

**CWS**

**WORKWEAR**

# Service with purpose

**CWS Workwear  
Responsibility Report 2025/26**



# Sommaire

## Rapport de responsabilité CWS Workwear

### 03 Introduction

- 03 Une nouvelle ère de responsabilité
- 05 Adopter une approche de durabilité axée sur la création de valeur
- 07 La durabilité en chiffres

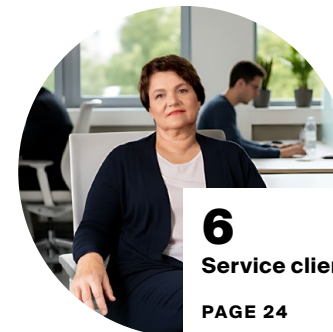
### 08 CWS Workwear Cycle de service

- 09 Ventes
  - 11 Conseils
  - 13 Essayage
  - 15 Blanchisserie
  - 21 Logistique
  - 24 Service client

### 26 Perspectives

### 29 L'impact en chiffres

- 31 Ensembles de données par pays
- 33 Faits et chiffres
- 38 Indice de contenu GRI



Ce rapport vous présente la manière dont la société CWS Workwear fournit ses services tout au long du cycle de vie des vêtements de travail. Il présente les personnes, les processus et les technologies qui assurent la qualité, la fiabilité et l'utilisation responsable des ressources jour après jour. Ce faisant, il donne vie au slogan de cette année : **Service with purpose - notre service. Votre chemin vers l'avenir.**





**Hartmut Engler**, CEO CWS Workwear

**Leonie Biesen**, Head of Sustainability & ESG

# Une nouvelle ère de responsabilité

**Chez CWS Workwear, la responsabilité est un moteur pour l'entreprise. Notre rapport de responsabilité 2025/26 poursuit notre engagement en faveur du développement durable et montre comment celui-ci exerce un impact positif sur les humains et la planète. Hartmut Engler, PDG, et Leonie Biesen, responsable du développement durable & ESG, expliquent pourquoi notre nouvelle approche de la responsabilité change la donne dans l'industrie du vêtement de travail.**

## **Pourquoi la responsabilité est-elle si importante ?**

**Hartmut Engler** La responsabilité génère de la valeur à long terme pour nos clients, notre personnel, notre entreprise et les communautés que nous servons. L'année 2025 a été une année record de croissance, d'investissement et d'expansion stratégique, et la responsabilité a été un facteur crucial de notre succès. Un changement important est que la durabilité et la responsabilité sont devenues des composantes à part entière de notre stratégie d'entreprise, et qu'elles contribuent à renforcer notre résilience, notre compétitivité et notre confiance à long terme.

**Leonie Biesen** Il s'agit également d'une gestion efficace et d'une communication transparente à tout moment. Cela confère une importance supplémentaire à ce rapport, qui montre comment nous intégrons des pratiques responsables dans la prise de décision quotidienne et dans le service que nous fournissons à nos clients. Derrière cela se trouvent nos collaborateurs qui, par leur engagement, leur esprit d'initiative et leur dévouement, assument chaque jour des responsabilités et sont la force motrice de chacune des étapes du progrès que nous accomplissons.



### Quelles sont les synergies entre la durabilité et la responsabilité ?

**HE** Elles sont interconnectées et, pour nous, elles fournissent également un cadre stratégique pour assurer la longévité de nos opérations et le succès de nos clients. C'est en renforçant l'interaction entre la technologie, les opérations, les achats, les ressources humaines et le développement durable que nous créons une valeur commerciale mesurable. La responsabilité nous permet également de répondre à l'évolution des attentes des clients et des exigences réglementaires.

**LB** Nous pensons que la durabilité et la responsabilité vont de pair. Cette approche holistique aligne nos objectifs environnementaux, nos priorités sociales et nos structures de gouvernance, avec l'appui d'analyses numériques optimisées et de rapports transparents. Et cela a changé notre façon de travailler, car nous continuons à intégrer davantage la responsabilité dans nos activités de base. Nos progrès sont visibles dans la reconnaissance, les prix et les évaluations d'organisations de premier plan, telles qu'EcoVadis et SBTi.

**»En mettant l'accent sur la création de valeur et l'excellence opérationnelle, nous voulons parvenir à une croissance responsable, renforcer la confiance des clients et assurer une compétitivité à long terme.«**

Hartmut Engler, CEO CWS Workwear

### Quel rôle les employés jouent-ils dans la responsabilité ?

**HE** Notre personnel est la ressource la plus précieuse dont nous disposons. Je suis très impressionné par la façon dont tous nos employés ont assumé l'objectif de la responsabilité pour conduire l'excellence opérationnelle et de service dans toutes les facettes de notre organisation.

**LB** Nous disposons d'une expertise très diversifiée dans tous les domaines de notre organisation. La diversité, la sécurité, le développement et l'autonomisation sont les fondements de la performance à long terme, et nous nous remettons continuellement en question, ainsi que nos employés et le statu quo, tout en nous concentrant sur les domaines qui doivent encore être améliorés.

### Quels sont les défis à relever ?

**HE** Notre parcours de responsabilité est en cours. Nous voulons continuer à grandir, à apprendre et à nous adapter chaque année, et à élever notre travail grâce à de nouveaux indicateurs de performance, une gouvernance plus forte et une validation externe plus rigoureuse. En mettant l'accent sur la création de valeur et l'excellence opérationnelle, nous voulons parvenir à une croissance responsable et fournir à nos clients un service de premier ordre.

**LB** Et nous nous engageons à améliorer nos normes en matière de transparence, d'action climatique et d'aspects sociaux. En combinant la technologie, la responsabilité et une approche centrée sur les personnes, nous accélérerons certainement nos progrès en 2026 et au-delà.





# Adopter une approche de durabilité axée sur la création de valeur

Les priorités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) étant intégrées dans notre plan de création de valeur. La durabilité, la responsabilité et l'impact à long terme font partie intégrante de la stratégie commerciale de CWS Workwear.

CLASSEMENT »GOLD« D'ECOVDADIS

**top 5%**

Parmi les entreprises les mieux notées au niveau mondial.

**E**n 2025, nous avons davantage renforcé et amélioré notre performance ESG en approfondissant l'intégration du développement durable dans toutes nos activités commerciales. Cette approche améliorée a permis de renforcer la transparence des données et de réaliser des progrès mesurables dans les trois piliers sur lesquels nous nous concentrons : la gestion environnementale, la responsabilité sociale et l'excellence de la gouvernance. Dans le même temps, nous avons réaffirmé nos engagements à l'égard de cadres internationalement reconnus, notamment l'initiative »Objectifs fondés sur la science« (SBTi Science Based Targets initiative).

Les résultats et les réalisations démontrent l'impact pratique de notre stratégie. Les initiatives mises en œuvre dans tous les secteurs de notre organisation ont contribué à réduire les émissions, à améliorer l'efficacité des ressources, à renforcer le développe-

ment des employés et à consolider les processus de conformité. Les évaluations et reconnaissances externes reflètent ces progrès. Nous avons ainsi obtenu le classement »Gold« d'EcoVadis, ce qui nous place parmi les 5% d'entreprises les plus performantes au monde en matière de développement durable.

Parallèlement, nous avons poursuivi notre transition d'une gestion ESG axée sur la conformité vers une approche intégrée dans les opérations quotidiennes et soutenant la création de valeur à long terme. Nous avons renforcé l'alignement interfonctionnel grâce à des indicateurs de performance actualisés, à une gouvernance des données plus transparente et à des rôles de propriété nouvellement et clairement définis dans l'ensemble de nos activités. Les considérations ESG sont de plus en plus intégrées dans les achats, la chaîne d'approvisionnement (gestion), le développement de produits, le développement du personnel et d'autres domaines opérationnels, ce qui favorise la cohérence, la responsabilité et l'amélioration continue.



## Gestion de l'environnement

Nous restons déterminés à réduire notre empreinte carbone grâce à l'expansion des énergies renouvelables, à des améliorations ciblées de l'efficacité et à la décarbonisation systématique de nos installations. Conformément à notre stratégie de développement durable et à nos objectifs scientifiques à court terme, nous visons à réduire les émissions des champs d'application 1 et 2 jusqu'à 42 % et les émissions du champ d'application 3 jusqu'à 25 % d'ici à l'année 2030 (par rapport aux niveaux de 2021). Les progrès réalisés en matière de collecte de données et d'engagement structuré des fournisseurs ont permis d'améliorer la transparence des émissions du champ d'application 3. Dans le domaine de la gestion de l'énergie, nous avons atteint une part de 81 % d'électricité renouvelable dans l'ensemble de nos activités, tandis que les projets d'efficacité énergétique achevés ont permis de réaliser des économies estimées à au moins 5 911 MWh par an. L'eau et les déchets restent une priorité absolue, l'efficacité de l'utilisation de l'eau ayant été améliorée sur des sites clés. La réutilisation et le recyclage de l'eau sont assurés par 90 % de nos blanchisseries.

## Responsabilité sociale

Dans les domaines du personnel et de la culture, nous avons continué à renforcer la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI Diversity, Equity, Inclusion). Les progrès se sont traduits par une évolution positive des proportions de leadership féminin et des programmes de développement des talents. Il s'agit notamment de la CWS Workwear Trainings Academy, ouverte à Dreieich, en Allemagne, à la fin de l'année 2024. En 2025, la Trainings Academy a élargi ses formats d'apprentissage et de partage des connaissances, avec le programme d'intégration »Sales Rocket«

et les ateliers »Train the Trainer«. Les buts de ces programmes sont le développement des compétences et du leaderships ainsi que les échanges.

Nous avons lancé de nouvelles initiatives en matière de sécurité psychologique et d'engagement des équipes, et étendu nos protocoles de sécurité aux opérations et aux équipes sur le terrain. De nouveaux concepts de formation ont également été mis en œuvre pour aider à identifier les accidents évités de justesse et à prévenir les accidents, renforçant ainsi une approche proactive de la santé et de la sécurité au travail, tout en soutenant une culture de responsabilité partagée.

## Excellence en matière de gouvernance

Notre cadre de gouvernance ESG (environnement, social et gouvernance) prévoit une responsabilité claire aux niveaux du conseil d'administration et de la direction opérationnelle. Nous avons aligné nos processus de qualité des données sur les normes européennes de rapport sur le développement durable (ESRS) et amélioré nos outils de données ESG et nos tableaux de bord numériques à des fins de transparence et de surveillance. Afin d'offrir un meilleur service à la clientèle, la nouvelle application CWS Workwear Repair, par exemple, permet aux clients de signaler numériquement les réparations à effectuer aux vêtements, ce qui améliore les temps de réponse, la traçabilité et la coordination entre le service et le client. Dans le domaine de l'éthique et de la conformité, nous avons mis à jour notre code de conduite, étendu la formation à l'éthique et à la conformité à l'ensemble de l'organisation et continué à renforcer les processus de diligence en matière de droits de l'Homme tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

# WORKWEAR

## Qui sommes-nous

Fondée en 1899, la société CWS Workwear protège les travailleurs et la planète depuis plus de 125 ans. Nous faisons figure de référence dans le secteur des vêtements de travail, en fournissant le concept »Workwear as a Service« avec des solutions personnalisées appuyées par plus d'un siècle d'innovation et de service. Nous sommes présents dans 15 pays et fournissons chaque jour à 1,5 million de personnes des vêtements durables.

## Feuille de route 2030

Nous continuons à intégrer les considérations ESG dans l'ensemble de nos activités, à faire progresser notre modèle de service circulaire, à réduire les émissions et à gérer les déchets, l'eau et les produits chimiques de manière responsable dans le cadre de notre feuille de route 2030. L'approvisionnement éthique, le respect des droits du travail et la responsabilité sociale restent des priorités centrales, ainsi qu'une gouvernance plus forte par la transparence, la conformité et la gestion des risques, dans le but de créer un avenir plus durable.



# La durabilité en chiffres

Cette vue d'ensemble montre nos progrès dans la réduction de notre impact environnemental et la promotion de pratiques de travail éthiques tout au long de notre chaîne d'approvisionnement.

10 ans

durée moyenne d'occupation des employé(e)s de service pour les employés en moyenne

55%

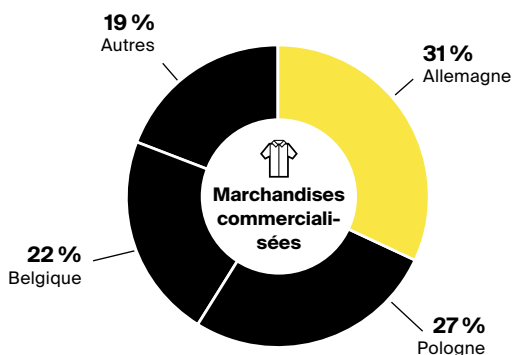
pourcentage de vêtements de travail recyclés ou réutilisés dans l'ensemble de l'organisation

100%

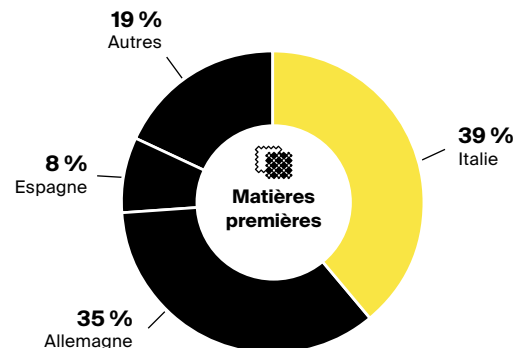
pourcentage de fournisseurs ayant suivi des programmes de RSE

308

nombre total de fournisseurs

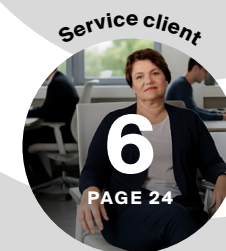
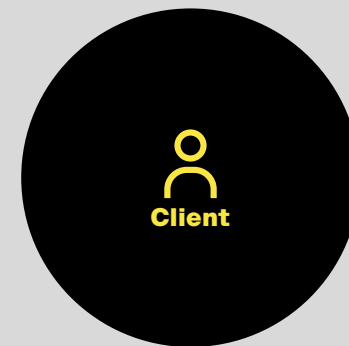
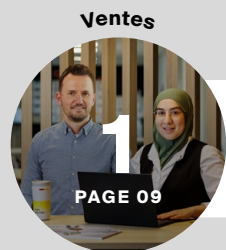


pourcentage de marchandises commercialisées par pays (Tier 1)



pourcentage de sources de matières premières par pays (Tier 2)

# Des solutions Workwear qui font la différence



Avec notre approche «Workwear as a Service», nous combinons toutes les étapes de la gestion des vêtements de travail en un seul service transparent. Du premier conseil à l'essayage, au lavage, à la réparation et la livraison, les vêtements suivent un cycle continu conçu pour la fiabilité et l'efficacité. Il en résulte une qualité constante pour nos clients.



# Savoir-faire en matière de produits et de services

Notre experte en ventes, Racha Bidaoui, nous donne un aperçu de son travail quotidien, lequel consiste à gagner de nouveaux clients chez CWS Workwear.

## Comment abordez-vous les nouveaux clients ?

**Racha Bidaoui** Le premier contact commence souvent par un bref appel téléphonique, suivi d'une réunion s'il existe un potentiel de collaboration. Nous privilégions la transparence dès le départ et nous nous appuyons sur une gestion structurée des leads, des recherches et d'autres relations avec les clients pour identifier les opportunités potentielles. L'objectif est de déterminer le plus tôt possible si notre modèle de service correspond aux besoins opérationnels du client potentiel.

## Comment comprenez-vous et répondez-vous aux besoins et aux exigences des clients ?

**RB** L'objectif consiste à faire en sorte que les employés du client puissent travailler en toute sécurité et de manière professionnelle sans avoir à gérer eux-mêmes les vêtements de travail et leur logistique. La plupart du temps, c'est le plus grand fardeau qu'ils ont et quelque chose que nous pouvons leur enlever. Avec les clients potentiels, nous prenons le temps de comprendre leurs processus, leurs risques et leurs besoins. En couvrant

les domaines opérationnels, financiers et stratégiques, nous déterminons comment nous pouvons ajouter de la valeur à l'activité d'un client.

## Pourquoi le cycle de service de CWS Workwear est-il important ?

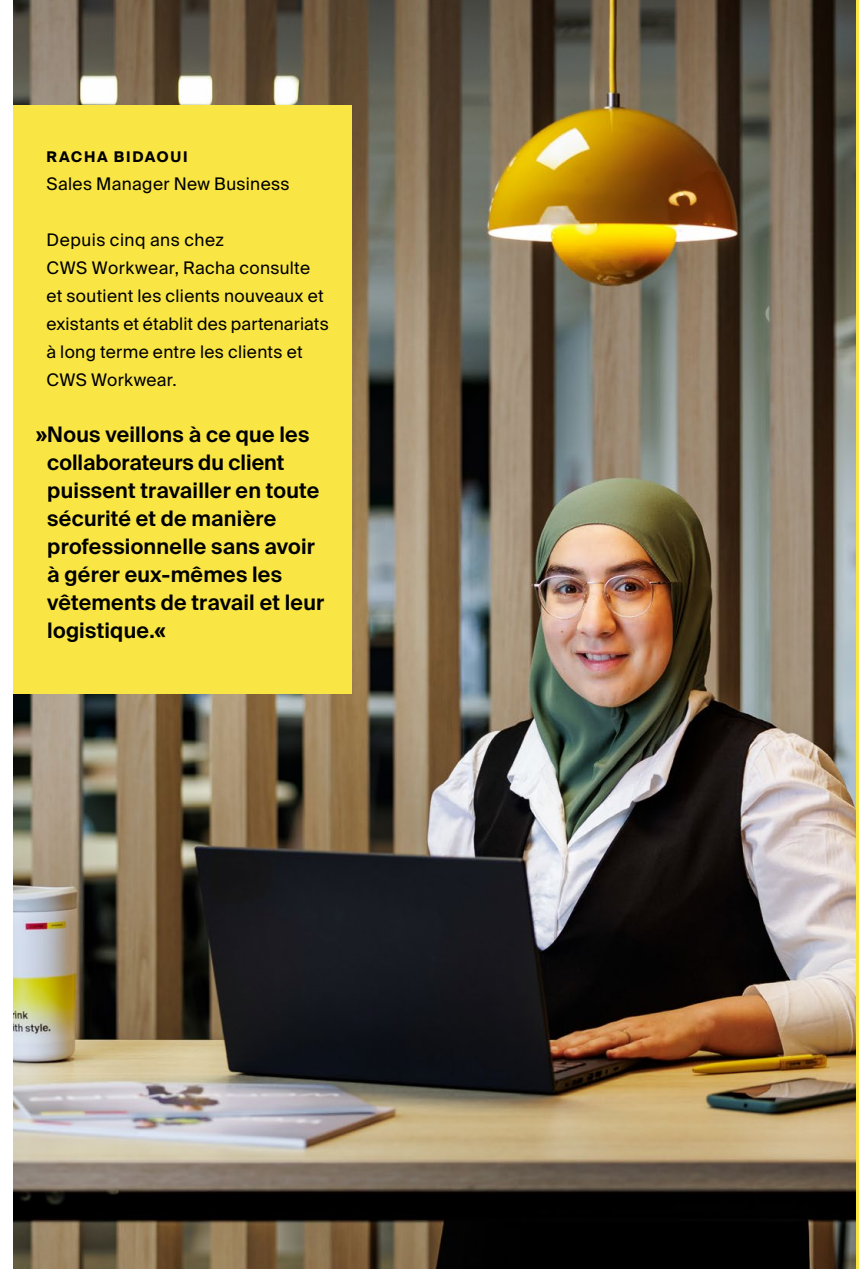
**RB** Un modèle de service géré par CWS Workwear signifie que nous assumons la responsabilité de l'ensemble du cycle de service, par exemple pour l'essayage, la livraison et la collecte, le lavage, l'entretien, la réparation et même le remplacement. Une fois que les besoins et les structures du personnel sont clairement définis, les vêtements sont sélectionnés en conséquence et ajustés correctement. Le service en cours, nous fournissons des rapports clairs sur l'utilisation, l'usure, les pertes et les possibilités d'optimisation. Sur la base de ces informations, nous donnons des conseils proactifs sur les améliorations à apporter en matière d'efficacité, de contrôle des coûts et de durabilité.



**RACHA BIDAOU**  
Sales Manager New Business

Depuis cinq ans chez CWS Workwear, Racha consulte et soutient les clients nouveaux et existants et établit des partenariats à long terme entre les clients et CWS Workwear.

»Nous veillons à ce que les collaborateurs du client puissent travailler en toute sécurité et de manière professionnelle sans avoir à gérer eux-mêmes les vêtements de travail et leur logistique.«





»Nous voulons améliorer continuellement notre service et rendre l'approvisionnement de vêtements de travail aussi facile que possible pour nos clients.«

**KAMIL THOMALLA**  
Sales Consultant Existing Business

Depuis 15 ans chez CWS Workwear, Kamil travaille avec la clientèle existante pour établir des partenariats à long terme.

## Grâce à sa connaissance approfondie de notre modèle de service et de nos capacités opérationnelles, Kamil Thomalla établit des relations à long terme avec les clients existants.

### Comment savoir si le service fourni par CWS Workwear fonctionne bien ?

**Kamil Thomalla** Idéalement, les clients nécessitent un minimum d'efforts en matière de gestion des vêtements de travail, puisque nous nous occupons de tout et que le service fonctionne de manière fiable en arrière-plan. Une communication ouverte et transparente est essentielle. Le feedback des clients est essentiel et permet de traiter d'éventuels problèmes rapidement, ce qui maintient la confiance. Si tout se passe bien, cela signifie que nous avons bien fait notre travail.

### Comment structurez-vous les contacts réguliers et les évaluations avec les clients ?

**KT** Nous voulons améliorer continuellement notre service et rendre l'approvisionnement de vêtements de travail aussi facile que possible pour nos clients. Lors de mes visites, je m'entretiens avec l'interlocuteur et les employés sur site pour obtenir un retour d'informations et m'assurer que tout se passe bien. Je vérifie en permanence que la quantité de vêtements

est toujours appropriée, que les tailles et les articles sont corrects et que la liste des porteurs est à jour.

### Qu'est-ce qui vous aide à éviter les problèmes et à accroître la satisfaction des clients ?

**KT** Des visites régulières, même courtes, font une grande différence. La communication est très importante : l'écoute attentive, en particulier des porteurs, nous aide à nous améliorer. Mieux nous connaissons les clients et leurs processus, plus notre soutien est ciblé et fiable. Et plus ils seront satisfaits.



## NOTRE CYCLE DE SERVICE EN UN COUP D'ŒIL

Nous gérons les vêtements de travail du début à la fin. Après avoir évalué les besoins de nos clients, nous sélectionnons les vêtements adaptés à l'environnement de travail spécifique et veillons à ce que chaque employé(e) ait la bonne taille.

C'est alors que commence notre cycle »flex comfort« :

- Collecte planifiée des vêtements portés
- Lavage et séchage industriels professionnels
- Contrôles de qualité approfondis et réparations
- Livraison planifiée de vêtements propres
- Autres services ajoutés basés sur les besoins des clients avec nos modèles »flex cosy« et »flex prime«

Le résultat : **des solutions pratiques »Workwear as a Service«.**



»C'est en comprenant le mode de fonctionnement de nos clients que nous pouvons adapter notre modèle de service afin de répondre à leurs besoins.«

**META SRNEL**

Sales Manager New Business

Depuis quatre ans chez CWS Workwear, Meta travaille dans le domaine des ventes et des conseils afin d'établir des partenariats à long terme entre les clients et CWS Workwear.

Conseils  
2

# Comprendre les besoins des clients

Dès le premier entretien, nos consultants et nos représentants commerciaux s'attachent à comprendre les réalités opérationnelles et à établir des relations solides. Leur rôle est de traduire les exigences en un modèle de service fiable qui s'adapte au client, soutient la sécurité et la continuité et fournit une valeur ajoutée dès le premier jour.



Quelle est votre situation et de quoi avez-vous besoin pour pouvoir vous consacrer pleinement à votre activité ?« Voilà comment débute chaque consultation d'expert chez CWS Workwear. Ces questions reflètent le fait qu'il n'y a pas deux clients identiques et que les exigences en matière de vêtements de travail varient considérablement en fonction des secteurs d'activité, des processus et des profils de risque.

Dans le domaine de la gestion des déchets, l'accent est mis sur la sécurité et la fiabilité. Dans l'industrie alimentaire, l'hygiène et la conformité sont essentielles. Dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, l'apparence et la continuité du service pourraient être la priorité. Notre modèle »Workwear as a Service« repose sur un modèle de location



précisément conçu et éprouvé, tout en offrant la flexibilité nécessaire pour répondre à ces différents besoins opérationnels.

«Être à l'écoute est essentiel», déclare Meta Srncl, responsable des ventes New Business chez CWS Workwear. «Lorsque nous comprenons le mode de fonctionnement de nos clients et les défis qu'ils doivent relever, nous pouvons adapter notre modèle de service en conséquence pour répondre à leurs besoins.»

Les consultations initiales ont pour but d'instaurer la confiance et de créer la transparence sur les flux de travail quotidiens et les attentes. Plutôt que de suivre une approche transactionnelle, nous les conseillons, car notre objectif est de les aider à optimiser leurs flux de travail. Pour les entreprises qui découvrent le modèle de location de vêtements de travail, ces conversations permettent également de clarifier la manière dont fonctionnent, par exemple, les blanchisseries professionnelles, la réparation et le remplace-

#### QU'EST-CE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE D'UN CONSULTANT UN EXPERT ?



Au-delà de la connaissance des techniques et des services, le conseil expert requiert une sensibilité émotionnelle et la capacité d'écouter attentivement, non seulement ce qui est dit, mais aussi ce qui n'est pas dit. C'est en comprenant le contexte, les préoccupations et les intentions que l'on transforme une conversation initiale en un partenariat à long terme et basé sur la confiance entre le client et nous.



#### LA DIFFÉRENCE CWS WORKWEAR

- Solutions «Workwear as a Service» adaptées aux exigences opérationnelles et de sécurité des clients
- Une gamme complète et cohérente de vêtements de travail adaptée à tous les rôles et toutes les fonctions
- Traitement hygiénique certifié, réparation et remplacement
- Interlocuteurs de service personnels et assistance clientèle soutenus par de nombreux outils numériques
- Et bien plus encore

ment, ainsi que la collecte et la livraison, et de réduire ainsi la charge de travail du client.

Nous constatons que les thèmes de la durabilité et de la responsabilité font de plus en plus partie de ces premiers échanges. Nos experts fournissent des informations sur les impacts environnementaux, y compris les économies potentielles de CO<sub>2</sub>, à l'aide de notre calculateur d'émissions dédié. Les processus centralisés et certifiés de lavage des vêtements de travail et notre modèle de service circulaire permettent généralement de réduire la consommation d'énergie, les émissions et l'utilisation de détergents par rapport au lavage décentralisé à domicile.

«Une bonne consultation est celle où les clients se sentent compris et confiants dans le fait que les solutions proposées sont vraiment adaptées à leur environnement respectif», déclare Meta. «Notre approche est fondée sur l'intégrité, la transparence et la responsabilité à long terme.»



»Les vêtements de travail doivent être parfaitement ajustés pour remplir leur fonction : protéger la personne qui les porte.«

**MARC BENSCHIEDT**

Segment Manager Category PPE (Personal Protective Equipment) and PPE Expert

Depuis 33 ans chez CWS Workwear, Marc travaille en étroite collaboration avec les clients pour transférer les risques liés au lieu de travail en solutions de vêtements de travail protecteurs qui conviennent à la fois à la tâche et aux personnes qui les portent.

# Conforme à l'objectif

Essayage  
3

Chaque lieu de travail comporte ses propres risques et chaque vêtement de protection doit être conçu en fonction de ceux-ci. C'est ainsi que nos équipes transforment les vêtements de travail en une protection fiable et quotidienne, laquelle peut sauver des vies.

**L**es vêtements de protection ne peuvent remplir leur fonction que s'ils sont adaptés à la fois au porteur et aux risques spécifiques du travail. C'est pourquoi le choix de la bonne collection des vêtements de travail sont un élément central de notre modèle «Workwear as a Service». «Notre objectif consiste à fournir des équipements de protection individuelle (EPI) adaptés à chaque individu et aux risques qu'il rencontre dans son travail quotidien», déclare Marc Benschiedt. «Il ne s'agit pas seulement de vêtements. Il s'agit de s'assurer que ce que les gens portent les protège de manière fiable, confortable et à long terme.»

Pour cette raison, nos experts se rendent chez les clients sur place. En parcourant les installations du client, Marc observe les processus de travail et discute des risques présents aux différents postes de travail. Dans cer-



tains environnements, les vêtements à haute visibilité sont essentiels. Dans d'autres cas, une protection contre la chaleur et les flammes est nécessaire, ou des vêtements complexes multi-normes, comme le Nomex®, où plusieurs normes de protection doivent fonctionner ensemble de manière fiable et cohérente. Dans la plupart des cas, c'est la bonne combinaison de dispositifs de protection qui fait la différence et peut contribuer à éviter des blessures graves.

Sur la base de ces informations, les premiers concepts de vêtements sont testés dans la pratique. Les employés portent des vêtements d'échantillon au cours de leurs activités quotidiennes et les retours d'informations des porteurs, des équipes de sécurité, des superviseurs, des cadres dirigeants et des autres parties prenantes sont systématiquement intégrés afin d'optimiser la configuration finale. En arrière-plan, ce processus s'appuie sur une connaissance approfondie des matériaux, des normes et des performances des vêtements. En étroite collaboration avec les équipes de sécurité, nous fournissons également des conseils sur l'utilisation correcte des vêtements, en veillant à ce que chaque solution de vêtement de travail réponde à la fois aux exigences de sécurité et aux conditions de travail réelles.

#### Des tailles adaptées dès le départ

Une fois que la solution adaptée aux besoins et à l'environnement de travail du client a été sélectionnée, nous procédons à des ajustements personnalisés. Sur le site du client, les employés essaient les vêtements, les mouvements sont testés et des modifications sont effectuées si nécessaire. »Chaque

Dans plus de

**90 %**

des cas, nos vêtements sont parfaitement adaptés dès le départ

personne a une forme de corps unique et il est important que la bonne taille soit déterminée pour chacun d'entre eux», explique Marc. Dans plus de 90 % des cas, nos vêtements sont parfaitement ajustés dès le départ. Cela permet d'éviter les remplacements inutiles, de réduire les déchets et de prolonger la durée de vie de chaque vêtement.

Avec »EasyFit«, nous proposons également une solution numérique efficace pour l'essayage et le dimensionnement. En moins de deux minutes, les porteurs peuvent déterminer leur taille en ligne, ce qui garantit un équipement fiable pour les équipes plus importantes et décentralisées. Des visites de suivi et des heures de service régulières dans les installations des clients permettent d'effectuer des ajustements sans perturber les opérations. Parce qu'en fin de compte, le bon ajustement n'est pas seulement une question de taille. Il s'agit d'une protection qui fonctionne dans la réalité quotidienne et de vêtements conçus pour durer dans le cadre d'un cycle de service responsable.



## L'expertise en matière d'EPI en un coup d'œil

**Normes :** EN ISO 20471, EN ISO 11612, EN 1149



Solutions certifiées pour la haute visibilité, la chaleur et les flammes, ainsi que la protection multi-normes



Sélection basée sur les risques et adaptée à chaque lieu de travail



Conseils sur l'utilisation correcte en collaboration avec les équipes de sécurité



Conçu pour durer dans le cadre d'un modèle de service circulaire



Blanchisserie  
4

# La propreté n'a rien d'aléatoire

»La propreté n'est pas le fruit du hasard. Il s'agit du résultat d'un processus qui doit fonctionner de la même manière, à chaque fois.«

**KIM VAN ACKER**  
Plant Manager Lokeren

Depuis sept ans chez CWS Workwear, Kim veille à ce que chaque vêtement soit traité, nettoyé et retourné dans des conditions contrôlées qui garantissent une qualité et une hygiène constantes.

Derrière chaque vêtement lavé se cache un processus contrôlé et reproductible conçu pour garantir la sécurité, la cohérence et la fiabilité, tout en utilisant l'eau, l'énergie et les produits chimiques de manière responsable afin de minimiser l'impact sur l'environnement. Cette combinaison de qualité de service et d'efficacité des ressources est au cœur de la manière dont nous fournissons une assistance opérationnelle fiable à nos clients.

**C**haque jour, d'importants volumes de vêtements de travail portés reviennent dans les 30 blanchisseries de CWS Workwear à travers l'Europe. Chaque vêtement reflète les exigences des journées de travail précédentes, qu'il s'agisse d'huile, de graisse, de sueur, de résidus alimentaires ou d'autres taches. Toutes les contaminations et les taches doivent être éliminées de manière fiable afin que les vêtements puissent être renvoyés en toute sécurité pour le cycle suivant. Pour éviter toute contamination croisée, nous respectons une séparation stricte entre les zones sales et propres et un flux de travail unidirectionnel dans toutes nos blanchisseries.

»Lorsque les vêtements de travail arrivent dans nos blanchisseries, le défi est toujours le même«, explique Kim van Acker.





«Nous devons fournir des résultats de nettoyage fiables tout en minimisant la consommation d'eau, d'énergie et de produits chimiques.» Lorsque les vêtements entrent dans l'installation, ils sont automatiquement identifiés, par exemple au moyen d'une puce RFID. De telles puces RFID contiennent des informations sur le type de tissu, la catégorie de lavage et la fonction de protection, ce qui garantit un traitement correct et cohérent dès la première étape du processus.

#### La précision à chaque étape

Avant d'entrer dans les tunnels de lavage, tous les vêtements de notre blanchisserie de Lokeren traversent un système à rayons X pour détecter les corps étrangers et éviter d'endommager les tissus, l'équipement et de blesser les employés de la blanchisserie. Le routage automatisé dirige ensuite chaque article vers le processus de lavage approprié. Le fait de nettoyer correctement les vêtements immédiatement est un service essentiel et un levier de durabilité : éviter un nouveau lavage permet de gagner du temps, de réduire la consommation de ressources et de protéger le tissu.

À l'intérieur des tunnels de lavage, la température, les produits chimiques, l'action mécanique et le temps de traitement sont étalonnés afin de garantir l'hygiène tout en protégeant le vêtement et sa fonction. Pour réduire l'impact sur l'environnement, l'eau est réutilisée grâce à des systèmes à contre-courant, la chaleur est récupérée et les charges des machines sont optimisées. Ces mesures permettent d'obtenir une qualité de nettoyage constante et une utilisation efficace des ressources, cycle après cycle.

#### Prolonger la durée de vie de chaque vêtement

Après le séchage, les vêtements sont suivis et inspectés dans la zone propre de la blanchisserie. Les codes-barres et les données RFID guident chaque article à travers le contrôle de qualité, où des équipes formées vérifient l'absence de dommages ou d'usure. Les retours d'informations des clients, par exemple par le biais de l'application CWS Workwear Repair, peuvent être directement intégrés dans ce processus.

Si des défauts sont identifiés, les vêtements sont acheminés vers des stations de réparation spécialisées. Les problèmes mineurs tels que les coutures, les fermetures ou les vêtements réfléchissants sont réparés immédiatement par des professionnels qualifiés. Si la fonction de protection est affectée ou si le vêtement ne peut plus être réparé, les vêtements sont remplacés et identifiés comme tels. «Les réparations font partie intégrante de notre processus de blanchisserie», explique Kim van Acker. «Cela nous aide à prolonger la durée de vie de chaque vêtement tout en maintenant la sécurité et la performance.» Une fois tous les contrôles effectués, les vêtements retournent dans le système de tri, tandis que les commandes sont assemblées par porteur et préparées pour la livraison. Les clients reçoivent ainsi des vêtements de travail propres et fonctionnels exactement au moment où ils en ont besoin, ce qui favorise des opérations ininterrompues et des cycles de service prévisibles.

#### Amélioration continue et davantage d'investissements

Dans une perspective d'avenir, CWS Workwear investit davantage dans l'automatisation et la technologie, l'efficacité des ressources et les systèmes avancés de traitement de l'eau.

## Les performances de blanchisserie en un coup d'œil

**11,40**

**Intensité de l'eau**  
(litres par kg de textiles)

**0,30**

**Intensité électrique**  
(kWh par kg de textiles)

**1,38**

**Intensité de l'énergie thermique**  
(kWh par kg de textiles)



# 2 000

**Performances et utilisation des machines** Un seul tunnel de lavage peut laver jusqu'à 2 000 tonnes de vêtements par an à un taux d'utilisation de 80 %.

# 2,44%

**Taux de réparation et allongement de la durée de vie des vêtements** Taux de réparation de 2,44 % de tous les articles, ce qui équivaut à environ 2 000 000 de vêtements de travail réparés dans toutes les blanchisseries Workwear et Health-care. Hors linge de maison et autres gammes de services.

### Conformité à l'hygiène

(tests internes et externes) Surveillance microbiologique régulière afin de garantir des normes d'hygiène fiables.



## »Nous gardons les vêtements dans la boucle«

Jan Ulrich, responsable du département Ingénierie et Excellence opérationnelle chez CWS Workwear, où il travaille depuis plus de 15 ans, explique le rôle des blanchisseries dans les solutions durables pour les vêtements de travail.

### Qu'est-ce qui définit une blanchisserie moderne aujourd'hui ?

**Jan Ulrich** Une blanchisserie moderne est l'endroit où tout est réuni. Il ne s'agit pas seulement de nettoyer des textiles, mais avant tout de tenir la promesse que nous faisons à nos clients. Chaque vêtement qui arrive doit repartir prêt à fonctionner à nouveau. Cela signifie qu'il faut veiller à l'hygiène, bien sûr, mais aussi à la cohérence, à la synchronisation et à la qualité. En fin de compte, il s'agit de faire en sorte qu'une opération très complexe soit vécue sans effort par le client.

### Comment les blanchisseries contribuent-elles au développement durable ?

**JU** Avec 30 blanchisseries dans toute l'Europe, c'est là que nous pouvons vraiment faire la différence. Chaque décision prise dans la blanchisserie – comment nous lavons, comment nous trions, comment nous traitons – a un impact sur l'eau, l'éner-

gie et la durée de vie d'un vêtement. Chaque jour, nous relevons le même défi : comment pouvons-nous obtenir le même résultat en utilisant moins de ressources ?

### Qu'est-ce qui est souvent sous-estimé à propos des blanchisseries ?

**JU** Le niveau de responsabilité. Nous ne nous contentons pas de nettoyer les textiles, nous protégeons leur fonction et prolongeons leur durée de vie. Lorsque tout se passe bien, cela peut sembler simple. Mais en coulisses, cela demande beaucoup d'expertise, de précision et de soin.



# Une qualité qui garantit la sécurité des personnes

Chaque cycle est important. Chez CWS Workwear, il est de notre responsabilité de vérifier chaque vêtement pour s'assurer qu'il offre toujours la protection pour laquelle il a été conçu. Il n'y a pas d'exception.

**L**es vêtements de travail ne sont pas de simples vêtements. Dans de nombreux environnements de travail, ils constituent une couche de protection et peuvent sauver des vies. Cette responsabilité motive notre approche de la qualité dès le départ. Bien avant qu'un vêtement n'entre dans le cycle de service, nous mettons l'accent sur des matériaux de haute qualité, des composants durables et une conception soignée des produits et des fonctions. Associés à des tests internes approfondis, cela garantit que nos vêtements de travail résistent à des traitements industriels répétés, tout en conservant leurs performances en matière de protection.

Une fois les vêtements mis en circulation, la qualité reste intransigeante. Après le lavage, chaque vêtement est inspecté dans la zone propre de la blanchisserie. Des équipes formées évaluent par exemple les éléments réfléchissants, qui sont particulièrement exposés à l'usure, ainsi que les coutures, les fermetures, l'état du tissu et les signes d'utilisation quotidienne, le tout sur la base de critères d'inspection définis. Pour les équipements de protection individuelle (EPI) et les vêtements dits «multi-normes», ces contrôles sont encore plus cruciaux. Les clients peuvent également signaler eux-mêmes les défauts à l'aide de l'application CWS Workwear Repair.

## 100+

cycles façonnent le style de vie d'un vêtement de travail moyen dans le service de location<sup>1</sup>

<sup>1</sup> excepté EPI



Si les défauts sont mineurs, ils sont immédiatement réparés à l'aide de matériaux et de techniques de réparation industrielle conformes aux normes et standards (particulièrement important pour les vêtements EPI). Si la sécurité ne peut plus être garantie, le vêtement est remplacé. »Nous ne prenons aucun risque. Si un vêtement ne peut être réparé en toute sécurité, nous le remplaçons«, explique Kim van Acker, directeur de l'usine de Lokeren. Ces décisions sont étayées par des protocoles d'inspection, l'historique des vêtements et des contrôles de qualité documentés.

»En associant des contrôles de qualité à des décisions claires en matière de réparation et de remplacement, nous prolongeons la durée de vie des vêtements tout en maintenant leur protection. Cela permet de réduire les remplacements inutiles, d'économiser des ressources et de s'assurer que seuls les vêtements qui répondent aux normes requises sont remis en circulation«, poursuit Kim van Acker.

Blanchisserie  
4



## Construit pour durer

Chez CWS Workwear, la qualité n'est pas une simple étape, mais une approche holistique qui garantit la sécurité, la durabilité et la performance, explique Melanie Deppe, directrice de la qualité des produits.

Où commence la qualité chez CWS Workwear ?

**Melanie Deppe** Bien avant qu'un vêtement n'entre dans notre cycle de

service et ne soit porté par les utilisateurs de nos clients. La qualité est déjà définie dès le début du développement du produit, avec la sélection des matériaux et la conception. Chaque produit est validé par des tests approfondis afin de garantir des performances fiables sur de nombreux cycles d'utilisation et de lavage. C'est ainsi que nous garantissons la fiabilité des vêtements sur de nombreux cycles.

**Comment maintenir cette qualité au fil du temps ?**

**MD** En adoptant une approche de bout en bout, combinant les contrôles de qualité des produits, des fournisseurs et des opérations, étayée par des données provenant de chaque vêtement. Cela nous permet d'identifier rapidement les

modèles d'usure et d'améliorer continuellement les produits et les processus si nécessaire.

**Réparer ou remplacer - comment décider ?**

**MD** Il s'agit toujours d'une question de sécurité. Si la fonction protectrice est intacte, nous réparons. Si ce n'est pas le cas, nous le remplaçons. C'est aussi simple que cela. Des critères normalisés et une traçabilité complète nous permettent de prendre des décisions rapides, cohérentes et responsables.



»Certains de nos vêtements, comme notre gamme de protection contre la chaleur et les flammes, ont sauvé des vies. Lorsque vous recevez un message de remerciement d'un client, vous vous rendez compte une fois de plus de ce que signifie vraiment la responsabilité.«

**Marc Benschmidt,**  
Segment Manager Category PPE  
(Personal Protective Equipment) and PPE Expert



«Nous veillons à ce que nos clients puissent compter sur nous tous les jours, sans exception.»

**JIŘINA DROZDOVÁ**  
Plant Manager Kralupy

Depuis 24 ans chez CWS Workwear, Jiřina dirige la blanchisserie de Kralupy selon une approche pratique, combinant l'expertise opérationnelle avec un fort accent sur le travail d'équipe et la fiabilité.



## Fiabilité opérationnelle dans le service quotidien

**Inaugurée en 2008 et continuellement modernisée, la blanchisserie de Kralupy allie technologie de pointe et discipline opérationnelle afin d'offrir chaque jour des performances et des services fiables à nos clients.**

Dans la blanchisserie de CWS Workwear à Kralupy, jusqu'à 24 000 pièces sont traitées chaque jour pour des clients en République tchèque et en Allemagne. Bien que le site fonctionne à grande échelle, ce qui est remarquable, c'est la cohérence avec laquelle les personnes, les processus et la technologie travaillent main dans la main dans les opérations quotidiennes.

L'équipe de production se compose de 26 employés, assistés de trois techniciens et du responsable de la blanchisserie. Des responsabilités claires, des processus structurés et un respect mutuel au sein de l'équipe créent un environnement de travail sain et stable. Un sens des responsabilités partagé et une compréhension commune de l'orientation sur la clientèle jouent un rôle crucial dans la cohérence des opérations.

Pour les clients, cela se traduit par un service fiable, des normes d'hygiène constantes et des vêtements lavés comme prévu. Cette fiabilité leur permet de se concentrer sur leurs propres activités, confiants que l'équipe de CWS Workwear à Kralupy est à la hauteur jour après jour.



Au service d'environ

**360**

clients basés en République tchèque

Au service d'environ

**1 400**

clients en Allemagne

Inauguration en

**2008**

## La qualité par le travail d'équipe

**Jiřina Drozdová, responsable du site, parle du travail d'équipe, de la fiabilité et des performances quotidiennes à Kralupy.**

**Qu'est-ce qui vous motive au quotidien ?**

**Jiřina Drozdová** C'est sans aucun doute le fait de pouvoir travailler avec des gens. Diriger l'équipe, la soutenir et surmonter ensemble des situations difficiles, c'est ce qui m'importe le plus. Il est motivant de savoir que notre travail a un impact direct. Nos clients peuvent compter sur nous chaque jour pour recevoir des vêtements propres.

**Comment la blanchisserie a-t-elle évolué ces dernières années ?**

**JD** Nous avons procédé à plusieurs améliorations techniques, notamment la rénovation du tunnel de lavage, l'extension du système de tri et le remplacement des anciennes machines à laver par des équipements modernes. Ces investissements ont permis d'améliorer l'efficacité et la qualité. Dans le même temps, l'équipe s'est rapprochée et travaille en collaboration, ce qui est tout aussi important.

**Qu'est-ce que les clients apprécient le plus ?**

**JD** La cohérence. Ils attendent de la qualité, des normes d'hygiène élevées et une livraison dans les délais. Cette fiabilité n'est possible que parce que l'équipe travaille en étroite collaboration et suit chaque jour des processus clairs.





CWS

«Nous nous engageons à ce qu'une grande fiabilité ne se fasse jamais au détriment de la qualité.»

**GUY BEECKMANS**

Head of Service & Logistics at  
CWS Workwear BeLux

Depuis 13 ans chez CWS Workwear, Guy veille à ce que nos clients bénéficient d'une action simple à chaque visite : la livraison de vêtements de travail propres et la collecte de vêtements de travail portés.

Logistique  
5

## Commandés, traités, livrés

Nos chauffeurs suivent des itinéraires optimisés pour collecter les vêtements de travail portés auprès de nos clients et les restituer fraîchement lavés, traités de manière hygiénique et prêts à être portés à nouveau. De manière fiable, dans les délais et, si souhaité, directement dans les casiers des employés.

**N**ous proposons des solutions complètes »Workwear as a Service«, de la consultation à la sélection des vêtements jusqu'au lavage, à la réparation et au remplacement. En gérant l'ensemble du service et du cycle de vie des vêtements de travail, nous permettons à nos clients de se concentrer sur ce qui compte le plus : leur activité principale. Dans le même temps, notre approche de service favorise des conditions de travail sûres, la continuité opérationnelle et l'utilisation responsable des ressources.

Notre offre de bout en bout est étayée par un service fiable de collecte et de livraison. Chaque client dispose d'un interlocuteur dédié pour gérer les besoins courants et répondre aux questions, aux préoccupations et aux cas exceptionnels. Les jours fixes de collecte et de livraison assurent la fiabilité et la continuité des équipes de travail.

«Nous structurons toutes nos collectes et nos livraisons en fonction des activités et des besoins de nos clients», explique Guy Beeckmans, responsable Service et Logistique chez





## La fiabilité dans la pratique

- Fréquence de livraison fixe pour une prévisibilité maximale
- Enregistrement numérique (lecture RFID à l'entrée et à la sortie) à chaque arrêt pour une traçabilité complète
- Signalement immédiat des anomalies ou des écarts par les chauffeurs
- Documentation claire des processus et normes d'hygiène (ISO, RABC, etc.)
- L'application pour les chauffeurs permet de scanner, d'acheminer, d'établir des rapports et des flux d'informations en temps réel
- Des délais d'exécution fiables et transparents, y compris un traitement express si nécessaire
- Commentaires positifs sur la qualité de l'emballage et le traitement professionnel des vêtements



## Sur la voie de la logistique durable

- Planification optimisée des itinéraires pour réduire les kilomètres parcourus et les émissions
- Électrification progressive de la flotte
- Les services numérisés éliminent les formalités administratives sur papier
- Utilisation minimale et ciblée d'emballages en plastique

Logistique

5

CWS Workwear BeLux. «La collecte et la livraison au moment prévu aident nos clients à gérer leur charge de travail et à planifier leurs équipes en toute fiabilité. Et si besoin, nous pouvons même assurer une livraison express dans les 24 à 48 heures.»

Un processus logistique rationalisé est au cœur de notre promesse d'excellence en matière de service. Nos itinéraires préétablis, nos cycles de service évolutifs, nos collectes sur demande si nécessaire, ainsi que nos délais d'exécution rapides, garantissent la ponctualité et la prévisibilité des livraisons, avec un taux de ponctualité global supérieur à 98 % en moyenne.

«Nous nous engageons à ce qu'une grande fiabilité ne se fasse jamais au détriment de la qualité», déclare Guy Beeckmans. «Nous travaillons avec des sacs de linge scellés et des conteneurs à roulettes protégés afin d'éviter toute contamination et de garantir l'hygiène. Nos flux de travail et nos processus bien pensés au sein de nos blanchisseries et de nos dépôts de service séparent clairement les vêtements souillés des zones propres.»



La manipulation sûre des vêtements contaminés soutient activement les normes de santé et de sécurité au travail de nos clients. Les inspections automatisées et les processus de réparation intégrés réduisent davantage le travail de suivi et les communications inutiles. Nos clients bénéficient d'une action simple à chaque visite : la livraison de vêtements de travail propres et la collecte de vêtements de travail portés. La communication fluide entre les chauffeurs, les opérations et le service clientèle garantit une réponse rapide et de la continuité, même dans des situations inattendues.



### APPLICATION POUR LES CHAUFFEURS

Nos chauffeurs utilisent une application dédiée qui leur permet d'accéder à des informations pertinentes sur les clients et de naviguer jusqu'à chaque site. Les mises à jour peuvent être effectuées en temps réel par le gestionnaire du dépôt. Les principales fonctions comprennent le suivi des conteneurs, la lecture des codes-barres et la lecture des pièces par RFID. Les préoccupations des clients peuvent être enregistrées directement dans l'application, y compris sous forme de photos. Ces préoccupations sont transmises à l'équipe du service clientèle, et les commentaires ou les instructions sont renvoyés au chauffeur par le biais du même système, ce qui garantit une communication claire et rapide.



«Nous nous appuyons sur des procédures de conditionnement standardisées et documentées, ainsi que sur des processus éprouvés de lavage, d'inspection et de réparation», poursuit Guy Beekmans. «De cette manière, nous pouvons garantir une qualité constante, une traçabilité complète et des vêtements renvoyés dans un état optimal.»

Pour plus de commodité, nos clients peuvent opter pour notre «service de casier». Dans ce cas, nos chauffeurs livrent les vêtements de travail directement dans les casiers des employés de nos clients. Cela permet d'avoir un accès continu à des vêtements propres, de soutenir les opérations en équipe 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de réduire les efforts logistiques internes et même d'améliorer la satisfaction des employés.

## La précision en mouvement

**Mike Goldmann explique comment nos services de collecte et de livraison fonctionnent dans la pratique et pourquoi la cohérence et la clarté des processus sont importantes pour nos clients.**

**Qu'est-ce qui rend le service de collecte et de livraison de CWS Workwear fiable pour nos clients ?**

**Mike Goldmann** Nos itinéraires sont clairement définis et répétés régulièrement. Cela signifie que nos clients reçoivent toujours le même service au même niveau de qualité. Nos chauffeurs connaissent les sites, savent où les armoires se trouvent et où le linge est collecté, de sorte que les clients n'ont pas besoin d'expliquer les choses à plusieurs reprises ou d'affecter des ressources internes à la gestion du processus. Notre service est conçu pour fonctionner sans problème en arrière-plan.

**Comment les outils et l'information soutiennent-ils le service logistique ?**

**MG** L'application CWS Workwear Driver est l'outil central pour nos chauffeurs. Elle fournit un guidage routier, des mises à jour en temps réel et des informations précises sur le site de chaque client. Les jours de livraison fixes évitent les déplacements inutiles et soutiennent ainsi nos objectifs en matière de développement durable. Ils proposent également à nos clients une sécurité en matière de planification. Nous utilisons également des interfaces de collaboration, ainsi que des évaluations basées sur des indicateurs clés de performance, et

proposons des formations régulières aux chauffeurs. Il est important que nos chauffeurs comprennent leur rôle dans le cadre de notre processus de service global.

**En quoi des processus prévisibles profitent-ils aux clients ?**

**MG** La fiabilité réduit les efforts du côté du client et les clients sont notre priorité absolue. Lorsque les livraisons et les collectes se déroulent comme prévu, les clients peuvent s'organiser en conséquence et n'ont pas besoin de procéder à un suivi. Cela joue un rôle crucial dans l'établissement de relations durables et de confiance avec les clients. Lorsque nous arrivons sur le site du client, le linge est généralement déjà préparé pour la collecte et les processus sont clairement alignés. La documentation numérique réduit le travail administratif supplémentaire et des canaux de communication clairs permettent de traiter rapidement les demandes spéciales ou les réparations.



**«Nous transformons l'entretien des vêtements de travail d'une tâche nécessaire en un processus autonome qui permet au client d'économiser du temps, de l'espace et du stress.»**

**MIKE GOLDMANN**

Depot Manager at CWS Workwear

Depuis 28 ans chez CWS Workwear, Mike est chargé de veiller à ce que les processus logistiques quotidiens dans son dépôt soient structurés, transparents et fiables.

DRKW





»Notre objectif consiste toujours à transformer une situation difficile en un résultat positif.«

**MAJA REBERNIK**  
Sales Consultant Existing Business

Depuis 18 ans chez CWS Workwear.

Service client  
**6**

## À votre service - 24 heures sur 24

Chez CWS Workwear, le service clientèle consiste à assumer la responsabilité du premier contact à la résolution du problème et à être présent lorsque les clients ont besoin d'aide.

**L**es opérations quotidiennes ne se déroulent pas toujours parfaitement. Toutefois, la manière dont les problèmes sont traités est importante. Nos équipes de service clientèle s'efforcent de trouver rapidement des solutions, de suivre chaque dossier jusqu'au bout et d'influencer ainsi positivement la satisfaction. Cela implique de travailler en étroite collaboration avec les chauffeurs, les entrepôts, les blanchisseries et les représentants commerciaux, et d'utiliser les outils numériques, tels que l'application de réparation, lorsqu'ils sont vraiment utiles. Nos clients ont également accès à notre portail clientèle, lequel leur permet de signaler un problème à toute heure du jour ou de la nuit, et même de le résoudre eux-mêmes s'ils le souhaitent.

»Il s'agit d'une fonction très pratique qui combine la coordination opérationnelle et le contact direct avec les clients«, explique Maja Rebernik, conseillère de vente Existing Business. »Il ne s'agit pas seulement de gérer les commandes, les livraisons et les retours. Les clients attendent principalement deux choses : des réponses claires et fiables et un retour d'informations rapide.«



Une communication claire est au cœur de notre travail, que ce soit par téléphone, par courrier électronique ou par messages sur le portail. Chaque client dispose d'un interlocuteur dédié, soutenu par le portail clientèle numérique, qui offre des options en libre-service, telles que la gestion des données du porteur, le suivi de l'équipement, l'accès aux factures et la vérification des calendriers de livraison.

«Notre objectif consiste toujours à transformer une situation difficile en un résultat positif», déclare Maja Rebernik. «Un élément important de ce concept est la propriété. Nous prenons chaque problème au sérieux, reconnaissons nos erreurs et collaborons avec l'équipe afin de proposer la meilleure solution et de clore le dossier de manière satisfaisante.»



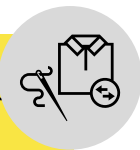
#### MESURER CE QUI COMPTE LE PLUS

Nous suivons un certain nombre d'indicateurs pour comprendre où nous sommes performants et où nous pouvons encore nous améliorer :

- Résolution au premier contact
- Respect des délais convenus
- Satisfaction des clients
- Délai de résolution
- Qualité et clarté de la communication
- Commentaires des clients

#### REPAIR-APP

Afin d'assurer que les vêtements de travail soient toujours dans le meilleur état possible, nous proposons à nos clients une solution simple pour signaler les demandes de réparation rapidement, facilement et à toute heure du jour ou de la nuit : l'application CWS Workwear Repair. Il suffit de scanner le code-barres du vêtement de travail, de choisir la réparation requise et d'envoyer la demande de réparation. Nous nous chargeons du reste.



## Le service clientèle dans la pratique

### À quoi ressemble une journée typique dans le service clientèle ?

**Lilli Rast** Nos équipes d'assistance à la clientèle assurent le conseil, la coordination des processus et le suivi opérationnel tout au long de la chaîne «Workwear as a Service». L'assistance à la clientèle est le lien central entre les clients et les services internes, et permet de faire avancer les choses. Il y a beaucoup de dépendances et le rôle de nos employés du service clientèle consiste à s'assurer que nos processus de service fonctionnent de manière fiable. Notre service clientèle est un levier stratégique pour l'expérience client, l'efficacité et la croissance.

### Qu'est-ce qui rend le service clientèle efficace ?

**LR** L'orientation rapide, la transparence et la compétence en matière de solutions. Le client s'adresse à une personne qui comprend le cas et prend ses responsabilités. Ensuite, nous expliquons ce qui va se passer, quelle personne est impliquée et quel

est le délai que l'on peut raisonnablement attendre. Dans la mesure du possible, nous nous efforçons de résoudre les problèmes dès le premier contact, ce qui permet d'instaurer un climat de confiance et d'économiser des efforts de part et d'autre.

### Comment gérez-vous les situations difficiles ?

**LR** Toutes les situations ne sont pas faciles, en particulier lorsque les livraisons sont perturbées ou que des facteurs indépendants de notre volonté entrent en jeu, tels que des conditions météorologiques extrêmes et des fermetures de routes. Dans ces situations, nous écoutons attentivement, communiquons honnêtement et restons activement impliqués jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée. La satisfaction de nos clients est notre priorité absolue, et nous collaborons et coordonnons étroitement avec eux.

### «Notre service clientèle est un levier stratégique pour l'expérience client, l'efficacité et la croissance.»

**Lilli Rast,**  
Head of Costumer  
Care Excellence



# Investissement dans l'avenir

L'année 2026 marque un tournant dans notre parcours en matière de développement durable. Il s'agit de la première année complète au cours de laquelle nous opérons en tant qu'organisation validée par l'initiative »Science-Based Targets« (SBTi). Leonie Biesen, responsable du développement durable & ESG (environnemental, social, gouvernance), et Claudia Kärcher, responsable de la transformation, expliquent comment la société CWS Workwear continue d'investir et d'améliorer ses opérations tout en réalisant des progrès mesurables et crédibles en matière de climat.

## Quels sont les principaux objectifs pour 2026 ?

**Leonie Biesen** Sur la base des progrès et de la reconnaissance externe atteints en 2025, notre objectif en 2026 consiste à intégrer davantage la durabilité et la responsabilité dans tous les aspects de nos activités et de poursuivre notre parcours de transformation. En alignant l'innovation, l'excellence opérationnelle et le développement durable, nous visons à faire progresser la décarbonisation, à moderniser notre infrastructure et à renforcer la résilience de notre entreprise.

**Claudia Kärcher** Notre programme de transformation se concentre sur la mise en place d'une organisation prête pour l'avenir, à la fois durable et résiliente. En 2026, nous continuerons à investir dans notre présence en Europe avec l'ouverture de blanchisseries en Irlande, en Roumanie et en Allemagne, renforçant ainsi notre infrastructure et nos capacités opérationnelles. Ces investissements et d'autres encore favoriseront la création de valeur à long terme pour les clients, les salariés et les autres parties prenantes, tout en veillant à ce que la croissance soit structurellement alignée sur nos objectifs en matière de développement durable et de responsabilité.

## Que signifie être une entreprise validée SBTi ?

**LB** La validation SBTi («Objectifs fondés sur la science») obtenue en 2025 a établi un cadre clair pour notre stratégie

climatique. En 2026, nous passerons de l'engagement à l'intégration opérationnelle complète des objectifs scientifiques. Ceux-ci fournissent des repères supplémentaires qui nous aident à orienter nos activités, à renforcer la responsabilité et à soutenir la cohérence entre les régions et les fonctions. Il s'agit véritablement d'un tournant majeur dans l'histoire de notre entreprise.

**CK** La validation SBTi intègre les considérations climatiques directement dans la manière dont nous investissons, modernisons et développons nos activités. Désormais, la croissance et la décarbonisation ne s'opposent plus. Les critères climatiques façonnent nos décisions en matière de technologie, d'infrastructure et de développement de sites, créant ainsi une gouvernance plus forte, une réduction des émissions évolutive et des gains d'efficacité tangibles dans l'ensemble de l'entreprise.

## Quel sera l'impact sur les performances ESG ?

**LB** En 2026, nous visons à améliorer davantage nos notations ESG externes et nos évaluations indépendantes. Nous nous préparons à une plus grande précision dans nos rapports, à une amélioration de la cartographie des risques climatiques et de la collecte de données, ainsi qu'à un engagement plus structuré des fournisseurs. Nous développons l'engagement des



**Leonie Biesen,**  
Head of Sustainability & ESG

**Claudia Kärcher,**  
Chief Transformation Officer



»En 2026, nous continuons à investir en Europe en modernisant nos installations et en intégrant la durabilité, la technologie et la croissance responsable dans notre parcours de transformation.«

**Claudia Kärcher**, responsable de la transformation chez CWS Workwear

fournisseurs et continuons à renforcer notre diligence raisonnable en matière de droits de l'Homme par le biais d'évaluations des risques actualisées et d'audits ciblés.

**CK** Une bonne performance ESG commence par des données fiables et des contrôles internes rigoureux. Le suivi numérique et les processus transparents alignés sur la CSRD (directive relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises) renforcent la gouvernance, améliorent la prise de décision et garantissent la crédibilité. Les notations ESG externes reflètent de plus en plus cette maturité interne et renforcent la confiance des clients, des partenaires et des régulateurs.

#### Quels sont les investissements prévus pour 2026 ?

**LB** 2026 devrait être notre année d'investissement la plus importante à ce jour, avec l'ouverture de nouveaux sites dans certaines régions d'Europe et la modernisation de nos installations et infrastructures existantes. Ces investissements soutiennent l'expansion des capacités, la résistance de la chaîne d'approvisionnement et la mise en route de technologies avancées et de systèmes numériques, tout en alignant les opérations sur les objectifs en matière de climat et d'efficacité des ressources.

**CK** Le déploiement de technologies à haut rendement énergétique et de solutions d'automatisation sélectionnées est au centre des préoccupations. Cela permet non seulement de réduire les émissions, mais également de renforcer la stabilité opérationnelle à long terme. Nos investissements soulignent notre engagement envers nos clients et nos parties prenantes, ainsi qu'envers l'Europe en tant que région de production et d'innovation. Nous ne considérons pas les exigences réglementaires comme des contraintes, mais plutôt comme une opportunité de mener une transformation responsable.

## De nouvelles blanchisseries ouvrent leurs portes en Europe

L'extension de notre infrastructure de blanchisseries joue un rôle crucial dans l'amélioration continue de la fiabilité de nos services, tout en réduisant l'impact sur l'environnement et en renforçant notre engagement envers les régions dans lesquelles nous opérons. Ces dernières années, en particulier en 2025 et 2026, CWS Workwear a investi dans de nouveaux sites à travers l'Europe afin d'apporter un soutien plus efficace à ses clients et de faire progresser ses activités économes en ressources.



### Cork, Irlande



La nouvelle blanchisserie de CWS Workwear à Cork présente une disposition optimisée, une plus grande évolutivité et des flux de travail opérationnels plus efficaces. Avec une capacité d'environ 125 000 pièces par semaine, la blanchisserie et le dépôt fonctionneront à un taux d'utilisation d'environ 80 %, et d'autres augmentations sont prévues dans les années à venir. Le nouveau site de CWS Workwear à Cork joue un rôle central dans le soutien aux clients régionaux, en améliorant davantage les niveaux de service et en réduisant les temps de transport.

Le site a une cote énergétique A3 (une cote de premier ordre qui indique un bâtiment moderne ayant un impact minimal sur l'environnement) et est équipé des derniers systèmes et technologies de blanchisserie, ce qui permet un degré élevé d'automatisation et de contrôle continu des processus. La consommation d'eau est réduite d'environ 40 % par rapport à l'installation précédente, tandis qu'un système de récupération de la chaleur capte jusqu'à 40 % de la chaleur de l'eau chaude, ce qui contribue à réduire la demande globale d'énergie. Des systèmes supplémentaires de récupération des eaux usées réduisent la consommation d'énergie par cycle de lavage et assurent une qualité de nettoyage constante.



## Lingen, Allemagne

CWS Workwear réalise un investissement important à Lingen, en Allemagne. Le projet de construction, qui comprend également un dépôt et des bureaux, remplacera les anciens locaux et créera un espace moderne doté de solutions respectueuses de l'environnement et économes en ressources, y compris une installation photovoltaïque. Une fois achevés, les locaux réduiront les émissions de CO<sub>2</sub> de près de la moitié par rapport à la blanchisserie précédente.

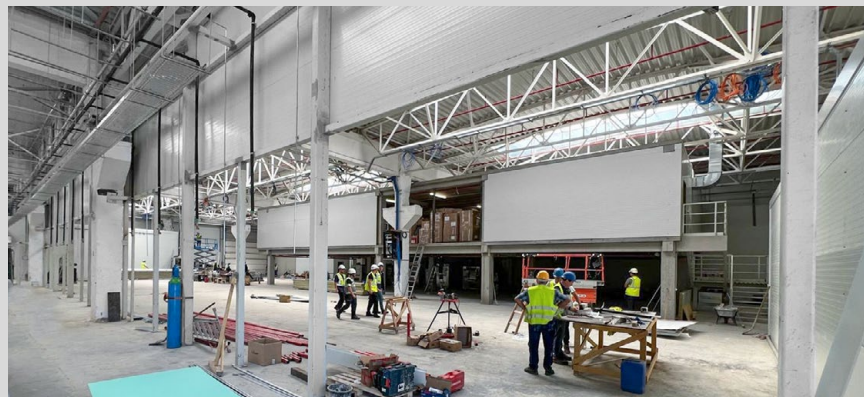
Avec ce nouveau site, notre capacité de service à Lingen passera de 20 000 pièces par jour à 26 000. Les technologies entièrement automatisées pour le tri du linge et les systèmes automatiques de chargement ont pour but de rendre les processus encore plus efficaces et ergonomiques. Une station de contrôle de la qualité basée sur l'IA assure une vérification précise et rapide des produits, tandis que des contrôles de qualité manuels garantissent que les attentes élevées des clients soient toujours satisfaites. Le recyclage de l'eau et le traitement des eaux usées devraient permettre d'économiser 291,5 tonnes de CO<sub>2</sub> par an, soit une économie de 43,7 %. Le nouveau bâtiment regroupera la blanchisserie, la flotte de véhicules, le service clientèle, les ressources humaines et le service extérieur dans un lieu géographiquement important.



RÉDUCTION ANNUELLE DE

# 43,7%

des **émissions de CO<sub>2</sub>** grâce au recyclage de l'eau et au traitement des eaux usées à Lingen.



## Braşov, Roumanie

Afin d'élargir notre offre de services à nos clients nouveaux et existants, nous construisons actuellement la première blanchisserie CWS Workwear en Roumanie. La nouvelle blanchisserie aura une capacité de 24 000 pièces par jour et pourra fonctionner en trois équipes. La situation centrale de Braşov, en Roumanie, permet d'établir des itinéraires de distribution efficaces et d'optimiser la planification des transports pour tous nos clients. Une fois opérationnels, notre nouvelle blanchisserie et notre nouveau dépôt de services réduiront considérablement les distances de transport entre les sites de production et de livraison, contribuant ainsi à la réduction des émissions et à l'amélioration de la prévisibilité des services.

L'installation sera dotée de systèmes économes en énergie et en ressources, notamment d'un échangeur de chaleur et d'une technologie de récupération afin de réduire la consommation de gaz et de vapeur, ainsi que de mesures visant à revoir la consommation globale d'eau à la baisse. Des capacités temporaires supplémentaires de blanchisserie et d'entreposage ont été louées afin de garantir des services ininterrompus à nos clients pendant la phase de transition. Les nouveaux bureaux et l'entrepôt sont déjà utilisés.

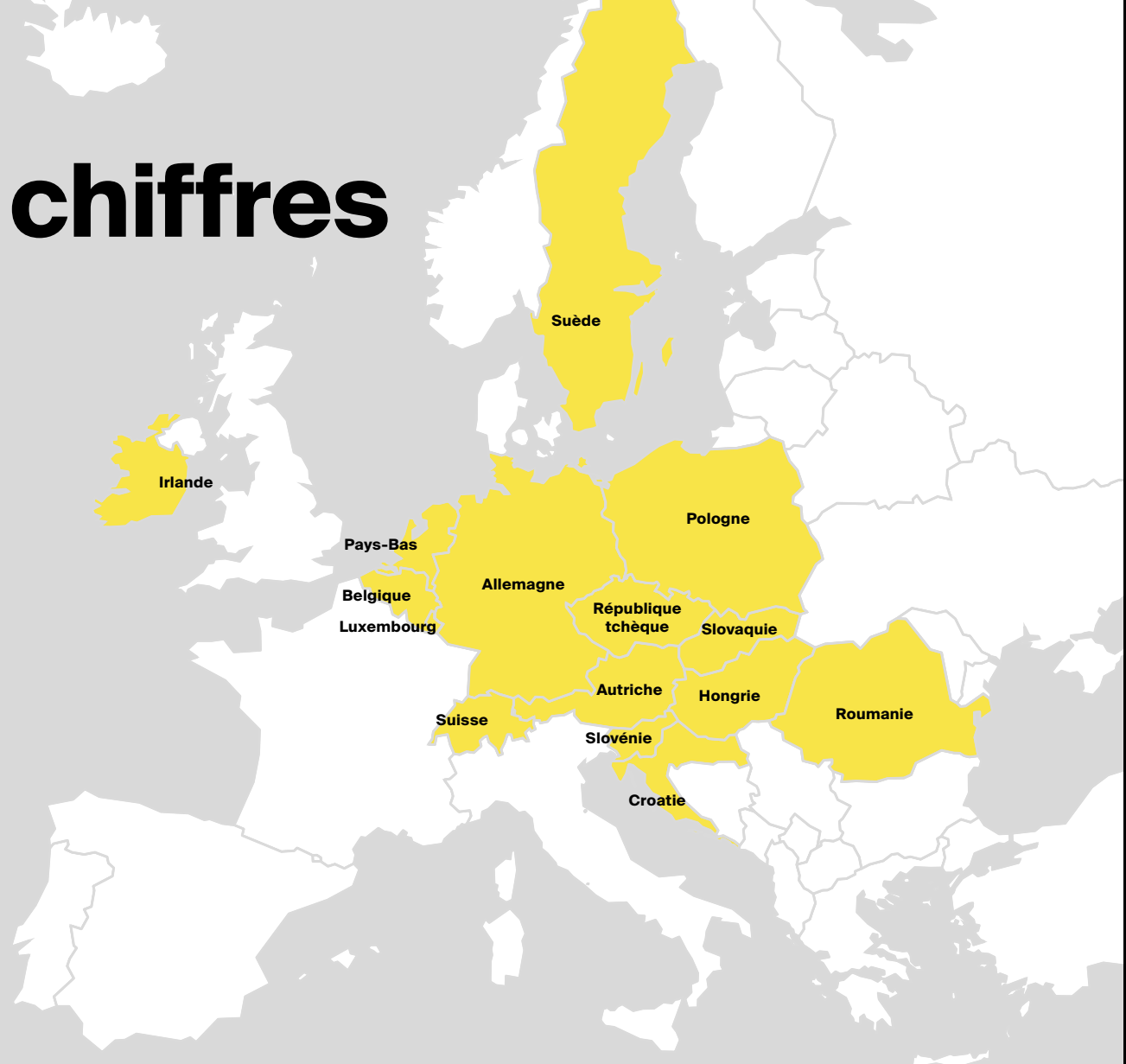
CAPACITÉ

# 24 000

**pièces par jour seront la capacité** de la nouvelle blanchisserie de Braşov avec un fonctionnement en trois équipes.

# L'impact en chiffres

- 31 Ensembles de données par pays
- 33 Faits et chiffres
- 38 Indice de contenu GRI



# Transition méthodologique et comparaisons des bilans CO<sub>2</sub>

## Aperçu des modifications importantes apportées à la méthodologie et aux données qui affectent la comparabilité entre les périodes couvertes par les rapports.

Dans le cadre de sa préparation au reporting conforme à la directive CSRD, CWS Workwear a amélioré sa méthodologie de comptabilisation du carbone et la couverture des données en 2025, ce qui a entraîné des écarts notables par rapport à 2024, en particulier dans certaines catégories du champ d'application 3.

Ces écarts doivent être interprétés avant tout comme des **effets méthodologiques et des effets liés aux données**, plutôt que comme un reflet direct des mesures de réduction des émissions. Les changements opérationnels (tels que les variations de la consommation d'énergie des sites) n'expliquent que partiellement les différences d'une année à l'autre. Les principaux facteurs de changement sont décrits ci-dessous.

### Principaux facteurs d'écarts

#### • Améliorations méthodologiques

Une méthodologie actualisée de comptabilisation du carbone a été appliquée à certaines sous-catégories du champ d'application 3, y compris des approches de calcul révisées et, le cas échéant, des bases de données de facteurs d'émissions actualisées afin d'améliorer la précision et l'alignement sur les normes ESRS (European Sustainability Reporting Standards).

#### • Amélioration de la qualité et de la couverture des données

Des ensembles de données plus étendus et plus complets (en particulier pour les déchets, les flottes d'entreprises et la consommation de carburant des voitures de société) revoient la transparence à la hausse, mais affectent la comparabilité d'une année sur l'autre.

La nouvelle méthodologie de comptabilisation du carbone a un impact en particulier sur les catégories suivantes :



#### 3.1 – Biens et services achetés

Les émissions de 2024 et 2025 sont calculées à l'aide de la base de données Ecoinvent. Toutefois, les versions plus récentes d'Ecoinvent appliquées pour l'analyse 2025 comprennent des facteurs d'émissions révisés pour plusieurs matériaux liés au textile qui représentent une part importante du volume d'approvisionnement de CWS Workwear. Ces mises à jour affectent sensiblement les émissions déclarées pour cette catégorie.



#### 3.2 – Biens d'équipement

À partir de 2025, les émissions ont été calculées à l'aide des facteurs d'émissions du département britannique de l'Environnement, de l'Alimentation et des Affaires rurales (DEFRA), qui remplacent la base de données EXIOBASE utilisée précédemment. La diminution observée dans cette catégorie reflète principalement les limites du système comparative-ment plus étroites et plus agrégées définies par le DEFRA. Le DEFRA met davantage l'accent sur la cohérence et l'applicabilité des rapports d'entreprise que sur la modélisation détaillée de chaînes d'approvisionnement mondiales complexes. Étant donné que les activités de CWS Workwear sont principalement basées en Europe, cette approche est

considérée comme plus représentative de l'empreinte réelle de l'entreprise en matière de biens d'équipement.



#### 3.4 – Transport et distribution en amont

Cette catégorie reflète également le passage d'EXIOBASE aux facteurs d'émissions DEFRA. Cette augmentation s'explique en grande partie par le fait que le DEFRA se concentre sur les activités de transport physique, basées sur les carburants, et sur l'application cohérente des facteurs d'émissions Well-to-Wheel. Cette méthodologie correspond mieux au modèle d'entreprise à forte intensité logistique de CWS Workwear, qui s'appuie fortement sur le transport routier interne et externe.



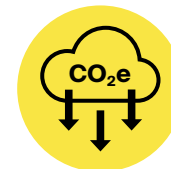
#### 3.7 – Trajet domicile-travail des employés

Une nouvelle méthodologie plus performante a été introduite en 2025, fournie par le partenaire externe de comptabilité carbone de CWS Workwear, en remplacement de l'ancienne approche d'estimation interne. La méthode actualisée est basée sur des hypothèses de répartition modale affinées, étayées par des ensembles de données spécifiques à la région et à la ville, ce qui permet une représentation plus précise des émissions liées aux trajets domicile-travail.

Conformément à son engagement de fournir des rapports transparents et utiles à la prise de décision, CWS Workwear divulgue ces écarts et leurs causes. Un nouveau calcul des émissions historiques à l'aide de la méthodologie actualisée est en cours d'évaluation afin d'assurer la comparabilité future.

Une description plus détaillée des méthodologies, des hypothèses et des sources de données est fournie dans [→ l'annexe méthodologique.](#)

# Ensemble des données par pays



L'ensemble des données par pays fournit un aperçu de la consommation de ressources (eau, gaz et électricité) et des émissions de CO<sub>2</sub>e pour les champs d'application 1, 2 et 3 au niveau national. Les processus de collecte de données étant continuellement affinés, les données historiques pour 2024 ne sont pas encore disponibles pour tous les pays. Les émissions sont calculées conformément à la méthodologie du DEFRA.



## Autriche<sup>4</sup>

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	-	459
Gaz (MWh)	-	272
Électricité (MWh)	-	194

**571,19 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**1,07 tCO<sub>2</sub>e<sup>1</sup>**

Champ d'application 2

**2 662,50 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## République tchèque<sup>4</sup>

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	-	25 738
Gaz (MWh)	-	2 255
Électricité (MWh)	-	398

**573,67 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**155,53 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>**

Champ d'application 2

**321,55 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Allemagne (Healthcare)

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	222 204	251 166
Gaz (MWh)	24 071	29 455
Électricité (MWh)	3 628	4 594

**11 223,32 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**86,52 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>**

Champ d'application 2

**11 552,48 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Belgique

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	57 228	49 825
Gaz (MWh)	5 016	4 541
Électricité (MWh)	1 460	1 620

**1 713,80 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**0,00 tCO<sub>2</sub>e<sup>1</sup>**

Champ d'application 2

**8 304,12 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Allemagne (Total)

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	430 176	460 990
Gaz (MWh)	48 378	55 073
Électricité (MWh)	9 412	10 796

**20 700,30 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**806,78 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>**

Champ d'application 2

**34 150,12 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Hongrie<sup>4</sup>

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	-	43
Gaz (MWh)	-	-
Électricité (MWh)	-	88

**143,15 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**8,23 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>**

Champ d'application 2

**619,52 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Croatie<sup>4</sup>

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	-	15 251
Gaz (MWh)	-	1 292
Électricité (MWh)	-	870

**261,96 tCO<sub>2</sub>e<sup>5</sup>**

Champ d'application 1

**270,62 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>**

Champ d'application 2

**413,04 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Allemagne (Workwear)

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	207 972	209 824
Gaz (MWh)	24 307	25 618
Électricité (MWh)	5 784	6 202

**9 476,98 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**720,26 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>**

Champ d'application 2

**22 597,64 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Irlande<sup>3, 4</sup>

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	-	-
Gaz (MWh)	-	-
Électricité (MWh)	-	-

**0,00 tCO<sub>2</sub>e<sup>3</sup>**

Champ d'application 1

**0,00 tCO<sub>2</sub>e<sup>1,3</sup>**

Champ d'application 2

**2 044,86 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3





## Luxembourg<sup>4</sup>

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	-	-
Gaz (MWh)	-	-
Électricité (MWh)	-	2

**78,81 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**0,00 tCO<sub>2</sub>e<sup>1</sup>**

Champ d'application 2

**318,91 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Roumanie<sup>4</sup>

Consommation <sup>1</sup>	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	-	340
Gaz (MWh)	-	-
Électricité (MWh)	-	159 <sup>2</sup>

**268,40 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**31,79 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>**

Champ d'application 2

**271,66 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Suède

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	90 146	75 207
Gaz (MWh)	0	-
Électricité (MWh)	3 379	3 749

**904,36 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**0,00 tCO<sub>2</sub>e<sup>1</sup>**

Champ d'application 2

**3 019,73 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Pays-Bas

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	47 949	36 981
Gaz (MWh)	2 273	4 464
Électricité (MWh)	1 127	958

**1 730,76 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**0,00 tCO<sub>2</sub>e<sup>1</sup>**

Champ d'application 2

**5 488,89 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Slovaquie<sup>4</sup>

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	-	41 951
Gaz (MWh)	-	4 149
Électricité (MWh)	-	589

**1 717,99 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**197,06 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>**

Champ d'application 2

**865,73 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Suisse

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	99 851	102 265
Gaz (MWh)	12 663	13 601
Électricité (MWh)	2 012	2 177

**3 660,63 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**0,00 tCO<sub>2</sub>e<sup>1</sup>**

Champ d'application 2

**5 941,21 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Pologne

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	68 917	77 047
Gaz (MWh)	6 688	9 571
Électricité (MWh)	2 014	2 065

**2 560,47 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 1

**1 763,46 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>**

Champ d'application 2

**3 997,91 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3



## Slovénie<sup>4</sup>

Consommation	2024	2025
Eau (m <sup>3</sup> )	-	3 886
Gaz (MWh)	-	38
Électricité (MWh)	-	79

**7,74 tCO<sub>2</sub>e<sup>5</sup>**

Champ d'application 1

**33,79 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>**

Champ d'application 2

**259,07 tCO<sub>2</sub>e**

Champ d'application 3

<sup>1</sup> Les émissions du champ d'application 2 basées sur le marché sont faibles, voire nulles, en raison de l'approvisionnement en électricité essentiellement renouvelable.

<sup>2</sup> Émissions basées sur le marché

<sup>3</sup> Les données pour 2025 ne sont pas disponibles en raison de l'externalisation complète des services de blanchisserie.

<sup>4</sup> Les données historiques de 2024 pour ce pays ne sont pas encore disponibles en raison de l'affinement des données en cours.

<sup>5</sup> Les données relatives à la flotte de 2025 n'étaient pas disponibles au moment de la rédaction du rapport.

# Faits et chiffres

En prévision du rapport CSRD obligatoire, CWS Workwear/CWS Healthcare a mené un exercice test aligné sur les normes ESRS en 2025 au sein du groupe Haniel. Cet exercice comprenait une double évaluation initiale de l'importance relative et une première analyse structurée par rapport aux exigences de divulgation des normes ESRS. Les résultats sont présentés dans le tableau ci-dessous et sont complétés par un indice GRI à des fins de référence et de comparabilité.

Nom du champ	Unité	Total 2025	Total 2024	Delta
<b>Consommation d'énergie et mélange</b>				
<b>Consommation totale d'énergie</b>	MWh	<b>193 757,2</b>	<b>190 593,5</b>	<b>3 163,7</b>
<b>Consommation totale d'énergie, sources fossiles</b>	MWh	<b>161 904,0</b>	<b>156 692,5</b>	<b>5 211,5</b>
Consommation de carburant essence/pétrole	MWh	60 717,9	53 813,6	6 904,3 <sup>1</sup>
Consommation de carburant gaz naturel	MWh	95 256,7	87 257,0	7 999,7
Électricité/chaleur/vapeur achetées	MWh	5 929,5	15 622,0	-9 692,5 <sup>2</sup>
<b>Consommation totale d'énergies renouvelables</b>	MWh	<b>31 853,2</b>	<b>33 901,1</b>	<b>-2 047,9</b>
Consommation de carburant à partir de sources renouvelables	MWh	14 039,0	17 025,6	-2 986,6 <sup>3</sup>
Électricité/chaleur/vapeur achetées, sources renouvelables	MWh	17 814,2	16 875,5	938,7
Énergies renouvelables auto-générées non combustibles	MWh	0	0	0,0
<b>% de sources renouvelables au total</b>	MWh	<b>16 %</b>	<b>18 %</b>	<b>0,0</b>
<b>% de sources fossiles au total</b>	MWh	<b>84 %</b>	<b>82 %</b>	<b>0,0</b>
<b>Production d'énergie non renouvelable</b>	MWh	<b>0,0</b>	<b>-</b>	
<b>Production d'énergie renouvelable</b>	MWh	<b>0,0</b>	<b>17 233,2</b>	<b>-17 233,2<sup>4</sup></b>
<b>Recettes nettes</b>	€	<b>668 380 000</b>	<b>656 600 000</b>	<b>11 780 000,0</b>
<b>Rapport d'intensité énergétique</b>	MWh/k€	<b>0,290</b>	<b>0,290</b>	<b>0,000</b>
<b>Rapport d'intensité énergétique</b>	kWh/kg	<b>2,182</b>	<b>2,171</b>	<b>0,011</b>

Nom du champ	Unité	Total 2025	Total 2024	Delta
<b>Émissions de GES (gaz à effet de serre)</b>				
<b>Émissions totales de GES (basées sur le site)</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>109 236,5</b>	<b>128 157,2</b>	<b>-18 921<sup>5</sup></b>
<b>Émissions totales de GES (basées sur le marché)</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>106 831,2</b>	<b>127 803,2</b>	<b>-20 972,0</b>
<b>Ratio d'intensité de GES (basé sur le marché)</b>	tCO <sub>2</sub> e/ k€	<b>0,163</b>	<b>0,195</b>	<b>0,0</b>
<b>Ratio d'intensité de GES (basé sur le site)</b>	tCO <sub>2</sub> e/ k€	<b>0,160</b>	<b>0,195</b>	<b>0,0</b>
<b>Champ d'application 1, émissions de GES</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>34 893,2</b>	<b>31 484,6</b>	<b>3 408,6</b>
<b>Champ d'application 2, émissions de GES basées sur le site</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>5 673,7</b>	<b>5 769,6</b>	<b>-96,0</b>
<b>Champ d'application 2, émissions de GES basées sur le marché</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>3 268,3</b>	<b>5 415,6</b>	<b>-2 147,3<sup>2</sup></b>
<b>Champ d'application 3, émissions de GES brutes</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>68 669,6</b>	<b>90 903,0</b>	<b>-22 233,3</b>
1 Biens et services achetés	tCO <sub>2</sub> e	32 019,6	44 916,6	-12 897,0
2 Biens d'équipement	tCO <sub>2</sub> e	9 763,0	27 996,4	-18 233,4 <sup>6</sup>
3 Carburant et activités liées à l'énergie	tCO <sub>2</sub> e	8 749,4	8 522,9	226,5
4 Transport/distribution en amont	tCO <sub>2</sub> e	9 377,3	5 600,8	3 776,5 <sup>6</sup>
5 Déchets générés lors des opérations	tCO <sub>2</sub> e	2 754,1	515,2	2 238,9 <sup>7</sup>
6 Voyages d'affaires	tCO <sub>2</sub> e	470,9	289,2	181,7
7 Trajet domicile-travail des employés	tCO <sub>2</sub> e	5 544,5	3 061,8	2 482,7 <sup>8</sup>
3.21 Traitement en fin de vie des produits vendus	tCO <sub>2</sub> e	2,3		2,3
Émissions biogènes	tCO <sub>2</sub> e	4 847,2		



Nom du champ	Unité	Total 2025	Total 2024	Delta
<b>Ressources en eau</b>				
Consommation totale d'eau	m³	889 984	916 171	-26 188
Rapport d'intensité de l'eau	m³/k€	1,332	1,395	-0,06
Rapport d'intensité de l'eau	m³/t	10,021	10,435	-0,41
Volumes lavés	kg	88 813 268	87 799 329	1 013 938
<b>Économie circulaire &amp; déchets<sup>o</sup></b>				
Total des déchets produits	to	5 821,3	1 913,4	3 907,9
Déchets non recyclés	to	4 633,2	232,1	4 184,9
Pourcentage de déchets non recyclés	%	80	12	69
Déchets dangereux détournés de l'élimination	to	161,3	4,5	156,7
Préparation des déchets dangereux en vue de leur réutilisation	to	0,1	3,3	-3,2
Recyclage des déchets dangereux	to	161,2	1,3	159,9
Déchets dangereux, autres valorisations	to	0,0	0,0	0,0
Total des déchets dangereux et radioactifs	to	938,1	146,5	-45,4
Déchets dangereux envoyés à l'élimination	to	776,8	142,0	634,9
Déchets dangereux incinérés	to	2,9	45,3	-42,4
Déchets dangereux mis en décharge	to	1,6	0,0	1,6
Déchets dangereux destinés à d'autres types d'élimination	to	772,4	96,7	675,7
Déchets non dangereux détournés de l'élimination	to	1 560,4	705,5	635,3
Déchets non dangereux préparés pour la réutilisation	to	546,3	511,7	-7,9
Recyclage des déchets non dangereux	to	1 014,1	193,8	643,3
Déchets non dangereux, autres valorisations	to	0,0	0,0	0,0
Déchets non dangereux envoyés à l'élimination	to	3 321,7	1 061,4	2 074,9
Déchets non dangereux incinérés	to	461,5	327,1	10,5
Déchets non dangereux mis en décharge	to	372,5	245,1	115,4
Déchets non dangereux destinés à d'autres types d'élimination	to	2 487,7	489,2	1 949,0

Nom du champ	Unité	Total 2025	Total 2024	Delta
<b>Caractéristiques des employé(e)s</b>				
Employé(e)s - Effectif total		5 255,41	5 231,16	24,25
Employées - Femmes		3 046,94	3 060,36	-13,42
Employés - Hommes		2 208,47	2 170,80	37,67
Total des employées - Femmes	%	58	59	-1
Total des employés - Hommes	%	42	41	1
Employé(e)s de niveau cadres supérieurs		12,0	11,0	1,0
Employées de niveau cadres supérieurs - Femmes		2,8	2,0	0,8
Employés de niveau cadres supérieurs - Hommes		9,2	9,0	0,2
Employées de niveau cadres supérieurs - Femmes	%	23	18	5
Employés de niveau cadres supérieurs - Hommes	%	77	82	-5
Employé(e)s dans les pays		5 255,41	5 231,16	24,25
Autriche		51,59	51,41	0,18
Belgique		361,65	372,36	-10,70
Croatie		63,31	52,64	10,68
République tchèque		76,50	79,50	-3,01
Allemagne		2 793,50	2 740,78	52,72
Hongrie		19,95	18,70	1,25
Irlande		129,07	116,39	12,68
Luxembourg		8,97	9,35	-0,38
Pays-Bas		181,62	187,78	-6,16
Pologne		610,48	697,55	-87,07
Roumanie		35,84	33,50	2,34
Slovaquie		122,92	124,11	-1,19
Slovénie		106,82	54,98	51,84
Suède		279,90	292,12	-12,22
Suisse		413,29	400,00	13,30

Nom du champ	Unité	Total 2025	Total 2024	Delta
<b>Employé(e)s par type de contrat</b>				
<b>Employé(e)s à temps plein - Total</b>		<b>4 646,46</b>	<b>4 495,40</b>	<b>151,06</b>
Employées à temps plein - Femmes		2 551,83	2 470,88	80,95
Employés à temps plein - Hommes		2 094,63	2 024,52	70,11
Employées à temps plein - Femmes	%	55	55	0
Employés à temps plein - Hommes	%	45	45	0
<b>Employé(e)s à temps partiel - Total</b>		<b>608,95</b>	<b>735,76</b>	<b>-126,81</b>
Employées à temps partiel - Femmes		495,11	589,48	-94,37
Employés à temps partiel - Hommes		113,84	146,28	-32,44
Employées à temps partiel - Femmes	%	81	80	1
Employés à temps partiel - Hommes	%	19	20	-1
<b>Employé(e)s permanent(e)s - Total</b>		<b>4 559,16</b>	<b>4 579,00</b>	<b>-19,83</b>
Employées permanentes - Femmes		2 668,68	2 685,51	-16,84
Employés permanents - Hommes		1 890,48	1 893,48	-3,00
Employées permanentes - Femmes	%	59	59	0
Employés permanents - Hommes	%	41	41	0
<b>Employé(e)s temporaires - Total</b>		<b>696,25</b>	<b>652,16</b>	<b>44,09</b>
Employées temporaires - Femmes		378,26	374,84	3,42
Employés temporaires - Hommes		317,99	277,32	40,67
Employées temporaires - Femmes	%	54	57	-3
Employés temporaires - Hommes	%	46	43	3
<b>Heures de travail non garanties des employé(e)s - Total</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Heures de travail non garanties des employées - Femmes		0,00	0,00	0,00
Heures de travail non garanties des employés - Hommes		0,00	0,00	0,00
Heures de travail non garanties des employées - Femmes	%	0	0	0
Heures de travail non garanties des employés - Hommes	%	0	0	0

Nom du champ	Unité	Total 2025	Total 2024	Delta
<b>Groupes d'âge des employé(e)s</b>				
Employé(e)s de moins de 30 ans		503,88	490,52	13,37
% d'employé(e)s de moins de 30 ans	%	9,6	9,4	0
Employé(e)s entre 30 et 50 ans		2 448,65	2 433,29	15,37
% d'employé(e)s entre 30 et 50 ans	%	46,6	46,5	0
Employé(e)s âgé(e)s de plus de 50 ans		2 302,87	2 307,36	-4,48
% d'employé(e)s âgé(e)s de plus de 50 ans	%	43,8	44,1	0
<b>Rotation des employé(e)s</b>				
Nombre d'employé(e)s qui quittent leur emploi		815	965	-150
<b>Taux de rotation des employé(e)s</b>		<b>15,5</b>	<b>18,4</b>	<b>-2,94</b>
Employé(e)s - Effectif total (dénominateur)		5 255,41	5 231,16	24,25
<b>Formation et développement des compétences</b>				
<b>Nombre total d'heures de formation</b>	h	<b>6 719</b>	<b>5 379</b>	<b>1 340</b>
Nombre total d'heures de formation - Femmes	h	2 529	2 980	-451
Nombre total d'heures de formation - Hommes	h	4 190	2 399	1 791
<b>Nombre moyen d'heures de formation par personne</b>	h	<b>1,3</b>	<b>1,0</b>	<b>0,3</b>
Nombre moyen d'heures de formation - Femmes	h	0,8	1,0	-0,2
Nombre moyen d'heures de formation - Hommes	h	1,9	1,1	0,8
<b>Formations par thème</b>				
Éthique professionnelle - Nombre de participants		2 309	1 210	1 099
Éthique professionnelle - Total des heures	h	1 487,1	1 657,5	-170,4
Éthique professionnelle - Couverture des employés	%	43,9	23,1	20,8
Conformité - Nombre de participants		1 045	1 278	-233
Conformité - Nombre total d'heures	h	608,6	1 599,1	-990,5
Conformité - Couverture des employés	%	19,9	24,4	-4,5



Nom du champ	Unité	Total 2025	Total 2024	Delta
Diversité, discrimination et harcèlement - Nombre de participants		0	59	-59
Diversité, discrimination et harcèlement - Total des heures		0,0	27,4	-27,4
Diversité, discrimination et harcèlement - Couverture des employés		0,0	1,1	-1,1
Environnement - Nombre de participants		72	1 154	-1 082
Environnement - Total des heures	h	143,2	272,2	-129,1
Environnement - Couverture des employés	%	1,4	22,1	-20,7
Santé et sécurité - Nombre de participants		70	152	-82
Santé et sécurité - Total des heures	h	70,4	116,5	-46,2
Santé et sécurité - Couverture des employés	%	1,3	2,9	-1,6
Compétences - Nombre total de participants		3 570	-	3 570
Compétences - Total des heures	h	4 410,3	-	4 410,3
Compétences - Couverture des employés	%	67,9	-	67,9
<b>Examen régulier des performances</b>				
Employé(e)s qui ont participé aux examens de performances		790	767	23
Total des employé(e)s de bureau		1 521	1 647	-126
% d'employé(e)s qui ont participé aux examens de performances	%	52	47	5
<b>Santé et sécurité des employé(e)s</b>				
Nombre d'employé(e)s couverts par le système de gestion Santé et sécurité		5 255	3 500	1 800
% d'employé(e)s couverts par le système de gestion Santé et sécurité	%	100	67	34
Nombre d'accidents du travail enregistrables		77	52	25
Nombre de décès		1	0	1
Nombre total d'heures travaillées	h	7 146 907	6 925 178	221 729
Taux d'accidents du travail enregistrables [par 100 k heures]		10,774	7,509	3,265
Nombre de jours perdus	pas de données		528	-528

Nom du champ	Unité	Total 2025	Total 2024	Delta
<b>Négociation collective et dialogue social<sup>10</sup></b>				
# Nombre d'employé(e)s couverts par les conventions collectives		2 315	2 372	-57
Employé(e)s en Allemagne		2 794	2 741	53
% d'employé(e)s couverts par les conventions collectives	%	83	87	-4
Nombre d'employé(e)s travaillant dans des établissements avec représentation des travailleurs		2 710	2 626	84
% d'employé(e)s travaillant sur des sites avec représentation des travailleurs	%	97	96	1
<b>Conciliation travail-vie privée - Congés familiaux (FRL)<sup>10</sup></b>				
Nombre d'employé(e)s autorisés à prendre des FRL		2 794	2 719	75
% d'employé(e)s autorisés à prendre des FRL	%	100	99	1
Nombre d'employées admissibles qui ont pris des FRL - Femmes		62	79	-17
Nombre d'employés admissibles qui ont pris des FRL - Hommes		28	25	3
% d'employé(e)s admissibles qui ont pris des FRL	%	3	4	-1
% d'employées admissibles qui ont pris des FRL - Femmes	%	69	76	-7
% d'employés admissibles qui ont pris des FRL - Hommes	%	31	24	7
<b>Prévention et détection de la corruption et des pots de vin<sup>11</sup></b>				
% de fonctions à risque couvertes par des programmes de formation	%	100	100	0
Nombre de fonctions jugées à risque - avec formation	#	4	4	0
Nombre de fonctions jugées à risque	#	4	4	0
Nombre de condamnations	#	0	0	0
Montant des amendes pour infraction	€	0	0	0
Amendes pour violation des lois anti-corruption/anti-pots de vin	€	0	0	0



Nom du champ	Unité	Total 2025	Total 2024	Delta
Nombre de rapports relatifs à la procédure de dénonciation	#	7	0	7
...dont justifiée	#	4	-	4
Nombre d'incidents liés à la sécurité de l'information	#	0	-	
<b>Indicateurs clés de performance personnalisés CWS Workwear</b>				
Durée moyenne d'occupation des employé(e)s	années	10	10	0
% de vêtements de travail recyclés ou réutilisés dans toute l'organisation	%	55	66	-11
Nombre total de fournisseurs		308	333	-25
% de fournisseurs conformes aux critères ESG	%	100	100	0
Nombre de fournisseurs ayant suivi un programme de RSE		308	333	-25
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Belgique	%	22	16	6
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Bulgarie	%	2	2	0
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Danemark	%	4	5	-1
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – France	%	1	2	-1
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Allemagne	%	31	32	-1
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Vietnam	%	1	0	1
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Pays-Bas	%	3	3	0
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Pologne	%	27	32	-5
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Portugal	%	1	1	0
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Suisse	%	0	1	-1
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Tunisie	%	4	3	1
% de marchandises commercialisées par pays (niveau 1) – Vietnam	%	3	3	0

Nom du champ	Unité	Total 2025	Total 2024	Delta
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – Autriche	%	3	5	-2
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – Belgique	%	1	0	1
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – Bulgarie	%	2	2	0
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – France	%	3	2	1
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – Allemagne	%	35	35	0
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – Irlande	%	2	1	1
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – Italie	%	39	36	3
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – Pays-Bas	%	4	4	0
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – Pologne	%	2	4	-2
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – Espagne	%	8	10	-2
% de sources de matières premières par pays (niveau 1) – Suède	%	2	2	0

<sup>1</sup> Une partie de l'augmentation résulte de l'amélioration de la couverture des données sur le parc automobile et la consommation des véhicules.

<sup>2</sup> La diminution est due à une révision des données relatives à la consommation de vapeur en 2024 précédemment communiquées.

<sup>3</sup> L'écart est en partie dû à des divergences dans la communication des données 2024 concernant la consommation des blanchisseries.

<sup>4</sup> Une vérification indépendante des données de 2025 n'était pas disponible au moment de la publication.

<sup>5</sup> La diminution est largement due à la catégorie 3.1 (voir ci-dessous).

<sup>6</sup> La diminution est principalement due à un changement dans la base de données des facteurs d'émissions du DEFRA. De plus amples détails sont fournis dans l'annexe méthodologique.

<sup>7</sup> L'augmentation communiquée reflète une extension substantielle de la couverture des données ; des informations méthodologiques supplémentaires sont fournies dans l'annexe méthodologique.

<sup>8</sup> Méthodologie améliorée appliquée. Détails dans l'annexe méthodologique.

<sup>9</sup> L'augmentation communiquée reflète une expansion substantielle de la couverture des données.

<sup>10</sup> Données disponibles pour Workwear Allemagne uniquement.

<sup>11</sup> Non disponible au niveau de Workwear ; reflète les chiffres du groupe.

# CWS Workwear – Indice de contenu GRI

Information	Emplacement
<b>GRI 2 : informations générales 2021</b>	
<b>L'organisation et ses pratiques en matière de reporting</b>	
2-1 Détails organisationnels	CWS Workwear International GmbH Dreieich Plaza 1A 63303 Dreieich Allemagne  Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes. Qui sommes-nous, p. 6 Publication et coordonnées, p. 41  <a href="http://www.cws.com/en/workwear/about-us">www.cws.com/en/workwear/about-us</a>
2-2 Entités incluses dans les rapports de durabilité de l'organisation	Publication et coordonnées, p. 41
2-3 Période de référence, fréquence et point de contact	Période de référence : 01/01/25 – 31/12/25 CWS Workwear – Indice de contenu GRI, p. 38 et suivantes. Publication et coordonnées, p. 41
2-4 Retraitements de l'information	Aucun
2-5 Assurance externe	Le rapport n'a pas fait l'objet d'un audit externe. Le rapport annuel de la société mère Haniel a fait l'objet d'un audit externe. Voir le rapport annuel : <a href="https://www.haniel.de/fileadmin/content/Creditor_Relations/Downloads/Haniel_Jahresbericht_2025_EN.pdf">https://www.haniel.de/fileadmin/content/Creditor_Relations/Downloads/Haniel_Jahresbericht_2025_EN.pdf</a> p. 4
<b>Activités et travailleurs</b>	
2-6 Activités, chaîne de valeur et autres relations commerciales	Une nouvelle ère de responsabilité, p. 3 et suivantes. Adopter une approche de durabilité axée sur la création de valeur, p. 5 et suivantes. La durabilité en chiffres, p. 7 Des solutions Workwear qui font la différence, p. 8 Investissement dans l'avenir, p. 26 Ensembles de données par pays, p. 31-32  <a href="https://www.cws.com/en/workwear/sustainability">https://www.cws.com/en/workwear/sustainability</a>

CWS Workwear International GmbH (CWS) a créé ce rapport de responsabilité. Cet indice GRI vous dirige vers des informations sur les indicateurs pertinents tels que définis par les normes GRI. Nous élaborons des rapports sur des sujets environnementaux, sociaux et économiques qui sont importants pour nous, tels que définis dans notre dernière analyse d'importance menée par notre société mère Franz Haniel & Cie. GmbH (Haniel), dont CWS est propriétaire à 100 %.

**Déclaration d'utilisation :** CWS Workwear International GmbH a communiqué les informations citées dans cet indice de contenu GRI pour la période allant du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2025.

Information	Emplacement
2-7 Employé(e)s	Faits et chiffres, p. 34 et suivantes. Des solutions Workwear qui font la différence, p. 8 et suivantes. <a href="http://www.cws.com/en/workwear/about-us">www.cws.com/en/workwear/about-us</a>
2-8 Travailleur(se)s non employé(e)s	Faits et chiffres, p. 35
<b>Gouvernance</b>	
2-11 Président du plus haut organe de gouvernance	<a href="http://www.cws.com/en/workwear/about-us">www.cws.com/en/workwear/about-us</a>
2-12 Rôle du plus haut organe de gouvernance dans la supervision de la gestion des impacts	<a href="http://www.cws.com/en/workwear/about-us">www.cws.com/en/workwear/about-us</a>
2-13 Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	<a href="http://www.cws.com/en/workwear/about-us">www.cws.com/en/workwear/about-us</a>
2-14 Rôle du plus haut organe de gouvernance dans l'établissement de rapports sur la durabilité	Le PDG est responsable de l'examen et de l'approbation des informations communiquées, y compris les sujets importants de l'organisation.  Une nouvelle ère de responsabilité, p. 3, Adopter une approche de la durabilité axée sur la création de valeur, p. 5 et suivantes.
2-17 Connaissance collective du plus haut organe de gouvernance	<a href="http://www.cws.com/en/workwear/about-us">www.cws.com/en/workwear/about-us</a>
<b>Stratégie, règles et pratiques</b>	
2-22 Déclaration sur la stratégie de développement durable	Une nouvelle ère de responsabilité, p. 3 et suivantes. Adopter une approche de durabilité axée sur la création de valeur, p. 5 et suivantes. Investissement dans l'avenir, p. 26 et suivantes.



Information	Emplacement
2-23 Engagements politiques	Une nouvelle ère de responsabilité, p. 3 et suivantes. La durabilité en chiffres, p. 7 CWS Workwear classée dans les 5 % des meilleures entreprises pour la durabilité, p. 5 Faits et chiffres, p. 33 et suivantes.  <a href="https://www.cws.com/en/workwear/responsibility-report">https://www.cws.com/en/workwear/responsibility-report</a>
2-25 Processus pour remédier aux impacts négatifs	Faits et chiffres, p. 33 et suivantes.  <a href="http://www.cws.com/en/together-protecting-our-values">www.cws.com/en/together-protecting-our-values</a>
2-27 Respect des lois et réglementations	Investissement dans l'avenir, p. 26 et suivantes. Faits et chiffres, p. 33 et suivantes.  <a href="http://www.cws.com/en/together-protecting-our-values">www.cws.com/en/together-protecting-our-values</a>
<b>Engagement des parties prenantes</b>	
2-29 Approche de l'engagement des parties prenantes	Des solutions Workwear qui font la différence, p. 8 et suivantes.
2-30 Conventions collectives	Faits et chiffres, p. 36, <a href="http://www.cws.com/en/together-protecting-our-values">www.cws.com/en/together-protecting-our-values</a>
<b>GRI 3 : sujets importants 2021</b>	
3-1 Processus de détermination des thèmes importants	<a href="https://www.cws.com/en">https://www.cws.com/en</a>
3-2 Liste des thèmes importants	Adopter une approche de durabilité axée sur la création de valeur, p. 5 Gestion environnementale, responsabilité sociale, excellence de la gouvernance, p. 6 <a href="https://www.cws.com/en">https://www.cws.com/en</a>
3-3 Gestion des thèmes importants	<a href="https://www.cws.com/en">https://www.cws.com/en</a>
<b>GRI 203 : incidences économiques indirectes 2016</b>	
203-1 Investissements et services d'infrastructure pris en charge	Investissement dans l'avenir, p. 26 et suivantes. De nouvelles blanchisseries ouvrent leurs portes en Europe, p. 27 et suivantes.
<b>GRI 204 : pratiques d'approvisionnement 2016</b>	
204-1 Proportion des dépenses consacrées aux fournisseurs locaux	Faits et chiffres, p. 37

Information	Emplacement
<b>GRI 205 : lutte contre la corruption 2016</b>	
205-1 Opérations évaluées pour les risques liés à la corruption	<a href="https://www.cws.com/en/together-protecting-our-values">https://www.cws.com/en/together-protecting-our-values</a>
205-2 Communication et formation sur les règles et procédures anti-corruption	Faits et chiffres, p. 35
<b>GRI 301 : matériaux 2016</b>	
301-1 Matériaux utilisés en poids ou en volume	Faits et chiffres, p. 37
301-2 Matières premières recyclées utilisées	Faits et chiffres, p. 37
<b>GRI 302 : énergie 2016</b>	
302-1 Consommation d'énergie au sein de l'organisation	Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes. Faits et chiffres, p. 33
302-3 Intensité énergétique	Faits et chiffres, p. 33 Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes.
302-4 Réduction de la consommation d'énergie	Ensembles de données par pays, p. 31-32 Faits et chiffres, p. 33
<b>GRI 303 : eau et effluents 2018</b>	
303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	La propreté n'a rien d'aléatoire, p. 15 et suivantes. Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes. De nouvelles blanchisseries ouvrent leurs portes en Europe, p. 27 Cork, Irlande ; Lingen, Allemagne ; Brasov, Roumanie
303-2 Gestion des impacts liés aux rejets d'eau	La propreté n'a rien d'aléatoire, p. 15 et suivantes. Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes. De nouvelles blanchisseries ouvrent leurs portes en Europe, p. 27 Cork, Irlande ; Lingen, Allemagne ; Brasov, Roumanie
303-5 Consommation d'eau	Faits et chiffres, p. 34 Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes.
<b>GRI 305 : émissions 2016</b>	
305-1 Émissions directes de GES (champ d'application 1)	Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes. Faits et chiffres, p. 33
305-2 Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (champ d'application 2)	Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes. Faits et chiffres, p. 33
305-3 Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes. Faits et chiffres, p. 33
305-4 Intensité des émissions de GES	Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes. Faits et chiffres, p. 33



Information	Emplacement
305-5 Réduction des émissions de GES	Ensembles de données par pays, p. 31 et suivantes. Faits et chiffres, p. 33
<b>GRI 306 : déchets 2020</b>	
306-1 Production de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	Faits et chiffres, p. 34
306-2 Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	Faits et chiffres, p. 34
306-3 Déchets produits	Faits et chiffres, p. 34
306-4 Déchets détournés de l'élimination	Faits et chiffres, p. 34
306-5 Déchets destinés à être éliminés	Faits et chiffres, p. 34
<b>GRI 401 : emploi 2016</b>	
401-1 Embauches de nouveau personnel et rotation des employé(e)s	La durabilité en chiffres, p. 7 Faits et chiffres, p. 35
403-8 Travailleurs couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	Faits et chiffres, p. 36
403-9 Accidents du travail	Faits et chiffres, p. 36
<b>GRI 404 : formation et éducation 2016</b>	
404-1 Nombre moyen d'heures de formation par année et par employé(e)	Faits et chiffres, p. 35 et suivantes.
404-2 Programmes de perfectionnement des compétences des employé(e)s et programmes d'aide à la transition	Faits et chiffres, p. 35 et suivantes.
404-3 Pourcentage d'employé(e)s qui font régulièrement l'objet d'examens de performances et de développement professionnel	Faits et chiffres, p. 35 et suivantes.
<b>GRI 405 : diversité et égalité des chances 2016</b>	
405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employé(e)s	Faits et chiffres, p. 34 et suivantes.
<b>GRI 414 : évaluation sociale des fournisseurs 2016</b>	
414-1 Nouveaux fournisseurs qui ont été sélectionnés en fonction de critères sociaux	Faits et chiffres, p. 37
<b>GRI 416 : santé et sécurité des clients 2016</b>	
416-1 Évaluation des impacts sur la santé et la sécurité des catégories de produits et de services	Adopter une approche de durabilité axée sur la création de valeur – Responsabilité sociale, p. 6 Classement «Gold» d'EcoVadis, p. 5

# Publication et coordonnées



## Contact

### **CWS Workwear International GmbH**

Head of Sustainability & ESG

Leonie Biesen

Tél. : +49 1511 6828 118

E-mail : Leonie.Biesen@cws.com

Head of Corporate Communications & Events

Stefanie Wilhelm

Tél. : +491736679425

E-mail : Stefanie.Wilhelm@cws.com

## Concept, design et texte

RYZE Digital

[www.ryze-digital.de](http://www.ryze-digital.de)

## Photographie

Sauf indication contraire, les droits d'auteur sur les images présentes dans ce rapport sont détenus par CWS Workwear.

Ce rapport présente la portée des données de CWS Workwear/CWS Healthcare pour l'année 2025. Le cas échéant, il renvoie aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI), sans certification.

