



**RAPPORT SUR LE
DÉVELOPPEMENT DURABLE**

2020



/À propos de ce rapport

Pour préparer ce rapport de développement durable, nous avons appliqué les normes internationalement reconnues **Global Reporting Initiative (GRI)**. Nous avons choisi de faire notre rapport sur le niveau de base. À la page 30, vous trouverez une table des matières avec une référence à la page correspondante pour les informations GRI et les indicateurs de performances GRI.

Pour plus d'informations sur les normes GRI, rendez-vous sur : www.globalreporting.org.

En plus du cadre de référence international GRI pour les rapports sur la durabilité, nous étudions également comment nous pouvons contribuer aux **Objectifs de développement durable (ODD)**. Ces objectifs de développement durable ont été approuvés le 25 septembre 2015 par 193 chefs d'État ou de gouvernement lors d'un sommet spécial des Nations unies à New York. Les ODD couvrent un large éventail de thèmes de durabilité tels que le changement climatique, la biodiversité, la santé publique, l'éducation et la réduction de la pauvreté, et détermineront l'agenda mondial de la durabilité dans les années à venir. Pour

la première fois, les entreprises, les ONG, les gouvernements et tous les autres acteurs sociaux sont appelés à atteindre conjointement ces 17 objectifs. Tout au long du texte de notre rapport sur le développement durable, nous faisons référence aux ODD pour lesquels nous pensons pouvoir jouer un rôle.

Il s'agit du troisième rapport de développement durable de King Belgium SA, dont le siège se situe à Genval, rue du Cerf 190/1, avec un centre de distribution à Tisselt. Ce rapport reflète la politique RSE de 2016 à 2019. King Belgium fournit une mise à jour semestrielle de son rapport de développement durable. Les éditions précédentes du rapport sur le développement durable peuvent être demandées à l'adresse marketing@kingbelgium.be.

Les réactions sont les bienvenues !

King Belgium est bien entendu ouvert à vos commentaires, encouragements et suggestions d'amélioration. Veuillez contacter notre service marketing à l'adresse marketing@kingbelgium.be.

/TABLE DES MATIÈRES

2	À propos de ce rapport
3	Préface
4	Notre histoire
5	King Belgium, votre partenaire one-stop-shop
6	Partie du groupe BUNZL
8	Code de conduite comme guide de conduite éthique
9	Offrir une valeur ajoutée à chaque étape de la chaîne de valeur
12	Relations durables avec les fournisseurs
14	Penser avec nos clients
16	Croissance durable
18	Nous offrons un milieu de travail apprécié et motivant
21	La santé et la sécurité sont d'une importance capitale
24	Avec une empreinte écologique moindre
27	Table des matières GRI

/Préface

Lors de la rédaction de ce rapport sur la RSE, nous ne pouvions pas suspecter que le monde serait frappé par une pandémie inconnue sans précédent. Les mesures visant à contenir la transmission et les conséquences du virus Covid-19 figurent bien entendu en tête de liste de tous les agendas.

King Belgium a réagi d'une manière rapide et adéquate et a appliqué des mesures strictes mais réalisables afin de pouvoir continuer à fournir nos clients de manière sûre et réfléchie et de leur offrir un service efficace et optimisé. Le gouvernement belge et absolument tous les hôpitaux et entreprises du secteur des soins de santé ont fait confiance à l'expertise et au service remarquable de notre société.

Mais cela ne signifie pas que d'autres thèmes seraient moins importants, ce que nous voudrions préciser dans cet ouvrage de référence.

En tant qu'entreprise leader dans notre secteur, il est du devoir de King Belgium de prendre à cœur sa responsabilité sociale.

Vivre et travailler de manière durable est devenu la nouvelle norme. Et là où il y a beaucoup de mouvement, il est très important d'avoir un aperçu de l'évolution pour apprendre et s'adapter de manière adéquate. C'est le troisième rapport de développement durable de King Belgium. Depuis la première édition beaucoup de choses ont changé, non seulement dans la domaine de la durabilité,

mais également dans l'exposé des motifs. De cette manière, King Belgium fait preuve de transparence en termes de sa propre progression durable.

Chaque jour nous proposons à nos collaborateurs et à nos clients de nouvelles méthodes et techniques pour la gestion durable.

Notre **gamme de produits écologiques** se compose de produits tout aussi efficaces, mais beaucoup moins nocifs pour l'environnement. Bien que le prix d'achat reste un facteur important, de plus en plus de clients optent consciemment pour des produits écologiques. La gamme ne cesse de s'étendre. Nous travaillons également avec nos fabricants pour proposer une alternative écologique fiable et viable. Les efforts et investissements au niveau de la logistique et du transport contribuent largement à l'empreinte écologique.

Nous nous engageons pleinement dans la **numérisation et l'automatisation**.

L'optimisation de nos processus garantit un traitement des commandes plus efficace, moins d'administration, moins de risques d'erreurs et nous conduit à une

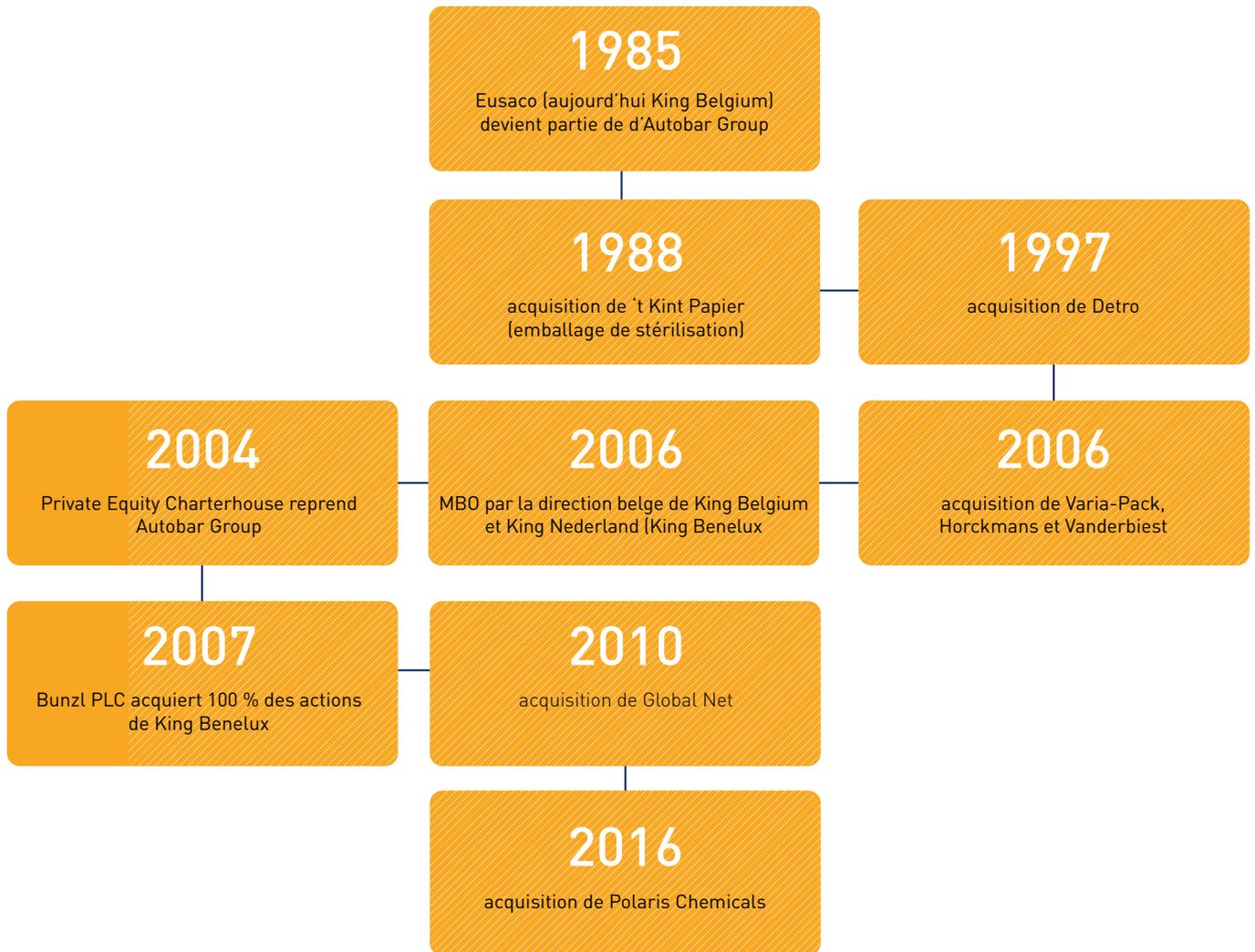
organisation sans papier. Notre boutique en ligne est le portail qui permet à nos clients de passer leurs commandes et de les suivre, tout comme EDI (échange électronique de données) est de plus en plus utilisé pour rendre le flux des commandes vers la facturation plus souple et moins encombrant.

Mais avant tout nous voulons être un **fournisseur fiable et honnête**, être votre partenaire. Tous nos collaborateurs jouent un rôle crucial, en faisant preuve de leadership, en inspirant confiance et en prenant leurs responsabilités.

Ce troisième rapport de développement durable est bien plus qu'un résumé des initiatives prises par King Belgium pour entreprendre de manière responsable. Derrière les chiffres, il y a une entreprise qui veut non seulement se distinguer avec des produits de haute qualité et des services logistiques étendus, mais une organisation solide qui assume ses responsabilités envers et avec toutes les parties impliquées.

Bonne lecture !
Werner Meuleman

/Notre histoire



Organigramme de l'équipe de direction de King Belgium



/King Belgium, votre partenaire one-stop-shop

King Belgium est le principal distributeur national dans les domaines du **facility** (nettoyage et hygiène), du **catering** (consommables non alimentaires et matériel de restauration) et du **médical** (vaste gamme de produits jetables, emballages de stérilisation, vêtements de protection).

La gamme de produits King Belgium comprend cinq groupes de produits :

- 1 Produits à usage unique et matériel pour la restauration
- 2 Papier et produits d'hygiène pour la désinfection
- 3 Produits et matériaux de nettoyage
- 4 Dispositifs médicaux à usage unique
- 5 Équipements de protection personnels professionnels

Cette combinaison de produits est **unique**. King Belgium livre directement aux utilisateurs finaux tels que les hôpitaux, centres d'hébergement et de soins, écoles, entreprises, institutions gouvernementales, entreprises de nettoyage et de restauration, hôtels, parcs d'attractions, industrie, événements et grossistes.

Notre objectif est d'améliorer constamment nos services logistiques.

Nous voulons offrir à nos clients la valeur ajoutée promise. Cela nous oblige à rester constamment vigilants et à remettre en question nos relations clients et nos performances logistiques.

8000
Plus de 8 000 clients actifs



Très forte présence dans les soins de santé et dans le secteur public



82 collaborateurs



King Belgium propose toutes les solutions possibles adaptées pour ses clients



Grande connaissance du métier et du marché et un personnel hautement motivé et fidèle, avec des années d'expérience dans l'industrie

€ 47 mio
d'euros de chiffre d'affaires (2019)



Croissance annuelle moyenne de 5 %



Large gamme de produits avec plus de 11 500 références actives dans l'assortiment



Connaissance technique approfondie et expertise en matière de nettoyage et entretien



King Belgium fournit tous les clients en Belgique, au Luxembourg et dans d'autres pays européens si souhaité.

/Partie du groupe BUNZL

Bunzl PLC est un groupe international spécialisé dans la distribution et les services, présent en Amérique, en Europe et en Asie. Bunzl PLC accompagne les entreprises du monde entier en proposant divers produits indispensables aux clients et au bon fonctionnement de leurs entreprises. Bunzl PLC a son siège social à Londres, au Royaume-Uni.

En Europe, Bunzl Continental Europe opère depuis Amsterdam, d'où elle gère 110 centres de distribution et bureaux dans 14 pays européens. En tant que filiale, King Belgium bénéficie du soutien et de l'expertise d'un groupe international solide, tout en conservant ses propres atouts qui font de King Belgium le leader du marché en Belgique et au Luxembourg.

En Belgique, Variapack (Louvain), Global Net (Tournai) et Polaris Chemicals (Wavre) appartiennent également au groupe Bunzl. Chaque entreprise garantit l'unique **Mission Bunzl**, à savoir : être le principal fournisseur de consommables non alimentaires, avec pour objectif de :

- > dépasser les attentes des clients
- > travailler avec un personnel hautement dévoué et motivé
- > apporter une contribution socialement responsable à la société (RSE)
- > innover avec des produits, concepts et en externalisant
- > conclure des partenariats stratégiques avec les fournisseurs et les clients

Cette mission mondiale est soutenue dans le monde entier par les différentes sociétés Bunzl. En même temps, ils conservent la liberté et la flexibilité

d'adapter cette mission à leurs besoins locaux, afin que les partenaires et les clients en tirent le maximum d'avantages.

L'échange mutuel de connaissances et de savoir-faire entre les entreprises locales de Bunzl garantit à King Belgium un avantage concurrentiel sur le marché belge et luxembourgeois. Nos clients bénéficient d'un **pouvoir d'achat international** et soutiennent un **groupe financièrement solide**.

Surfez sur www.bunzl.com pour plus d'informations sur le Groupe Bunzl.

€ 10 milliards
de chiffre d'affaires en 2019

31 Pays
actif dans plus de 31 pays

6
continents

20.000
salariés



→ Belgique, Danemark, Allemagne, France, Hongrie, Israël, Pays-Bas, Autriche, Roumanie, République slovaque, Espagne, République tchèque, Turquie et Suisse

/Code de conduite comme guide de conduite éthique

Le « Code of Conduct » du groupe Bunzl (code de conduite) est un guide destiné à tous les travailleurs afin qu'ils adoptent un comportement correct.

Tous les collaborateurs ont adhéré à ce code et s'engagent à :

- 1 éviter les conflits d'intérêts
- 2 respecter les directives concernant l'octroi et la réception de cadeaux d'affaires et d'événements
- 3 interdire les paiements illégaux et des pots-de-vin
- 4 prendre soin de la santé, de la sécurité et de l'environnement
- 5 protéger les informations confidentielles de l'entreprise
- 6 nouer des relations durables avec les clients et les fournisseurs
- 7 gérer les actifs du groupe « en bon père de famille »
- 8 appliquer les politiques anti-corruption et adopter des comportements anticoncurrentiels



Le « Code of Conduct » est accessible au public sur <https://www.bunzl.com/responsibility/cr-policy.aspx>

Toutes les sociétés Bunzl - y compris King Belgium - respectent les dispositions et procédures spécifiques de la politique. Ils sont également conformes à la Déclaration universelle des droits de l'homme (Nations unies), ainsi qu'aux lois et réglementations locales.

King Belgium a une culture d'ouverture et de respect. Si quelque chose ne va pas

correctement, veuillez vous référer au code de conduite pour le prouver.

À ce jour, King Belgium n'a identifié aucune infraction au code de conduite. Cela a été vérifié par le PDG et par Bunzl Continental Europe. Le registre appartient au PDG qui reçoit les informations des personnes impliquées, les complète et les transmet à Bunzl Continental Europe.

/Offrir une valeur ajoutée à chaque étape de la chaîne de valeur

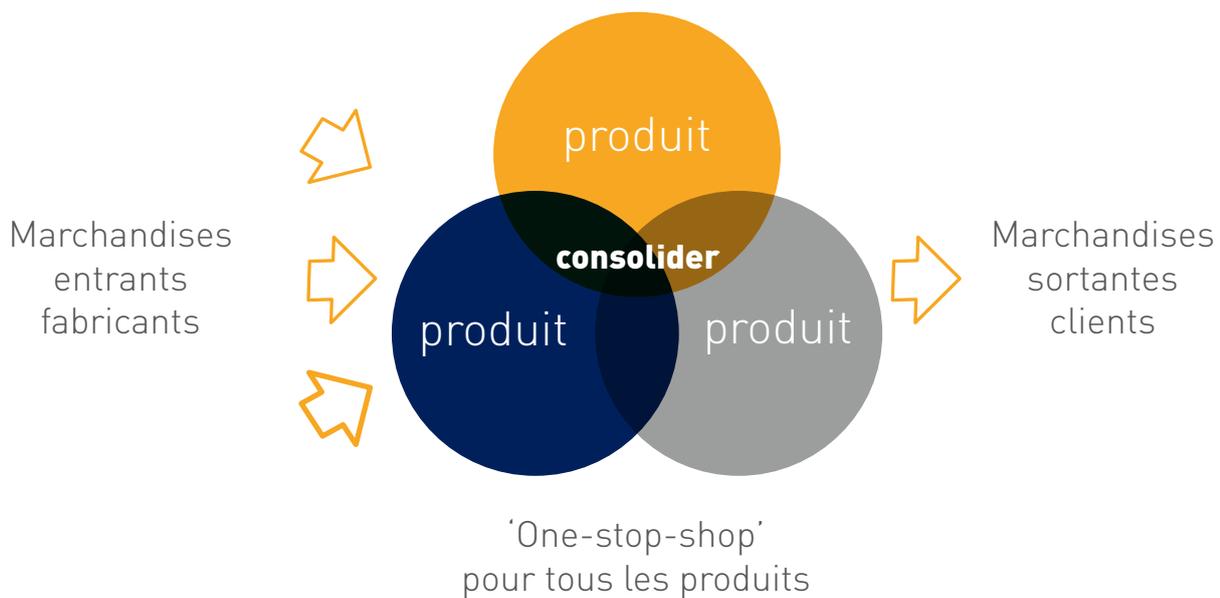
Nos activités ont un impact sur l'environnement et les sociétés au sein desquelles nous opérons.

Pour construire un avenir durable, nous devons faire plus que simplement réduire notre propre impact. C'est pourquoi nous apportons des changements à chaque étape de notre chaîne de valeur. L'illustration ci-dessous montre les principales étapes de notre chaîne de valeur.

ACHAT GLOBAL



Bunzl son point de consolidation



King Belgium offre la bonne solution pour chaque situation spécifique, avec l'aide de consultants experts, d'une vaste gamme d'articles et d'un système de distribution bien organisé.

Développement durable

Les approvisionnements en combustibles fossiles sont limités et notre nature est considérablement affectée par les activités humaines. Quelque chose doit changer. Le développement durable est le maître mot ici.

King Belgium et Bunzl sont heureux d'en assumer la responsabilité et proposent une sélection variée d'emballages durables et respectueux de l'environnement. Nous vous conseillons dans votre choix de produits responsables en revoyant la gamme actuelle, en fournissant des conseils spécifiques sur les produits et les alternatives durables possibles. De cette façon, nos clients peuvent également contribuer à un meilleur environnement.

« Grâce à diverses initiatives, King Belgium montre que durabilité et rentabilité client vont de pair. King Belgium ne garde pas les initiatives pour elle, mais les partage avec le client. Notre propre personnel est un exemple pour le client. »

Pascale Wolleswinkel, Essity Professional Hygiene (Tork)



« Believe » est la politique socialement responsable de King Belgium. En donnant à cette politique un caractère indépendant, l'accent est mis sur notre importance.

« Believe » est basé sur 5 piliers différents, tous liés à la durabilité et à l'égalité sociale. Nous pensons qu'il est important de proposer une gamme de produits durables. Nous recherchons et développons des relations durables avec

nos partenaires, mais nous trouvons également les conditions de travail de nos industriels étrangers et le bonheur de nos collaborateurs importants.

/Relations durables avec les fournisseurs

Relations durables avec les fournisseurs

Pourquoi c'est important

Sélection des bons fournisseurs pour répondre aux demandes de nos clients

Répondre aux défis environnementaux

Développer des produits et services qui créent une valeur durable pour nos clients et pour la société

Entretenir des relations à long terme

Principales réalisations

Code CR de « Conduct of Ethics » (Conduite éthique)

Gammes de produits écologiquement responsables

Objectifs

Offrir au moins 1 référence écologique alternative par produit

Contribution aux ODD



Faire des affaires de façon éthique

Toutes les sociétés Bunzl s'engagent à mener leurs activités conformément aux normes professionnelles et éthiques les plus strictes. King Belgium conclut des accords avec chaque fournisseur sur la logistique et la facturation, mais aussi sur le respect de notre politique CR.

Les nombreux fournisseurs étrangers avec lesquels King Belgium travaille,

notamment en Extrême-Orient, sont contrôlés par l'équipe d'audit de Bunzl avant que la décision de coopérer ne soit prise. Une fois reconnus comme fournisseurs, ils sont encore régulièrement soumis à divers contrôles et inspections.

Politique d'achat responsable

Depuis plusieurs années, King Belgium opte pour des fournisseurs

« King Belgium se distingue par l'élargissement de sa gamme en fonction de la demande du marché avec des alternatives écologiques et des conseils spécifiques au client final. »

Maurice Hollander, Duni Benelux

durables avec des gammes de produits écologiquement responsables.

En partie à cause des nombreuses directives belges et européennes, le principe de durabilité est devenu une norme pour de nombreux fabricants. La gamme de produits durables ne cesse par conséquent de se développer.

« Tork et King travaillent en étroite collaboration : des ventes, du service client et du marketing jusqu'à la logistique. De cette façon, le fabricant et le grossiste se présentent sur le marché en tant que partenaires. Cela inspire confiance au client final. Tout comme Essity/Tork, King Belgium est passionné par la durabilité et, en ce qui nous concerne, un partenaire avec des valeurs égales. »

*Pascale Wolleswinkel,
Essity Professional Hygiene (Tork)*

« King Belgium est une voie importante vers le marché pour nous en tant que fabricant, en particulier vers la restauration, les hôpitaux et les agences gouvernementales. Nous nous engageons à proposer une gamme alternative de plastiques pour répondre à la demande directe du marché. Les matériaux tels que le papier, la bagasse, le bambou ou le PLA sont actuellement incapables de suivre la demande et la production. Nos solutions sont 100% rPET recyclé. Dans les années à venir, d'importantes mesures peuvent encore être prises pour garantir que l'ensemble de la chaîne contribue au recyclage continu du plastique. »

Robin Kalverla, Paccor

Qu'il s'agisse d'équipements ou de restauration, il existe d'innombrables exemples de produits écologiques. Non seulement les matériaux de base (matières premières) sont importants ici, mais aussi la manière de produire, de livrer ou de recycler.

À cet égard, la fonction d'achat est devenue un défi qui a largement dépassé le niveau de la simple discussion des prix. En partie grâce à la sensibilisation de nos clients, nos produits « durables » connaissent un succès croissant.

/Penser avec nos clients

Penser avec nos clients

Pourquoi c'est important

Maintenir la position sur le marché

Fournir une réponse aux défis environnementaux (dont l'interdiction du plastique)

Développer des produits et services qui créent une valeur durable pour nos clients et pour la société

Construire des partenariats fidèles

Principales réalisations

337 993 produits/unités écologiques vendus en 2019

17,94 % du chiffre d'affaires total sont des produits durables (papier FSC, rPet, biodégradable, C2C,... toutes divisions confondues)

Objectifs

Plus de connaissances autour de ce que l'on entend par référence écologique

Offrir au moins 1 référence écologique alternative par produit

Contribution aux ODD



Nous sommes heureux de conseiller nos clients dans leur choix de produits et d'emballages durables, et d'éventuelles alternatives durables. King Belgium aide à concevoir des solutions pour permettre à nos clients d'entreprendre plus durablement, allant du choix au niveau des achats jusqu'au traitement circulaire des déchets après utilisation. L'externalisation des achats et l'ajout d'un large assortiment d'articles consommables non alimentaires permettent à nos clients de :

- 1 se concentrer sur leurs propres activités de base
- 2 bénéficier d'un guichet unique, un fournisseur multimarques
- 3 bénéficier d'un service et de la fiabilité
- 4 faire des économies d'achat substantielles
- 5 avoir la qualité et de l'expérience
- 6 simplifier l'administration interne
- 7 innover et se renouveler

Qualité et service des produits

King Belgium est certifié ISO 9001 depuis 1997. Ce qui signifie que tous nos processus commerciaux sont constamment contrôlés et optimisés.

Nous nous engageons pleinement dans la numérisation et l'automatisation pour un suivi, une facturation et un traitement des commandes plus fluides. Notre boutique en ligne offre à nos clients de nombreux avantages :

- 1 accéder à toute la gamme (avec prix contractuels)
- 2 passer votre commande plus rapidement

« King Belgium est un partenaire qui mise autant que possible sur la qualité et se met à la place du client. King Belgium est ouvert à une bonne coopération et un dialogue avec les clients et les fournisseurs. Être critique est crucial à cet égard. En tant que fournisseur, nous soutenons cette vision et sommes à votre entière disposition avec, à chaque fois, des conseils sur mesure pour le client final. »

Maurice Hollander, Duni Benelux

- 3 avoir un aperçu simple de vos adresses de livraison et de facturation
- 4 avoir un aperçu complet de toutes vos commandes
- 5 accéder rapidement aux articles enregistrés dans votre panier

Satisfaction client

King Belgium mène une enquête numérique sur la satisfaction client. Les thèmes abordés sont la satisfaction du service interne et externe, la logistique, les catalogues, la boutique en ligne, les gammes de connaissances et de formations, les raisons du choix de King Belgium. La mesure de la satisfaction reprendra le troisième trimestre 2020. L'objectif est d'évaluer les efforts de développement durable de King Belgium.

Gamme de produits Eco : augmentation des ventes et élargissement de la gamme

La gamme éco que King Belgium propose se compose de produits tout aussi efficaces, mais beaucoup moins nocifs pour l'environnement. Si le client a le choix entre deux produits équivalents, King Belgium conseillera toujours l'alternative la plus durable. Bien que le prix d'achat reste un facteur important, de plus en plus de clients optent consciemment pour des produits écologiques. La gamme ne cesse de s'étendre.

King Belgium continue de mettre les producteurs au défi de poursuivre leurs développements dans cette direction. Une large gamme d'innovations est donc inévitable et le marché professionnel est également prêt. En raison de notre approche conceptuelle (informations fiables et correctes) et des excellents résultats de performances de ces produits, les clients finaux découvriront qu'en plus des écolabels traditionnels, l'écolabel européen, Nordic Swan, ..., C2C (Cradle to Cradle est une plateforme d'innovation innovante pour la réalisation de produits, processus et systèmes ayant un impact positif sur les personnes et leur environnement et sur l'esprit d'entreprise) et EMAS (Eco Management and Audit Scheme) sont des critères importants.

Pour inspirer nos clients, nous mettons en avant tous nos produits avec un ou plusieurs labels de durabilité (Ecolabel, rPET, C2C, OK compost, ...) avec une mention apparaissant sur le site de King Belgium.

Concept total

Les différents départements de King Belgium vont au-delà du produit et recherchent ensemble des solutions pour minimiser l'impact environnemental, telles que :

- 1: Recyclage : l'installation fournit des sacs à déchets adaptés pour un recyclage efficace des produits
- 2 Collecte des PMC : depuis 2013, les entreprises ont fait collecter séparément leur fraction de PMC. Pour stimuler cela, King Belgium, en collaboration avec les fabricants Rubbermaid et Vileda, cherchait une solution pour trier facilement les déchets PMC. Cette collaboration a abouti à la production d'îlots de déchets que King Belgium a entre-temps installés dans diverses entreprises et bureaux.

Vendre des produits écologiques (à l'unité)

337 993 produits/unités écologiques vendus en 2019

Ventes de produits écologiques (en chiffre d'affaires) +% du chiffre d'affaires total

7 907 748 € = 17,94 % du chiffre d'affaires total provient de produits durables (papier FSC, rPET, biodégradable, C2C, ... toutes divisions confondues)

/Croissance durable

	Solvabilité	Numérisation et automatisation
Pourquoi c'est important		
	Oxygène pour les entreprises	Maintien de la position sur le marché
	Continuité des affaires	Sans papier
Principales réalisations		
	Croissance de 5 % au cours des 3 dernières années	23,5 % de clients numériques (soit 20,5 % des ventes)
	Plus de 47 millions d'euros de chiffre d'affaires	24,6 % de valeur d'achat (commandes)
		20,7 % de valeur d'achat (facturation)
Objectifs		
	Croissance du chiffre d'affaires de 5 %/an	80 % de clients numériques d'ici fin 2021
		tous les fournisseurs numériques d'ici fin 2021

Contribution aux ODD



	Chiffre d'affaires	Croissance
2019	46 799 000 €	5 %
2018	44 369 000 €	4 %
2017	42 557 000 €	1 %
2016	42 066 000 €	4 %
2015	40 404 000 €	7 %

Nos domaines de croissance sont :

1 La numérisation et l'automatisation

Nous nous engageons pleinement à numériser nos relations clients et fournisseurs pour un suivi, une facturation et un traitement des commandes plus fluides. Cela nécessite un suivi de nos collaborateurs commerciaux et du service des achats, mais également une formation intensive de nos collaborateurs des systèmes sous-jacents.

2 Les acquisitions ciblées

Notre croissance comprend également l'acquisition ciblée de sociétés complémentaires en fonction d'un produit ou d'un segment de marché ou d'un savoir-faire technologique.

Le principal principe financier de King Belgium est de croître sur la base de nos propres ressources. Nous gagnons de l'argent avant de le dépenser. Nous construisons des relations à long terme avec nos fournisseurs, clients et collaborateurs. De cette façon, nous pouvons faire des investissements à long terme en pensant à l'avenir.

Part de marché 3 divisions

39 %

Restauration

39 %

Équipements

39 %

Médical



Notre centre de distribution à Tisselt/ Willebroek

/Nous offrons un milieu de travail apprécié et motivant

	Employeur attractif	Une culture d'entreprise motivante	Une formation et le renforcement des connaissances
Pourquoi c'est important			
	Conserver et recruter des talents		
	Des collaborateurs motivés et engagés pour une meilleure productivité		
	Renforcer les compétences		
Principales réalisations			
	Ancienneté moyenne : 10,95 ans Rotation volontaire (2019) : 1,2 %	Score de l'indice d'engagement : 76 %	Programme d'initiation de 1 à 2 semaines pour chaque nouveau venu
Objectifs			
	Des collaborateurs satisfaits conduisent à de meilleurs résultats d'exploitation		

Contribution aux ODD



49

Homme



33

Femme

1

Enseignement primaire

46

Enseignement secondaire

26

Baccalauréat

9

Master

82

collaborateurs

26

ouvriers

2

Temps partiel

3

Temps partiel

56

employés

82

collaborateurs

47

Plein temps

30

Plein temps

8

< 30 ans

13

30 - 39 ans

23

40 - 49 ans

15

50 - 54 ans

15

55 - 59 ans

8

60 - 64 ans

10,95 ans

Ancienneté moyenne

Employeur attractif

King Belgium offre la combinaison parfaite d'une structure de PME horizontale et de petite taille, soutenue par le groupe international Bunzl. Les collaborateurs sont sélectionnés sur la base de leurs compétences, expertises et qualifications pour contribuer positivement aux valeurs et aux objectifs commerciaux de l'entreprise. Nous attirons un personnel de qualité et récompensons leurs efforts avec un salaire motivant et de bons avantages sociaux, liés à l'engagement individuel, aux résultats d'exploitation et au marché du travail externe.

Le saviez-vous ?

- Dès le recrutement, chaque candidat sera traité de manière égale et équitable, sans aucune discrimination. Différentes nationalités, différents âges, etc. sont plus que bienvenus avec nous.
- Le nombre de femmes salariées chez King Belgium est en moyenne plus élevé que dans une entreprise comparable de ce secteur.
- Divers collaborateurs travaillent à temps partiel, ce chiffre est le plus élevé chez les + 50 ans.

1,2 %

Rotation volontaire

Motiver la culture d'entrepriser

La satisfaction de nos collaborateurs est mesurée tous les deux ans sur la base d'une enquête (même format pour toutes les sociétés du groupe Bunzl). Tous les collaborateurs peuvent le compléter, sans obligation et de manière anonyme. La dernière enquête de satisfaction du personnel date de 2018 et les plans d'actions sont suivis de près par le DRH.

Enquête auprès des collaborateurs

- Tous les deux ans
- 69 % de taux de réponse
- Score de l'indice d'engagement : 76 % (-3 % par rapport à 2016).
Le score de l'indice d'engagement est un pourcentage pondéré des évaluations positives des 9 questions d'engagement.
 $IE = (\text{score total reçu} / \text{score maximum possible}) \%$
- 56 % de collaborateurs engagés (-5 % vs 2016).
Sur la base de références externes, nous devrions viser au moins 30 % de collaborateurs engagés.

Chaque année, nous procédons également à des évaluations de performances avec tous les

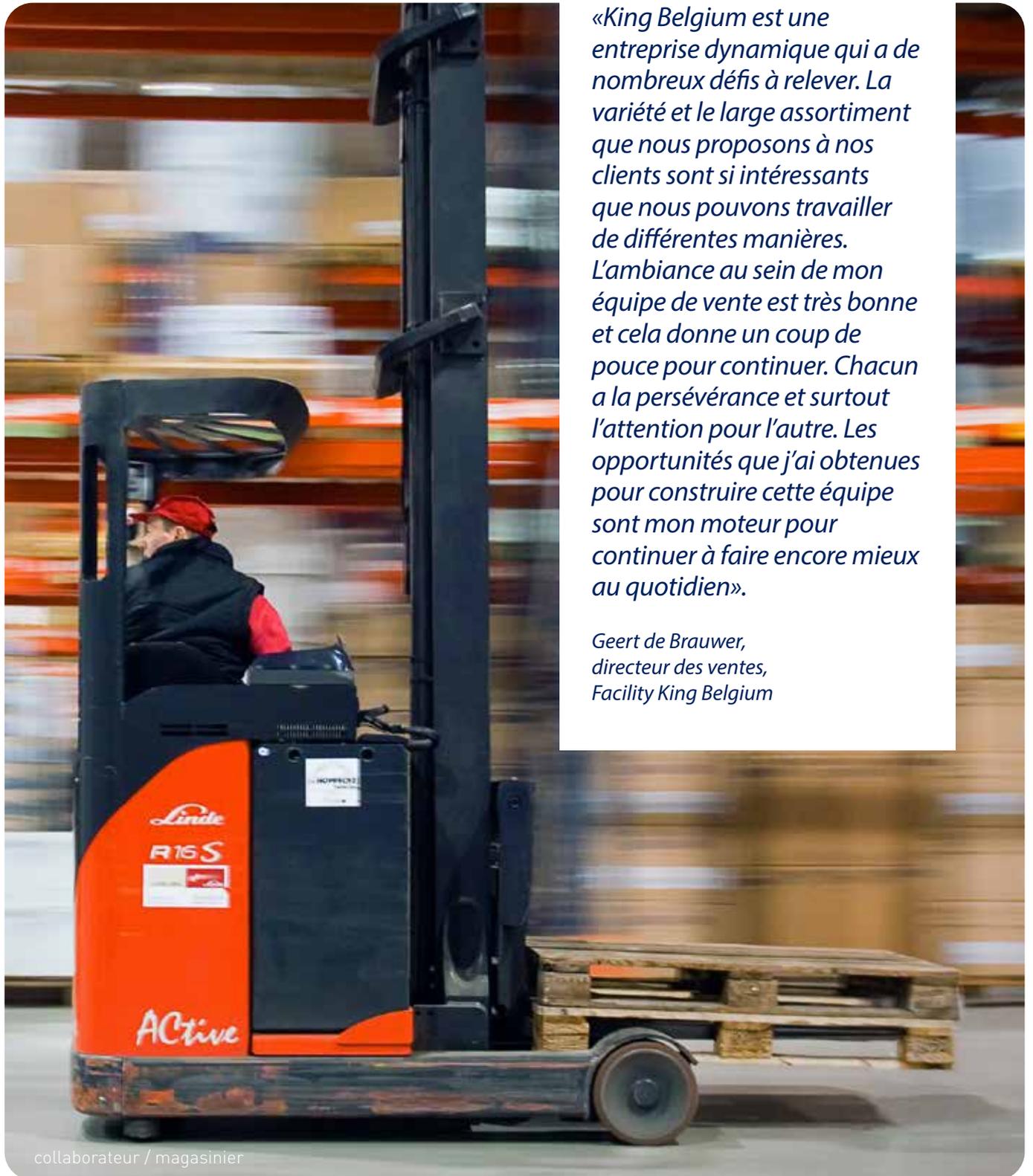
«King Belgium veut offrir à ses employés un endroit où ils peuvent se sentir bien. Leur engagement est stimulé par la formation, l'entraînement sur mesure, la participation et le travail d'équipe. Parce que c'est la clé de meilleurs résultats professionnels».

*Sandra Swaelens,
Responsable des ressources
humaines Bunzl Belgium*

collaborateurs afin d'approfondir les besoins individuels. Pour assurer le bon déroulement de ces entretiens, le service RH propose un accompagnement et un soutien (formulaire d'entretien fixe, points de suivi, plan de formation, descriptifs de poste) aux managers.

Formation et renforcement des connaissances

En tant que prestataire de services, King Belgium se concentre à 100 % sur les compétences et l'expérience de ses collaborateurs. En plus des formations requises par la loi en matière de premiers secours, de sécurité incendie et de conduite de chariots élévateurs, King Belgium propose plusieurs fois par an des formations spécifiques et professionnelles pour les différents services, y compris pour la direction et le management. De cette façon, chaque collaborateur peut continuer à se développer sur le lieu de travail.



«King Belgium est une entreprise dynamique qui a de nombreux défis à relever. La variété et le large assortiment que nous proposons à nos clients sont si intéressants que nous pouvons travailler de différentes manières. L'ambiance au sein de mon équipe de vente est très bonne et cela donne un coup de pouce pour continuer. Chacun a la persévérance et surtout l'attention pour l'autre. Les opportunités que j'ai obtenues pour construire cette équipe sont mon moteur pour continuer à faire encore mieux au quotidien».

Geert de Brauwer,
directeur des ventes,
Facility King Belgium

collaborateur / magasinier

/La santé et la sécurité sont d'une importance capitale

	Prévention des accidents	Des collaborateurs en bonne santé
Pourquoi c'est important		
	Lieu de travail sûr et sain	Des collaborateurs sains dans une entreprise saine
	Culture de la sécurité	
Principales réalisations		
	Taux de fréquence : 0,0941	Facteur Bradford : 6,86 %
	Taux de gravité : 0,0124	
Objectifs		
	Zéro accident	

Contribution aux ODD



King Belgium, avec ses collaborateurs, ses fournisseurs et ses clients, attache une grande importance à des conditions de travail saines et sûres. Bien sûr, nous respectons toutes les obligations légales à cet égard, mais King Belgium va plus loin en échangeant les meilleures pratiques avec les autres sociétés du groupe Bunzl. De cette façon, nous essayons continuellement de réduire les principaux risques.

King Belgium collabore avec le CPPT (Comité pour la prévention et la protection au travail) pour assurer une sensibilisation continue à la sécurité,

des contrôles sur place et une formation adéquate.

Il est rappelé à tous les collaborateurs qu'ils sont personnellement responsables d'assurer la sécurité du lieu de travail. En signant une charte de sécurité, il/elle reconnaît agir en toute sécurité dans toutes les situations. Le chef d'équipe supervise cela et indique aux membres de son équipe les risques et dangers potentiels. L'équipement de protection nécessaire est disponible et vérifié. La formation soutient la politique de sécurité et va au-delà de la loi.

Preventie van ongevallen

La théorie est que si le risque est connu, vous devez éliminer le risque. Dans notre entrepôt, il existe deux risques majeurs, à savoir 1) **le stockage et le travail en hauteur** et 2) les appareils électriques qui se déplacent entre les personnes. C'est pourquoi King Belgium a élaboré une « Charte de sécurité du trafic dans l'entrepôt » avec des règles de vie pour travailler en toute sécurité dans les circonstances données. Ces règles sont discutées ensemble au moins trois fois par an. De plus, la hiérarchie surveille en permanence son application. Quiconque fait des erreurs est tenu de rendre des comptes.

'Charte du trafic sécurisé dans l'entrepôt' :

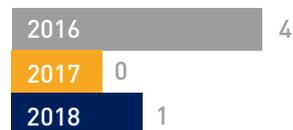
Stockage en hauteur

Dans notre entrepôt, les marchandises (sur palettes) sont empilées jusqu'à une hauteur de 11 à 12 mètres : les marchandises qui ne sont pas placées correctement à cette hauteur représentent un danger pour les magasiniers. Un logiciel contrôle la hauteur de stockage en indiquant l'emplacement d'entrepôt le plus adéquat. Des contrôles réguliers sont effectués pour vérifier que toutes les palettes et marchandises ont été placées correctement.

Utilisation sûre des appareils

Ce document contient les consignes de sécurité pour une utilisation correcte et sûre de l'équipement pour le transport interne et la circulation en toute sécurité dans l'entrepôt de l'équipement et des personnes. En signant cette charte, les collaborateurs s'engagent à respecter ces dispositions. C'est un moyen d'attirer davantage l'attention sur le travail en toute sécurité.

Nombre d'accidents



Nombre de jours d'incapacité de travail en raison d'un accident



Taux de fréquence



Taux de gravité



Malgré ces mesures, nous ne pouvons malheureusement jamais exclure complètement les accidents. Tout accident du travail doit être signalé immédiatement, après quoi les causes et les circonstances sont examinées. Les expériences d'apprentissage sont partagées au sein du groupe Bunzl, qui contrôle également si des mesures adéquates sont prises pour éviter de tels accidents à l'avenir.

Des collaborateurs en bonne santé

Un environnement de travail sain est très important pour King. Nous pensons en effet que donner priorité au bien-être de nos salariés entraîne une baisse de l'absentéisme, une productivité plus élevée et une rotation du personnel plus faible. Le bien-être de nos collaborateurs est mesuré par l'enquête de satisfaction biennale.

Le bien-être psychosocial chez King Belgium est basé sur les valeurs de respect (relations entre les personnes) et de coopération (travail d'équipe, activités sociales). King Belgium s'efforce toujours de tirer le meilleur parti de ses collaborateurs, dans le respect mutuel et avec une communication directe et honnête. Nous ne participons pas à la discrimination et aux violations des droits de l'homme !

Les actions visant à améliorer le bien-être au travail comprennent :

- Investissement dans une meilleure aspiration des poussières dans l'entrepôt et un nettoyage humide hebdomadaire
- Bilan de santé périodique : examen médical, vaccination contre la grippe
- Développement d'une politique de contrôle des maladies et des critères objectifs de contrôle médical en collaboration avec Mediceck
- Ergonomie
- Fruits au travail
- Conseils pour arrêter de fumer
- Interdiction absolue de drogues et d'alcool

Vision pour l'avenir :

Nous continuerons à investir massivement dans les années à venir pour faire de King Belgium un lieu de travail sain :

- Rénovation de notre immeuble de bureaux à Genval pour un environnement de travail plus agréable
- Un esprit sain dans un corps sain. Collaboration avec des installations sportives à côté de notre entreprise à Genval.

Rapport de Bradford Suivi des absences

3,22 %
d'absentéisme de courte durée

3,65 %
d'absentéisme de longue durée

6,86 %
d'absentéisme total

/Avec une empreinte écologique moindre

	Réduction de la consommation d'énergie et des émissions de CO ₂	Gestion responsable des déchets
Pourquoi c'est important	Réduction des émissions de gaz à effet de serre Réduction de l'impact climatique	Réduction de la montagne de déchets
Principales réalisations	Émissions de CO ₂ des véhicules : 177,43 tonnes Émissions mondiale de CO ₂ : 460,00 tonnes	55 % de déchets recyclables
Doelstellingen	Réduire les émissions de CO ₂	Réduire les flux de déchets Augmenter le taux de recyclage

Contribution aux ODD



King Belgium s'engage à prévenir, limiter ou remédier aux effets néfastes sur l'environnement de ses activités.

Consommation d'énergie et émissions de CO₂

Les principaux impacts environnementaux de nos bureaux et entrepôts sont la consommation d'électricité (éclairage et chariots élévateurs) et la consommation de gaz

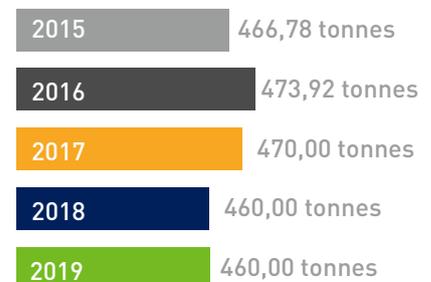
(chauffage). Nous émettons également du CO₂ en utilisant nos voitures et durant nos voyages d'affaires..

L'électricité

Bien que nous ne soyons pas propriétaires du bâtiment, nous avons investi dans l'installation d'un éclairage LED dynamique et optimisé les points de charge pour les chariots élévateurs. Les capteurs et l'intensité lumineuse accrue ont augmenté le confort et la sécurité

Total des émissions de CO₂

Composants : gaz, électricité, consommation de carburant et traitement des déchets



des collaborateurs depuis 2015, tandis que la consommation d'énergie a chuté de 30 %.

L'énergie verte

King Belgium a conclu un contrat avec Engie pour la fourniture d'électricité verte aux bâtiments, dont l'entrepôt de Tisselt.

Le chauffage

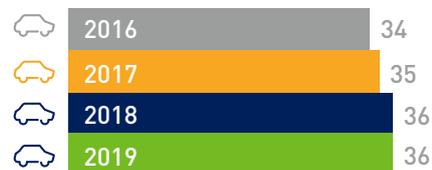
Pour le confort de nos collaborateurs, les entrepôts sont chauffés en hiver. Ceci n'est pas requis par la loi, ni nécessaire pour maintenir la qualité des produits stockés. En 2015, nous avons investi dans le chauffage rayonnant infrarouge. Les chauffages ont stratégiquement été placés au-dessus des quais de chargement et de déchargement. Les tubes infrarouges chauffent et réchauffent le reste de l'entrepôt lorsque les produits sont livrés et maintiennent les produits au chaud. La chaleur est ainsi distribuée dans tout l'entrepôt.

La flotte

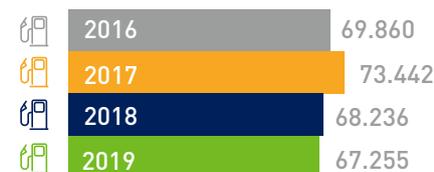
King Belgium possède 36 voitures de fonction. Le covoiturage est également encouragé. King Belgium organise

ainsi un service de navette depuis le siège de Genval jusqu'au centre de distribution de Tisselt (Willebroek). Les collaborateurs qui y travaillent ont un horaire adapté pour éviter les embouteillages.

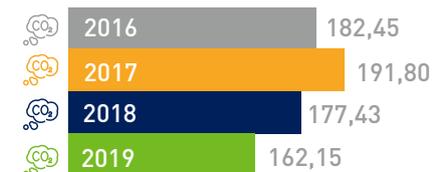
Véhicules de société



Consommation de carburant exprimée en litres



Émissions de CO₂ en tonnes



« King Belgium est passionné par la durabilité. Nous examinons l'optimisation de la logistique sous toutes ses facettes. Les gros volumes sont livrés en direct des sites de production. Nous l'appliquons pour le démarrage de nouveaux projets (chariots et fournitures de nettoyage) ou pour les rénovations et les nouvelles constructions (distributeurs sanitaires, poubelles, etc...). Cela se fait en consultation avec nos partenaires et de la manière la plus efficace possible afin de réduire les émissions de CO₂. »

Vision pour l'avenir :

Nous étudions les possibilités de rendre notre flotte encore plus verte en nous concentrant sur des alternatives telles que les véhicules de société électriques et/ou hybrides.

La logistique

King Belgium prend les devants en matière de développement durable avec son partenaire logistique Van Oort Transport pour le transport de marchandises :

- En regroupant plusieurs commandes, nous pouvons travailler plus efficacement et réduire les fréquences de transport.
- King Belgium s'efforce d'obtenir des livraisons complètes. Nous réussissons à limiter le nombre de commandes en souffrance grâce à une analyse du stock du client. De cette façon, le client reçoit une grande livraison, éventuellement avec une livraison groupée ultérieure.
- Nous consultons nos clients pour optimiser la fréquence de livraison et ainsi rendre nos déplacements plus efficaces.
- En regroupant les commandes par région, nous limitons les frais de transport et les émissions de CO2. Cet ajustement de notre procédure de commande a nécessité un effort à la fois de nos collaborateurs commerciaux et de nos clients.
- En collaboration avec le client, nous avons conclu un accord spécial avec divers fabricants qui ont jusqu'à présent livré directement quelque 80 sites. Ces fabricants livrent désormais tout sur plateforme à King Belgium,

qui à son tour intègre la livraison via le cross docking.

- Pour éviter le reconditionnement, nous communiquons de plus en plus le nombre standard de pièces/boîte.

La forte réduction des frais de manutention pour les deux parties est bien sûr une belle récompense !

Toutes les livraisons aux clients sont sous-traitées à notre partenaire de distribution Van Oort Transport (Benelux). Avec le programme « Lean & Green », ils prennent des mesures de grande envergure pour réduire les émissions de CO2. Une sélection de leurs actions :

- Utilisation de camions avec les moteurs les plus récents qui répondent à toutes les normes d'émissions et à la technologie d'économie de carburant
- Réglage du limiteur de vitesse
- Formation des conducteurs aux compétences de conduite et d'éco-conduite, analyse du style de conduite grâce à un système de gestion du carburant
- Gestion des pneus
- Optimisation de notre planification avec une distribution plus efficace des ordres de trajet et des arrêts
- Augmentation de notre portefeuille de clients qui entraînera un meilleur facteur de charge et une réduction du nombre de kilomètres à vide.

Site logistique : Tisselt

11.000 m²
Surface totale

23
Camions au marquage King

500
Livraisons par jour

48u
Délai de livraison des produits A

Vision pour l'avenir

Au cours des prochaines années, nous continuerons de nous concentrer sur l'optimisation de notre logistique en nous concentrant sur :

- Une réduction accrue des émissions de CO₂
- L'emploi de camions plus gros (plus de volume)
- Moins de kilomètres et une planification d'itinéraire efficace (système de planification numérique)
- Une meilleure gestion des stocks et préparation des commandes, plus de stock pour un meilleur regroupement des transports
- Une collaboration avec des hubs autour des grandes villes (distribution urbaine)
- Éviter les retours vides, inverser la logistique



L'avenir : Véhicules électriques dans les « zones zéro émission » 2025-2030

La conduite durable est de plus en plus une réalité !

Dans les grands centres-villes, l'objectif est de circuler uniquement en transport de marchandises électrique entre 2025 et 2030. La livraison des colis se fera ensuite par des véhicules électriques.

Au cours de l'été 2019, King Belgium a lancé un projet pilote avec des essais de conduite avec un camion 100 % électrique (5 à 8 palettes) vers les grandes métropoles telles qu'Anvers, Bruxelles et Louvain. Nos partenaires dans ce projet pilote sont Van Oort

Transport et Renault.

Nos chargés de clientèle utiliseront également les transports en commun dans les « zones zéro émission » des grandes villes. Pour cela, ils peuvent utiliser un abonnement annuel pour le tram, le métro et/ou le bus. Les vélos pliants et/ou les vélos de ville locaux seront également utilisés lors des visites à certains clients ou sites.

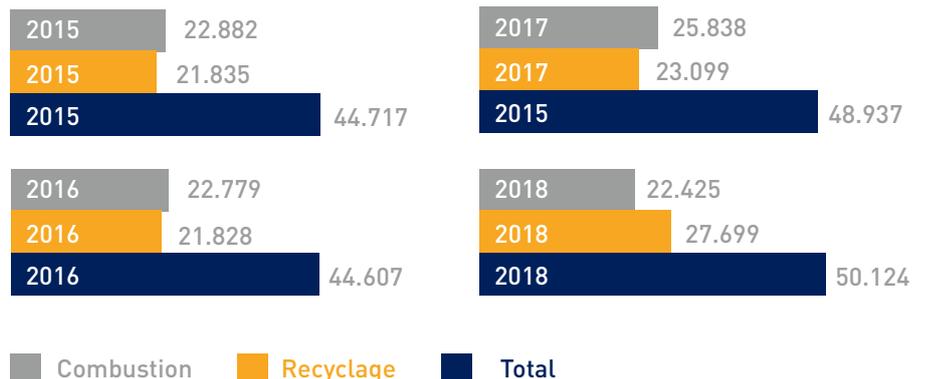
Gestion responsable des déchets

En éliminant systématiquement les matériaux d'emballage, King Belgium souhaite réduire la quantité de déchets produits. Avant que cela ne soit légalement requis, King Belgium a travaillé sur une politique optimale de gestion des déchets.

- Déchets d'emballage : nous emballons le moins possible nous-mêmes, mais un minimum de papier, de carton et de papier d'emballage est inévitable dans la distribution.
- Déchets de produits : en rejoignant Fost Plus et Val-I-Pac, deux organismes qui visent à réduire le volume de déchets d'emballages, nous souscrivons aux plans d'actions communs et aux initiatives nécessaires à cet effet. De plus, un plan quinquennal est en cours au comité régional de l'emballage.



Flux de déchets (kg)



Biodiversité sur le site de l'entreprise

Depuis 2018, deux ruches ont été placées dans le jardin de notre entrepôt à Tisselt. En plaçant ces ruches, King Belgium est heureux de contribuer à une société durable et

écologique. Saviez-vous que l'abeille pollinise environ 80 % des plantes de la nature ? De plus, environ 10 % de

notre approvisionnement alimentaire dépend de ces petites travailleuses.



Table des matières GRI

/Stratégie et profil

GRI	Description	Niveau de reporting	Référence	Raison
1. Stratégie et Analyse				
G4.1	Une déclaration du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie		p 3, 6, 9	
2. Profil de l'organisation				
G4.3	Nom de l'organisation	Complet	p 1	
G4.4	Principales marques et principaux produits et/ou services	Complet	p 5	
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 6,7	
G4.7	Mode de propriété et forme juridique		p 6	
G4.8	Marchés desservis	Complet	p 5	
G4.9	Taille	Complet	p 5	
G4.10	Collaborateurs	Complet	p 17	
G4.11	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective			100%
G4.12	Description de la chaîne d'approvisionnement	Complet	p 9	
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 8, 11, 12	
G4.15	Chartes, principes ou autres initiatives RSE développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit	Complet	p 11, 16	
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		
3. Aspects et périmètres pertinents identifiés				
G4.17	Structure opérationnelle, délimitation du rapport	Complet	p 2, 5	
G4.18	Description du processus de contenu du rapport et de l'application des principes de reporting du contenu.	Complet	p 6, 9	
G4.19	Énumération de tous les aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu	Complet	p 6, 9	
G4.20	Périmètre des aspects pertinents au sein de l'organisation	Complet	p 9	
G4.21	Périmètre des aspects pertinents en dehors de l'organisation	Complet	p 9	
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		
4. Implication des parties prenantes				
G4.24	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	N/A		
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 12-15	
G4.27	Réactions principales des parties prenantes et façon dont l'organisation y a réagi	Complet	p 12-15	
5. Profil du rapport				
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		
GOUVERNANCE ET ETHIQUE				
6. Gouvernance				
G4.34	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance	Complet	p 4,5	
7. Ethique et intégrité				
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 8	

/Disclosures on Management Approach (DMAs)

Indicateur	Description	Niveau de reporting	Référence
Economique			
Performances économiques			
G4 EC1	Valeurs économiques directes créées et distribuées	Partiel	p 5
Environnement			
Energie			
G4 EN3	Energie (consommation / production) au sein de l'organisation	Partiel	p 24, 25
Flux de déchets			
	Descriptif	Complet	p 24, 28
Produits et services			
G4 EN27	Initiatives en vue d'atténuer les impacts environnementaux des produits et des services, et ampleur de cette atténuation	Complet	p 27
Respect de la législation et de la réglementation environnementales			
G4 EN29	Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement	Complet	p 14
Transport			
G4 EN30	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 25, 27
Evaluation environnementale des fournisseurs			
G4 EN33	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Complet	p 24-28
Social: conditions de travail et travail décent			
Emploi			
	Voir G4-10	Complet	p 19
Relations employeur / employés			
	Satisfaction des collaborateurs	Complet	p 23
Santé et sécurité au travail			
G4 LA6	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 21- 23
Formation et éducation			
G4 LA9	Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié, par sexe et par catégorie professionnelle	Complet	p 19,20
Evaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs			
G4 LA14	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi	Complet	p 14, 15
Social: Droits de l'homme			
Non-discrimination			
G4 HR3	Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place	Complet	p 19, 20
Evaluation du respect des droits de l'homme chez les fournisseurs			
G4 HR11	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Complet	p 12, 15
Social: Société			
Communautés locales			
G4 SO1	Pourcentage de sites ayant mis en place une participation des communautés locales, des évaluations des impacts et des programmes de développement	N/A	
Lutte contre la corruption			
G4 SO4	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 8
Social: Responsabilité liée aux produits			
Santé et sécurité du consommateur			
G4 PR1	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 12-13
Etiquetage des produits et services			
G4 PR5	Stratégie en matière de satisfaction des clients, y compris résultats des enquêtes de satisfaction client	Complet	p 1



King Belgium

Kantoren: Rue du Cerf 190/1 - 1332 Genval

Distributiecentrum: Kersdonk 7 - 2830 Tisselt (Willebroek)

www.kingbelgium.be - Contact: eindesteege@kingbelgium.be

