage effectif des produits.

- 'Collecte PMC en collaboration avec le fournisseur': depuis 2013, les entreprises doivent trier et traiter séparément la partie PMC de leurs déchets et veiller à leur collecte. Pour stimuler ce comportement, King Belgium a cherché, avec les fabricants Rubbermaid et Vileda, une solution favorisant le tri simple des PMC. Cette collaboration a mené à la production 'd'îlots de déchets' que King Belgium a installés, depuis lors, dans certaines entreprises et dans certains bureaux.

# /fournisseurs

Toutes les entreprises Bunzl s'engagent à mener leurs activités commerciales suivant les normes professionnelles et éthiques les plus strictes.

## Aménagement durable des bureaux

En 2015, King Belgium a investi dans de nouveaux meubles de bureau. Nous avons consciemment choisi un fournisseur qui pouvait nous garantir la fabrication européenne des meubles à partir de matériaux durables susceptibles d'être (en grande partie) recyclés une fois usés. Nous avons également veillé au confort de nos collaborateurs en nous intéressant aux propriétés ergonomiques du mobilier.

## L'éthique dans les affaires, aussi à l'étranger

King Belgium conclut des accords avec chaque fournisseur concernant la logistique et la facturation, mais aussi le respect de notre CR code of conduct of ethics. Les nombreux fournisseurs étrangers avec qui King Belgium collabore, à savoir en Extrême-Orient, sont évalués par l'équipe d'audit de Bunzl avant que ne soit décidée toute

forme de collaboration. Une fois reconnus comme fournisseurs, ils restent soumis à des audits réguliers.

## Un transport plus sûr et plus propre

En s'engageant dans le programme 'Lean & Green', notre transporteur

**Certificate of Environmental Saving**

Paul Smet de King Belgium

compte tenu des quantités de produits Natural commandés en 2015, contribue à aider Lucart Group à:

- Récupérer 4 384 107 briques alimentaires\* (de 1L).
- Éviter 309.5 m<sup>3</sup> de déchets envoyés en décharges.\*
- Sauver 965 arbres de taille moyenne\*\*
- Éviter l'émission dans l'atmosphère de 114 082.3 Kg de CO<sub>2</sub>\*\*\*

Les produits Natural sont réalisés en Fiberpack®, les fibres de cellulose qui proviennent du recyclage des briques alimentaires.

Sources : \* Étude du MIT (Massachusetts Institute of Technology). \*\* Étude de Legambiente Roma ; \*\*\* Étude RISI 2008.

**LUCART** GROUP

L'un de nos fournisseurs en 'produits d'entretien naturels' calcula le gain environnemental généré par notre commande, ce qui nous valut ce certificat éloquent.

## “Making things right” est appelé à devenir “Making the right things!”

VAN OORT a pris des mesures de grande envergure en vue de réduire ses émissions de CO2. Notre transporteur s’investit également dans la sécurité routière, un engagement pour lequel il obtient, chaque année depuis 2013, le label TRUCKVEILIG.

► Voir aussi p. 17

### Collaboration avec les fabricants

En collaboration avec quelques entreprises de production/fabricants, King Belgium a élaboré des actions ‘Green Products’. La plus-value de ces actions ciblées se situe, notamment, dans l’utilisation de matières premières recyclées et de matériaux réutilisables, d’innovations ainsi que dans une analyse fouillée des processus technologiques des fabricants (biological cycles and technical cycles), garantissant, évidemment, d’aussi bons résultats de nettoyage. L’offre en variantes écologiques pour nettoyants périodiques a augmenté ces dernières années.

Parallèlement à l’avantage du prix pour les utilisateurs (cost in use), la vente de ces produits d’entretien écologiques a crû de près de 40% en 2015 par rapport à 2013 ! Les institutions publiques, le secteur public et les soins de santé ont manifesté un intérêt très vif pour cette gamme de produits.



Exemples des nombreux logos et certificats octroyés aux produits écologiques.

► Voir aussi p. 19 sur l’Eco-Effectivité vs l’Eco-Efficacité.

### Stratégie consciente des achats

Depuis quelques années, King Belgium opte résolument pour des fournisseurs durables aux gammes de produits écologiques.

Vu les nombreuses directives européennes et belges, le principe de développement durable est devenu une norme chez bien des fabricants. Ce qui explique la croissance de l’offre en produits durables.

Qu’il s’agisse de facilités ou de restauration, les exemples de produits écologiques et environnementaux sont légion. Ce qui importe ici, ce n’est pas uniquement le matériau de base (matière première), mais aussi la manière de produire, de fournir et de recycler.

A cet égard, la fonction d’achat s’avère un défi qui dépasse de loin le niveau de la simple discussion de prix. La conscientisation de nos clients explique, en partie, le succès croissant de nos produits ‘durables’.



# /le client est roi

C'est avec plaisir que nous conseillons nos clients dans leur choix de produits et emballages durables. Si le client le souhaite, King Belgium analysera son assortiment actuel et lui fournira des conseils ciblés sur les produits et leurs éventuelles alternatives écologiques.

## King Belgium réfléchit avec le client aux alternatives durables

L'un des principaux groupes hôteliers au niveau mondial, AccorHotels, a trouvé en King Belgium un partenaire capable de l'aider à réaliser ses objectifs en matière de développement durable. Le groupe hôtelier a élaboré un programme ambitieux en la matière, 'Planet 21', et y a intégré des actions s'adressant aussi bien aux collaborateurs, aux clients et aux partenaires qu'aux communautés locales.

En ce qui concerne le 'roomcare', par exemple, AccorHotels opte résolument, depuis 2013, pour des produits concentrés, ce qui signifie moins de produits, moins de déchets et moins d'emballages. King Belgium a trouvé auprès du fabricant Diversey un allié capable de répondre aux demandes d'AccorHotels. De plus, le programme Room Care a reçu le label Eco-flower de l'Union Européenne.

Dans les restaurants d'hôtel, King



Belgium a également réussi à se distinguer en proposant des serviettes et napperons portant le label FSC. Depuis 2015, les produits d'accueil offerts dans les salles de bains des hôtels Novotel (appartenant au Groupe AccorHotels) proviennent du commerce équitable.

King Belgium est même allé plus loin en optimisant aussi la logistique. Les livraisons sont dorénavant groupées, ce qui nous a permis de réduire leur nombre de 12% en 2014 alors que le volume augmentait, quant à lui, de 6% ! Une situation que nous sommes parvenus à stabiliser en 2015. La réduction des émissions de CO2 qui en résulte est, évidemment, la bienvenue.



"En l'espace de cinq ans, AccorHotels a déjà atteint deux tiers de ses 21 objectifs, et plus de 90% des hôtels font preuve d'une amélioration continue en matière de développement durable. En Belgique et au Luxembourg, ces résultats se traduisent par une forte augmentation des produits durables qu'AccorHotels achète auprès de son partenaire King Belgium. La part de l'assortiment en alternatives durables commandées habituellement par AccorHotels est passée de 9% en 2013 à 22% en 2015." **Noortje Groothuizen, Quality & Sustainable Development Manager, Accor BeNeLux**



Cette collaboration illustre bien la mission de King Belgium, mission qui consiste à offrir à chaque client une solution durable sur mesure.

## Approche logistique

### 1) Limiter les ruptures de stock

Grâce à l'analyse des stocks du client, nous parvenons à limiter le nombre de ruptures de stock. King Belgium tend vers des livraisons complètes. De cette façon, le client reçoit une grosse livraison avec, éventuellement, une livraison supplémentaire groupée. En groupant les commandes par région, nous limitons aussi les frais de transport et les émissions de CO<sub>2</sub>. Cette modification de notre procédure de commande a exigé quelques efforts de la part de nos collaborateurs commerciaux et de nos clients... qui se voient récompensés par une baisse des coûts de manutention. A cet égard, King Belgium est un fournisseur / partenaire logistique unique.

### 2) Centraliser les commandes

King Belgium contribue à atteindre et à conserver les objectifs écologiques et sociétaux. En accord avec le client, nous avons ainsi mis sur pied un système avec différents fabricants qui,

jusqu'alors, livraient directement vers 80 emplacements. Dorénavant, ces fabricants livrent tout sur plate-forme chez King Belgium, qui intègre, à son tour, la livraison via le crossdocking. Win-win et moins d'émissions de CO<sub>2</sub>.

Grâce à King Belgium, il y a maintenant, chaque mois, 80 trajets de camions en moins sur la route!

## Qualité de produit et service

King Belgium bénéficie de la certification ISO 9001 de façon ininterrompue depuis 1997. C'est pourquoi tous nos processus d'entreprise sont continuellement analysés et optimisés. De plus, King Belgium dispose des attestations de sécurité alimentaire et des fiches MSDS\* pour tous les produits chimiques. Les clients enregistrés peuvent y accéder via le site [www.kingbelgium.be](http://www.kingbelgium.be). La plupart des analyses sont effectuées par le fabricant. King Belgium possède aussi un assortiment de produits spécifiques pour le respect des normes HACCP.

\*Material Safety Data Sheet, comprenant des instructions de sécurité et la composition des produits.

## Satisfaction des clients

En 2007 et 2013, King Belgium a mené une enquête numérique pour sonder la satisfaction des clients.

Les thèmes évalués portaient sur: la satisfaction concernant le service intérieur et extérieur, la logistique, les catalogues, le site Internet, la connaissance des assortiments et la formation, les raisons de choisir King Belgium.

Les résultats ont révélé que 84,26% des clients ayant répondu se déclaraient très satisfaits.

La prochaine enquête mesurant la satisfaction de la clientèle est prévue pour 2017. Nous y sonderons l'importance de la RSE et la satisfaction concernant la boutique en ligne.



**Notre centre de distribution** à Tisselt/Willebroek

## /société

King Belgium souhaite contribuer au soulagement de situations insupportables. C'est pourquoi, chaque année, elle choisit une situation spécifique qu'elle soutient financièrement avec ses clients et son personnel.

### Don de PC à Oxfam-Solidarité

En octobre 2015, King Belgium renouvela une grande partie de ses équipements informatiques et offrit 19 PC et 5 ordinateurs portables à Oxfam-Solidarité.



# /le tableau de références GRI G4

Ce tableau reprend les critères tirés des directives G4 du Global Reporting Initiative. Par indicateur, nous mentionnons dans quelle mesure celui-ci apparaît dans le rapport de développement durable de King Belgium® au cours de la période 2013 - 2015.

## /Stratégie et profil

GRI	Description	Niveau de reporting	Référence	Raison
<b>1. Stratégie et Analyse</b>				
G4.1	Une déclaration du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie		p 3, 6, 9	
<b>2. Profil de l'organisation</b>				
G4.3	Nom de l'organisation	Complet	p 1	
G4.4	Principales marques et principaux produits et/ou services	Complet	p 4	
G4.5	Lieu du siège de l'organisation	Complet	p 2	
G4.6	Nombre de pays où l'organisation est active (important pour les questions de développement durable)	Complet	p 4, 5	
G4.7	Mode de propriété et forme juridique		p 5	
G4.8	Marchés desservis	Complet	p 4	
G4.9	Taille	Complet	p 4	
G4.10	Collaborateurs	Complet	p 13	
G4.11	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective			100%
G4.12	Description de la chaîne d'approvisionnement	Complet	p 8	
G4.13	Changements substantiels de taille, de structure ou de propriété survenus au cours de la période de reporting	N/A		
<i>Implication dans des initiatives externes</i>				
G4.14	Description de la façon dont le principe de précaution est appliqué	Complet	p 6, 9, 10, 11	
G4.15	Chartes, principes ou autres initiatives RSE développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit	Complet	p 6, 13	
G4.16	Affiliation à des associations, au sein desquelles l'organisation exerce des fonctions, accorde des contributions financières ou dont elle considère son adhésion comme stratégique	N/A		
<b>3. Aspects et périmètres pertinents identifiés</b>				
G4.17	Structure opérationnelle, délimitation du rapport	Complet	p 2, 5, 10	
G4.18	Description du processus de contenu du rapport et de l'application des principes de reporting du contenu.	Complet	p 6, 8	
G4.19	Énumération de tous les aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu	Complet	p 6, 8	
G4.20	Périmètre des aspects pertinents au sein de l'organisation	Complet	p 8	
G4.21	Périmètre des aspects pertinents en dehors de l'organisation	Complet	p 8	
G4.22	Explication des raisons et des conséquences de toute reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs	N/A		
G4.23	Modifications substantielles concernant le champ d'étude et le périmètre des aspects par rapport aux précédentes périodes de reporting	N/A		
<b>4. Implication des parties prenantes</b>				
G4.24	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	Complet	p 7	
G4.25	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue			Classement sur base de l'intérêt et du pouvoir/influence
G4.26	Approche utilisée pour impliquer les parties prenantes, y compris la fréquence du dialogue par type et par groupe de parties prenantes	Complet	p 14, 20-21, 22-23	
G4.27	Réactions principales des parties prenantes et façon dont l'organisation y a réagi	Complet	p 6-9	
<b>5. Profil du rapport</b>				
G4.28	Période de reporting concernée par les informations fournies	Complet	p 2	
G4.29	Date du dernier rapport publié	Complet	p 2	
G4.30	Cycle de reporting	Complet	p 2	
G4.31	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Complet	p 2	
G4.32	Core/Comprehensive	Complet	p 2	
G4.33	Politique et pratique courante de l'organisation visant à solliciter une vérification externe du rapport	N/A		
<b>GOVERNANCE ET ETHIQUE</b>				
<b>6. Gouvernance</b>				
G4.34	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance	Complet	p 5, 10	
<b>7. Ethique et intégrité</b>				
G4.56	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement, tels que les codes de conduite et codes d'éthique	Complet	p 11	

## /Disclosures on Management Approach (DMAs)

Indicateur	Description	Niveau de reporting	Référence
<b>Economique</b>			
<b>Performances économiques</b>			
<b>G4 EC1</b>	Valeurs économiques directes créées et distribuées	Partiel	p 4
<b>Environnement</b>			
<b>Energie</b>			
<b>G4 EN3</b>	Energie (consommation / production) au sein de l'organisation	Partiel	p 17, 18
<b>Flux de déchets</b>			
	Descriptif	Complet	p 18
<b>Produits et services</b>			
<b>G4 EN27</b>	Initiatives en vue d'atténuer les impacts environnementaux des produits et des services, et ampleur de cette atténuation	Complet	p 18, 19
<b>Respect de la législation et de la réglementation environnementales</b>			
<b>G4 EN29</b>	Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement	Complet	p 17
<b>Transport</b>			
<b>G4 EN30</b>	Impacts environnementaux substantiels du transport des produits, autres marchandises et matières utilisés par l'organisation dans le cadre de ses activités, et des déplacements des membres de son personnel	Complet	p 17
<b>Evaluation environnementale des fournisseurs</b>			
<b>G4 EN33</b>	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Complet	p 18-21
<b>Social: conditions de travail et travail décent</b>			
<b>Emploi</b>			
	Voir G4-10	Complet	p 13
<b>Relations employeur / employés</b>			
	Satisfaction des collaborateurs	Complet	p 14
<b>Santé et sécurité au travail</b>			
<b>G4 LA6</b>	Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe	Complet	p 15, 16
<b>Formation et éducation</b>			
<b>G4 LA9</b>	Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié, par sexe et par catégorie professionnelle	Complet	p 14
<b>Evaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs</b>			
<b>G4 LA14</b>	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi	Complet	p 20, 21
<b>Social: Droits de l'homme</b>			
<b>Non-discrimination</b>			
<b>G4 HR3</b>	Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place	Complet	p 13, 14
<b>Evaluation du respect des droits de l'homme chez les fournisseurs</b>			
<b>G4 HR11</b>	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Complet	p 20, 21
<b>Social: Société</b>			
<b>Communautés locales</b>			
<b>G4 SO1</b>	Pourcentage de sites ayant mis en place une participation des communautés locales, des évaluations des impacts et des programmes de développement	Complet	p 25
<b>Lutte contre la corruption</b>			
<b>G4 SO4</b>	Pourcentage des catégories importantes de produits et de services pour lesquelles les impacts sur la santé et la sécurité sont évalués aux fins d'amélioration	Complet	p 11
<b>Social: Responsabilité liée aux produits</b>			
<b>Santé et sécurité du consommateur</b>			
<b>G4 PR1</b>	Pourcentage des catégories importantes de produits et de services pour lesquelles les impacts sur la santé et la sécurité sont évalués aux fins d'amélioration	Complet	p 20-23
<b>Etiquetage des produits et services</b>			
<b>G4 PR5</b>	Stratégie en matière de satisfaction des clients, y compris résultats des enquêtes de satisfaction client	Complet	p 23



## /ceci n'est que le début

Derrière les initiatives et les chiffres qui s'alignent dans ce deuxième rapport de développement durable, se trouve une entreprise poursuivant l'excellence sur tous les plans. King Belgium tient à se distinguer en offrant des produits de qualité supérieure et des services logistiques de pointe, tout en prenant ses responsabilités sociétales. Nous espérons que ce rapport sera une source d'inspiration pour toutes les parties concernées.

***“Tout rapport de développement durable est à l'image de notre stratégie RSE: éternellement inachevé.”***

Wim Matthijs, King Belgium



### **King Belgium**

**Bureaux:** Rue du Cerf 190/1 - 1332 Genval

**Centre de distribution:** Kersdonk 7 - 2830 Tiselt/Willebroek

**www.kingbelgium.be - Contact:** wmatthijs@kingbelgium.be