



La QUALITÉ
de notre
ENGAGEMENT
NE FAIT PAS
UN PLI

Nos engagements RSE :

RESOLUMENT HUMAIN



Table des matières

<i>L'engagement éthique d'Anett</i>	3
Déclaration des engagements RSE d'Anett	4
Nos engagements dans le domaine des ressources humaines	7
1. Protéger la santé et l'intégrité physique de nos collaborateurs	7
2. Lutter contre toute forme de discrimination.....	7
3. Favoriser le bien-être au travail	8
4. Valoriser et développer nos collaborateurs.....	8
5. Promouvoir le dialogue social	9
6. Développer les bonnes pratiques managériales	10
Un engagement durable	12

Le transport : Optimiser les flux	14
1. Flux logistique interne	14
2. Flux de distribution clients.....	14
L'eau: Une ressource naturelle précieuse à préserver	14
Tri sélectif et revalorisation des déchets	15
1. Gestion en amont et lutte contre le gaspillage.....	15
2. Le recyclage des déchets industriels et la valorisation des sous-produits	15
Une politique d'achat responsable	17
ANETT et l'économie circulaire	17
Respect de nos engagements RSE	21
ANNEXES.....	22

L'engagement éthique d'Anett

En tant que Président d'ANETT, je mesure chaque jour le chemin parcouru depuis 1935, date où mes grands-parents ont créé une petite entreprise de blanchisserie spécialisée dans le blanchissage du linge pour les particuliers. Compétents, bien organisés, à l'écoute du marché, l'entreprise se développe sur un plan régional en misant sur un nouveau concept : la location-entretien d'articles textiles.

Aujourd'hui, la société ANETT regroupe **17 sites industriels** implantés sur tout le territoire national et ses 1 500 employés, pour autant nos valeurs qui constituent notre ADN sont restées en tout point les mêmes :

- ✓ La loyauté et la fidélité dans les engagements pris envers nos clients, fournisseurs et salariés
- ✓ L'exemplarité et l'esprit d'équipe dans toutes nos actions
- ✓ L'implication et la simplicité dans nos réalisations au quotidien

Entrer chez ANETT, c'est entrer dans une société où l'opérateur de Production n'est qu'à 3 niveaux hiérarchiques du Directeur Général de la société, c'est entrer dans une communauté de travail où le Directeur de site connaît tous les salariés par leur prénom, c'est construire une relation basée sur la confiance avec nos clients et fournisseurs et qui privilégie les partenariats sur le long terme, c'est rejoindre une entreprise qui fait le choix d'investir dans les ressources humaines et l'outil de travail pour durer...

C'est dans cet état d'esprit que, en tant que Président et dans le prolongement de nos engagements pris dans le domaine environnemental, j'ai décidé de mettre en œuvre une démarche globale de RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) traduite dans une Charte Ethique. Fidèle à nos principes, cette démarche se veut simple, efficace et résolument humaine.

En tant qu'entrepreneur responsable, je suis convaincu :

- ✓ qu'il est de notre responsabilité de démultiplier les impacts positifs et de minimiser les impacts négatifs de notre activité sur l'ensemble de la société et sur l'environnement.
- ✓ que la RSE est un véritable levier de performance créateur de valeur
- ✓ que nos partenaires et nos clients accordent de plus en plus d'importance à nos engagements RSE
- ✓ que nous devons sans cesse chercher à améliorer le bien-être collectif de notre communauté de travail, développer un dialogue social apaisé et renforcer le sentiment d'appartenance.

Notre démarche Ethique se décline autour de 4 axes :

- ✓ Le respect de l'environnement
- ✓ Le respect de nos collaborateurs
- ✓ L'éthique des affaires
- ✓ Les achats responsables

Elle est nécessairement précédée par une déclaration de principe garantissant le respect des droits fondamentaux. Elle prend la forme d'une Charte Ethique à partager avec l'ensemble de nos collaborateurs, clients et fournisseurs.

Jean-Paul Billy

Président

Déclaration des engagements RSE d'Anett

Notre déclaration repose sur les principes de la responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise. Elle fixe les lignes directrices de notre responsabilité sociale et propose une représentation élargie de l'environnement de la société ANETT liée à l'application du principe de développement durable. Cette ligne directrice est le complément indispensable à la vocation première de notre société qui est, par son activité, de créer de la richesse.

« L'entreprise doit faire des profits sinon elle mourra. Mais si l'on tente de faire fonctionner une entreprise uniquement sur le profit, alors elle mourra aussi car elle n'aura plus de raison d'être » Henry Ford



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.



Le respect des principes fondamentaux :

Le respect d'autrui fait partie des principes qui dictent au quotidien la conduite de nos collaborateurs. Chacun à son niveau, par son comportement exemplaire, contribue à faire d'ANETT une entreprise où il fait bon travailler. Les principes partagés par la communauté de travail d'ANETT se résument ainsi:

- ✓ **Agir avec loyauté, fidélité et exemplarité**
- ✓ **Respecter la dignité et les droits de chacun, notamment le droit à la différence**
- ✓ **Respecter les lois et réglementation**
- ✓ **Préserver l'environnement**
- ✓ **Par son action participer à la création de richesse**

Ces principes découlent de plusieurs textes fondateurs :

- ✓ **La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme**
- ✓ **La Convention Européenne des Droits de l'Homme**
- ✓ **La convention des Nations Unies sur les Droits de l'enfant**
- ✓ **Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies soutenus et appliqués par ANETT¹:**
 - ✎ Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme
 - ✎ Ne pas se rendre complice de violation des droits de l'homme
 - ✎ Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
 - ✎ Eliminer toute forme de travail forcé ou obligatoire

- ✎ Ne pas recourir au travail des enfants
- ✎ Eliminer toute discrimination en matière d'emploi et de profession
- ✎ Adopter un principe de précaution face aux problèmes d'environnement
- ✎ Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- ✎ Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement
- ✎ Lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Aux principes fondamentaux évoqués il convient de rajouter **le principe de subsidiarité** qui veut que la réalisation d'une action, lorsqu'elle est nécessaire, doit être confiée à la plus petite entité capable de résoudre le problème d'elle-même.

Nous avons la conviction que le meilleur moyen de préserver durablement notre écosystème et de mettre en œuvre le plus simplement possible nos engagements, est de promouvoir le principe de subsidiarité au sein de chacune de nos sociétés. Nous sommes également convaincus que la mise en œuvre de ce principe, en favorisant les circuits courts de décision, contribue à la performance globale d'ANETT.

En ce sens, au sein des sociétés qui composent ANETT, le rôle confié au management de proximité est primordiale.

¹ Cf. Annexes



L'HUMAIN



LA QUALITÉ DE NOTRE ENGAGEMENT NE FAIT PAS UN PLI

Nos engagements dans le domaine des ressources humaines

Notre société développe depuis plusieurs années une politique formelle concernant la gestion de ses Ressources Humaines. Ainsi, sous l'impulsion de la Direction Générale, de la Direction des Ressources Humaines et des Directeurs de toutes nos sociétés, nous avons pris l'engagement de protéger nos collaborateurs, de favoriser leur bien-être au travail, leur valorisation et leur développement, mais aussi de promouvoir le dialogue sociale et les bonnes pratiques managériales.

1. Protéger la santé et l'intégrité physique de nos collaborateurs

En tant qu'entreprise responsable dite « de main d'œuvre », nous offrons un travail à dominante manuelle à la grande majorité de nos collaborateurs avec le souci permanent d'assurer leur protection. Nos principaux engagements dans ce domaine sont les suivants :

- ✓ Chaque année, nos responsables QSE au-delà de la mise à jour la Déclaration Unique d'Evaluation des Risques (DUER) dans toutes nos sociétés cherchent à réaliser des progrès significatifs en matière de réduction des risques.
- ✓ Pour préserver la santé de notre personnel, nous avons arrêté notre activité nettoyage à sec, en substituant les produits dits CMR (Cancérogènes, Mutagènes, et toxiques pour la Reproduction) utilisés jusque-là, par des produits moins nocifs pour la santé et pour l'environnement.
- ✓ Nous nous engageons à maintenir nos salariés formés aux gestes qui sauvent : plus d'1 salarié sur 4 est à jour de sa formation d'Equipier de Première ou Seconde Intervention (EPI / ESI), ou de Sauveteur Secouriste du Travail (SST).
- ✓ Chaque année des simulations de situations d'urgence sont réalisées pour préparer les équipes à réagir face à une urgence potentielle.
- ✓ Nous disposons d'un Tableau de Bord Social (TBS) et d'indicateurs sociaux² permettant de suivre chaque mois l'évolution des Accidents du Travail, des Maladies Professionnelles, des restrictions d'aptitudes, de l'absentéisme, avec des objectifs formalisés de réduction et des engagements pris.
- ✓ Nos salariés exposés aux risques de maladies infectieuses bénéficient d'un suivi particulier.

² Cf Annexes

- ✓ Selon les possibilités, des aménagements d'horaires sont proposés pour tenir compte du confort des salariés (fortes chaleur, Ramadan, etc.)
- ✓ Afin de protéger nos salariés, nous effectuons régulièrement des mesures de nuisances sonores à tous les postes de travail et prenons les mesures correctives nécessaires.
- ✓ Le personnel responsable du dépotage de produits lessiviel a été formé à la manipulation et aux risques des produits chimiques. Il est également équipé d'EPI adaptés. Un affichage rappelant les règles de sécurité est également présent dans le local lessiviel.
- ✓ ANETT est très engagée envers son personnel afin de réduire et de prévenir les Troubles Musculo Squelettiques (TMS). Le résultat d'une étude de poste est utilisé comme support de formation par la CARSAT.
- ✓ Plusieurs actions ont été mises en places telles que :
- ✓ des tapis antifatigue
- ✓ incitation à la polyvalence sur le poste entre les lignes de production
- ✓ études de postes réalisées par des binômes internes formés

2. Lutter contre toute forme de discrimination

Tout au long de la vie au travail de ses collaborateurs, ANETT s'interdit d'appliquer les 18 critères de discrimination prohibés :

- ✓ L'âge
- ✓ Les opinions politiques
- ✓ Le sexe
- ✓ Les mœurs
- ✓ L'état de santé
- ✓ L'appartenance à une race
- ✓ Les activités syndicales
- ✓ Le patronyme
- ✓ L'orientation sexuelle
- ✓ L'origine réelle ou supposée
- ✓ L'appartenance physique
- ✓ L'appartenance à une ethnie
- ✓ Les convictions religieuses

- ✓ La situation familiale
- ✓ Le handicap
- ✓ Les caractéristiques génétiques
- ✓ L'état de grossesse
- ✓ L'appartenance à une nation

Cette interdiction s'applique à toutes les étapes de la vie professionnelle de nos collaborateurs : embauche, évolution salariale ou de carrière.

Des sessions de sensibilisation aux stéréotypes et à la non-discrimination ont été organisées en 2013 et 2014 en direction de nos Directeurs de Régions, nos Directions siège ainsi qu'à l'ensemble de nos collaborateurs RH.

3. Favoriser le bien-être au travail

Respect de l'équilibre entre vie privée et professionnelle

Dans le cadre de nos accords d'annualisation du temps de travail, des compteurs de modulation ont été mis en place afin de nous permettre de nous adapter à la saisonnalité de notre activité. Les crédits d'heures positives dégagées peuvent être utilisés, en accord avec le manager, pour faire face à des aléas personnels.

La société ANETT s'engage à promouvoir au quotidien le respect des repos et des durées maximales autorisées de travail.

Ambiance de travail

Nos ateliers sont sonorisés afin de permettre à nos collaborateurs de production de travailler en musique dans la limite des seuils autorisés.

Prévention des risques psycho-sociaux (RPS)

Au sein de nos organisations à taille humaine, la relation de proximité entretenue avec les managers et les organigrammes très resserrés favorisent la simplicité des relations de travail et le repérage des signaux faibles.

Nos réseaux locaux d'alerte, regroupant les managers, le Directeur de Région, l'Assistante RH, le Secrétaire du CHSCT et le Médecin du Travail, viennent compléter au besoin nos dispositifs de prévention.

Chaque mois, le Directeur de Région est invité à mesurer et commenter la qualité du climat social qui règne au sein de sa communauté de travail et à prendre le cas échéant des mesures correctives.

4. Valoriser et développer nos collaborateurs

Nos opportunités d'embauches : une entreprise ouverte à tous

Notre secteur d'activité est ouvert à des collaborateurs sans qualification. Plus que la formation initiale, ce sont les qualités professionnelles et comportementales qui constituent le véritable passeport pour l'embauche au sein de notre société. Ainsi, nous offrons chaque année une opportunité d'embauche à des dizaines de salariés qui n'ont pas eu la possibilité de suivre un parcours scolaire complet.

Nos parcours : la place accordée au mérite

Nos différentes sociétés disposent de nombreux parcours internes proposés à nos collaborateurs ayant, par leur contribution, démontrés leur capacité à évoluer. Que ce soit à l'intérieur de la fonction production, de la production vers le magasin, du suivi client vers la fonction commerciale, d'un poste de collaborateur vers un poste de management, de nombreuses passerelles sont offertes à nos salariés pour favoriser leur évolution.

Evaluation annuelle de la performance

Notre démarche d'évaluation annuelle est fondée sur une logique d'amélioration continue. L'entretien annuel de performance est l'occasion pour nos responsables hiérarchiques d'échanger avec leurs collaborateurs sur l'année écoulée, sur les réussites et les difficultés rencontrées et de déterminer conjointement les actions à prendre pour l'exercice suivant. Cet entretien est en place auprès de nos collaborateurs employés, techniciens, maîtrise et cadres.

Afin de faire de ce rendez-vous annuel un acte réussi de management, nous accompagnons et formons au quotidien nos managers, et nous mettons à leur disposition un guide les aidant dans cette démarche.

Entretiens de développement professionnel

Dans le prolongement de la loi, notre société s'inscrit dans une démarche d'entretiens de développement professionnel en direction de nos techniciens, notre maîtrise et nos cadres. L'objectif est d'accompagner nos collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel chez ANETT afin de leur permettre de donner le meilleur d'eux-mêmes.

Gestion des talents

Notre politique de Gestion des Ressources Humaines accorde beaucoup de place à la notion d'anticipation. Une revue des effectifs est réalisée chaque année au niveau des postes clefs de la société afin de mettre en place les plans de succession nécessaires à la pérennité de la société.

Notre politique de formation

Au sein d'une entreprise familiale comme la nôtre, la volonté de transmission a toujours tenu une place essentielle. Cela explique que l'engagement d'ANETT en matière de formation se fait avant tout en interne au plus près du terrain.

Pour chacun de nos métiers où la dimension technique est forte, nous avons identifié un collaborateur chargé de transmettre les bonnes pratiques à ses pairs : c'est le cas notamment pour nos métiers de production, de responsable de production, de responsable transport, de suivi de la clientèle, de commercial.

Une véritable politique de formation a été mise en œuvre, au moyen de conventions nationales, d'actions ponctuelles réalisées sur chacun des sites, ou encore par l'intervention d'entreprises extérieures également investies dans le développement durable. Plus de 2% de la masse salariale de l'entreprise sont consacrés à cette initiative.

Notre politique salariale

En tant que société socialement responsable, nous sommes toujours parvenus à faire évoluer le pouvoir d'achat de nos collaborateurs par une politique salariale au moins équivalente à l'évolution de l'indice des prix à la consommation. Nous poursuivrons cet engagement tant que les indicateurs économiques nous permettront de le faire.

Notre politique salariale repose également sur l'idée d'un partage de richesse sur la base de critères d'intéressement qui impliquent nos salariés.

Nous nous attachons à procurer des conditions de vie décentes à l'ensemble de nos collaborateurs.

5. Promouvoir le dialogue social

Des Instances Représentatives du Personnel (IRP) au sein de tous nos sites de production

La représentation des salariés est assurée sur la totalité de nos sites de production, qui disposent d'une délégation du personnel (CE & DP) et d'un CHSCT. Ces instances sont autant de lieux d'échanges et de concertation, qui, associées aux actions de nos managers de proximité, contribuent à maintenir au sein de nos sociétés un climat social de qualité. La société ANETT s'engage à respecter les attributions des IRP.

Le respect du pluralisme syndical

Notre société a toujours laissé libre cours au développement de l'activité syndicale. Certains sites sont ancrés dans cette tradition, d'autres y ont substitué depuis toujours une autre forme de relation sociale plus fondée sur l'implication de salariés en leur qualité propre dans le fonctionnement des IRP. Cela relève des pratiques historiques de chacune de nos sociétés que nous respectons, sans qu'il ne soit fait obstruction à l'activité syndicale.

Un dialogue social décentralisé au plus près des préoccupations de nos salariés

La mise en œuvre du dialogue social au plus près du terrain relève d'une volonté commune des salariés, des organisations syndicales, des IRP et des Directions de nos sites.

Chaque site, dispose de ses propres particularités et nous nous engageons à les prendre en compte. Les décisions importantes se prennent ainsi sur chacune de nos 17 sociétés, avec l'engagement de mener des négociations « de bonne foi » dans le but de parvenir à des accords dans un délai raisonnable.

6. Développer les bonnes pratiques managériales

L'importance de l'éthique managériale

L'éthique managériale constitue un enjeu fort, non seulement pour juger de la qualité du management des hommes, mais aussi pour sa contribution à la performance globale et durable de l'entreprise.

Les principales règles d'éthique managériale d'ANETT sont :

- ✓ La **LOYAUTE** envers tous ses interlocuteurs
- ✓ La **JUSTICE** vis-à-vis du personnel
- ✓ La **FIABILITE** à l'égard des fournisseurs, des investisseurs et des clients
- ✓ La **QUALITE** des services aux clients
- ✓ La **RESPONSABILITE** à l'égard de la collectivité

- ✓ L'**AUTHENTICITE** dans les rapports humains

Programme d'accompagnement des principaux managers d'ANETT

L'instauration d'une relation de travail de proximité fondée sur le respect de la personne dans le management au quotidien des équipes demeure un de nos objectifs prioritaires.

Notre ambition est de poursuivre le développement de notre encadrement pour faire de nos managers « techniques », des managers « coach ». Une charte du manager, connue de toutes les équipes, viendra prochainement préciser les bonnes pratiques managériales que notre encadrement s'engagera à respecter. Ce sont les managers eux-mêmes qui en seront à l'origine, même si d'ores et déjà nous garantissons que cette charte s'inscrira dans le respect des 6 règles évoquées précédemment.



L'ENVIRONNEMENT





La protection de l'environnement est un défi majeur pour notre génération et celle à venir. Consciente de sa responsabilité, la société ANETT s'est engagée depuis plus de 20 ans, dans une démarche environnementale globale faisant partie intégrante de son activité.



Pour accompagner cet engagement, la société ANETT s'est investie dans une démarche d'amélioration structurée autour de la norme de management environnemental ISO 14001 reconnue internationalement. ANETT a obtenu une première certification en 2002 et l'a ensuite déployée sur l'ensemble de ses sites de productions. Aujourd'hui, la société ANETT, certifiée ISO 9001 et 14001³ depuis le mois de décembre 2013, entame la démarche ISO 26000.

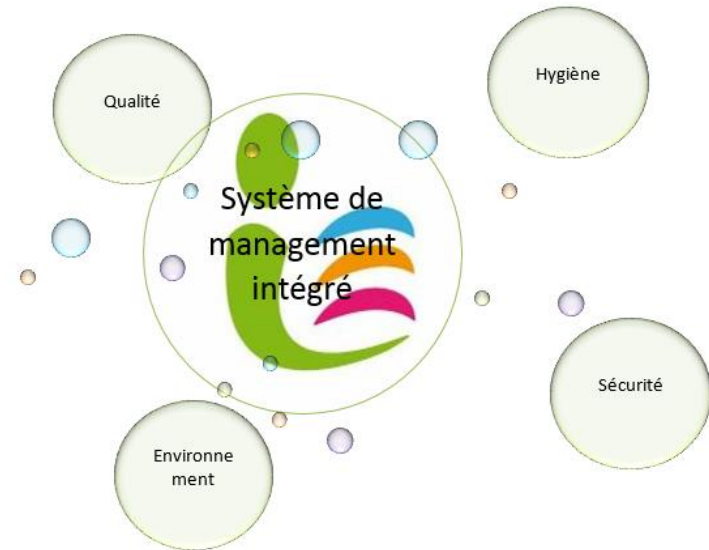
³ Cf. Annexes

⁴ Cf. Annexes

La politique Qualité Environnement⁴, signée par le Directeur Général d'ANETT le 16 juin 2016 fixe les engagements suivants en matière d'environnement :

- ✓ Réduire l'empreinte environnementale liée au transport
- ✓ Optimiser la consommation d'eau de nos sites de production
- ✓ Réduire la consommation d'énergie (électricité, gaz,....)
- ✓ Maitriser et minimiser nos déchets en favorisant le recyclage et en augmentant la durée de vie de nos produits

De ce fait notre société, grâce à son système de management intégré QHSE⁵, assure **la satisfaction de nos clients, la sécurité de nos salariés et la maîtrise des impacts environnementaux.**



⁵ Cf. Annexes

Le transport : Optimiser les flux

La société ANETT, soucieuse de rechercher des solutions pérennes pour abaisser les impacts environnementaux de ses flux logistiques, agit sur deux axes principaux :

- Le flux logistique interne
- Le flux de distribution clients

1. Flux logistique interne

Suite à la mise en œuvre de la mutualisation du linge débutée en 2011, la société ANETT grâce à son réseau de partenaires locaux, a mis en place trois tournées de collecte et de distribution intersites. Elles permettent aux différents sites de production de faire circuler la marchandise en optimisant les coûts de transport.

2. Flux de distribution clients

Pour appuyer sa stratégie, le Groupe ANETT a déployé différents projets dont :

- ✓ La mise en œuvre de la campagne de formation, de ses agents de distribution, à l'éco conduite.
- ✓ La désignation et la formation de tuteurs sur site. Ils sont en charge de la formation à l'éco conduite des agents en Contrat à Durée Indéterminé ou en contrat intérim, et du suivi des consommations.
- ✓ La mise en place d'un challenge visant à réduire les consommations de carburant : « **Les pros de la conso** ».
- ✓ La création d'une newsletter mensuelle, avec un focus sur l'un de ses sites industriels, ainsi que le suivi des objectifs et du challenge.
- ✓ Le renouvellement de 25% du parc sur l'exercice 2016/2017 avec des véhicules conformes à la norme EURO 6⁶ (norme qui fixe, notamment, les plafonds d'émission pour les oxydes d'azote (NOx)).
- ✓ L'optimisation des tournées grâce à l'outil d'analyse TOURSOLVER.
- ✓ Le déploiement d'un outil de gestion d'entretien du parc transport.

⁶ Référence : Règlement (CE) n° 595/2009

L'eau: Une ressource naturelle précieuse à préserver

L'eau est une ressource rare et essentielle. L'enjeu actuel de la société ANETT est de limiter sa consommation en eau tout en conservant la qualité d'entretien du linge.

Les optimisations réalisées dans ce but repose sur :

- ✓ Un approvisionnement diversifié en eau, qui privilégie le respect des ressources (carrières naturelles, puits, forage,..)
- ✓ Une maîtrise des quantités de produits lessiviels utilisés pour le process industriel (dépendants de la consommation d'eau)
- ✓ Un système d'autocontrôle des flux permettant de limiter les pertes
- ✓ Une réinjection des eaux de rinçage et d'essorage en amont du cycle de lavage
- ✓ Une optimisation de la calorimétrie des eaux de lavages

L'intégralité des eaux industrielles rejetées sont prétraitées, avant prise en charge par les stations communales, ou traitées sur site par des STEP avant rejet en milieu naturel (modalités de rejets définies par arrêtés préfectoraux). *Les lessives utilisées lors de notre process de lavage sont sans phosphates et biodégradables à 98%.*

Les sites ANETT, considérés comme Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE), sont soumis d'une part, à déclaration selon l'arrêté du 14/01/11 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées sous la rubrique n°2340, et d'autre part, à l'arrêté du 2 février 1998⁷ relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau, ainsi qu'aux émissions de toute nature des ICPE soumises à autorisation.

La qualité des rejets est contrôlée et pilotée par les services QHSE des sites de production. Les résultats sont transmis, mensuellement, à la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL).

⁷ Arrêté disponible sur demande

L'énergie : Réduction de la consommation

Le programme d'optimisation d'énergie de nos sites de production se développe sur deux axes principaux :

- ✓ L'aide au pilotage grâce à l'échange de bonnes pratiques
- ✓ Les optimisations techniques

Les axes de la politique énergétique menée ont permis :

- ✓ Le renouvellement de nos équipements de lavage
- ✓ La récupération de chaleur des eaux usées pour réutilisation à d'autres étapes du process
- ✓ Le renouvellement des éclairages traditionnels par des systèmes de type Light-emitting diode (LED)
- ✓ L'utilisation de programme basses températures au profit de l'action mécanique des tunnels de lavage
- ✓ Le réglage toujours plus précis des équipements dans le but d'optimiser le fonctionnement des chaudières

Tri sélectif et revalorisation des déchets

Depuis plusieurs années, la société ANETT concentre ses efforts en matière de réduction de ses déchets.

1. Gestion en amont et lutte contre le gaspillage

Notre politique d'achats fixe les règles pratiques concernant les emballages des articles destinés à nos sites de production. Nous limitons au maximum les sous emballages et petits conditionnements, privilégiant les emballages consignés pour

nos transferts de marchandises. Ainsi depuis 2013, ANETT a fait le choix d'investir dans des bacs fils pour le transit des marchandises entre ses sites de production. L'introduction de housses en tissus a également permis de limiter notre consommation de plastique.

La société ANETT mène également différentes actions de sensibilisation et d'amélioration au tri sélectif sur l'ensemble de ses sites de production.

2. Le recyclage des déchets industriels et la valorisation des sous-produits

Afin de préserver l'environnement, et en conformité avec la réglementation, la société ANETT met en œuvre différents types d'actions :

- ✓ la recherche active de filières locales de valorisation,
 - ✎ Agriculture pour les boues issues du traitement des eaux usées
 - ✎ Tri et valorisation du **linge conforme** (détail en page 20)
- ✓ La récupération et le traitement des eaux pluviales des parkings (séparateur d'hydrocarbures)
- ✓ La gestion de circuits adaptés pour tous les types de déchets (tri, valorisation)
- ✓ La prise en charge de nos déchets d'emballage chez nos clients
- ✓ La prise en charge des déchets dangereux tels que les néons, D3E (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques), aérosols etc. conformément à la réglementation, et en partenariat avec une société spécialisée.



L'INTEGRITE ECONOMIQUE


anett
LA QUALITÉ DE NOTRE ENGAGEMENT NE FAIT PAS UN PLI

Une politique d'achat responsable

Alliant développement durable et réduction des coûts, précisant la qualité relationnelle entre acheteur et fournisseur, la société ANETT met en œuvre sa stratégie d'achats responsables. Cette dernière se base sur 4 grands principes fondamentaux qui sont :

- ✓ Adapter les usages aux besoins réels des utilisateurs
- ✓ Assurer la qualité des produits : articles textiles réutilisables, réparables, esthétiquement sobres
- ✓ Prendre en compte l'origine des matériaux et la fin de vie des articles
- ✓ Améliorer continuellement ses performances

De par la qualité relationnelle entretenue avec ses fournisseurs depuis plusieurs décennies, la société ANETT assure la sécurité de ses approvisionnements ainsi que la qualité de ses produits. Nos approvisionnements, exclusivement Européens, font la part belle aux entreprises françaises. Ainsi, soucieux de pérenniser la filière, nous avons fait le choix de conserver des productions locales en garantissant des volumes constants.

En tant qu'acteur responsable, une attention toute particulière est également portée sur le respect des règles de **l'Organisation Internationale du Travail (OIT)**. A cet effet, nos fournisseurs s'engagent sur l'honneur sur le non-recours au travail forcé et au travail des enfants, et des contrôles réguliers sont opérés.

Tous nos fournisseurs sont sous assurance qualité et, pour la majeure partie d'entre eux, certifiés ISO 9001 et ISO 14001. La société ANETT encourage également ses

partenaires à s'engager dans des démarches de certification volontaires SA 8000 pour le volet social ou ISO 26000 pour le volet sociétal.



Nos fournisseurs sont audités annuellement sur les aspects RSE et doivent systématiquement répondre à notre questionnaire environnemental lors d'appels d'offres et de consultations.

La société ANETT promeut les tissus certifiés Oeko-Tex Standard 100, système de contrôle et de certification internationale permettant d'affirmer que le textile a été contrôlé et donc qu'il est non nuisible pour l'environnement et pour les êtres humains.

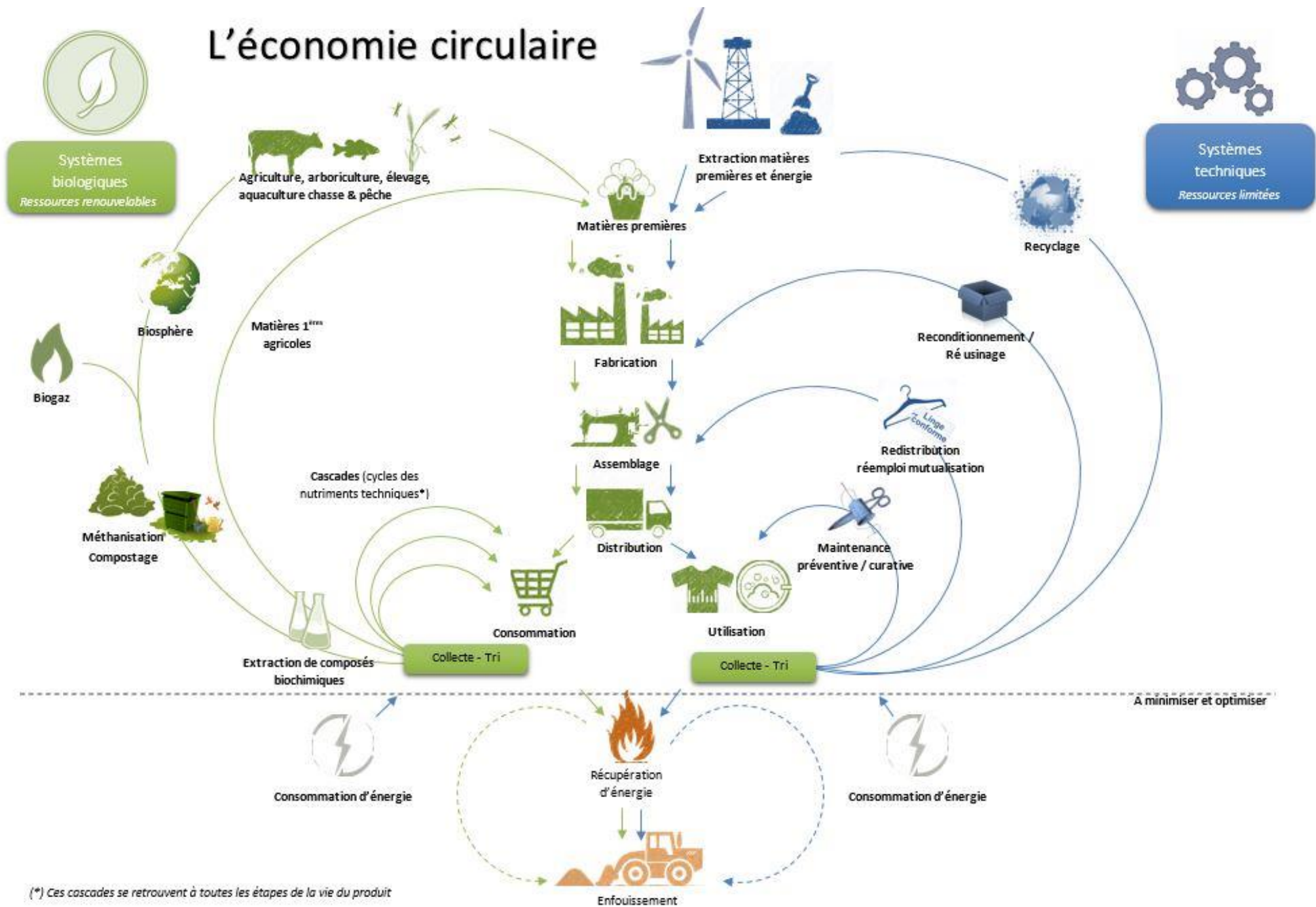


Nos fournisseurs Européens sont tenus de respecter la législation en vigueur et notamment la réglementation REACH. Afin de vérifier l'évolution de leurs travaux, un questionnaire leur est adressé périodiquement.

ANETT et l'économie circulaire

Dans une économie mondialisée, les limites du mode de développement économique qui a prévalu depuis la révolution industrielle se font sentir. Les ressources naturelles sont limitées et la question environnementale n'a jamais été aussi préoccupante. Revoir nos modes de production et de consommation, produire en prélevant le moins possible des ressources naturelles qui deviennent rares et chères, concevoir des produits durables et réutilisables sont des valeurs fondamentales pour ANETT.

L'économie circulaire



(*) Ces cascades se retrouvent à toutes les étapes de la vie du produit

Minimiser les impacts environnementaux dès l'élaboration des produits

Notre équipe R&D travaille en harmonie avec nos fournisseurs sur cette approche préventive et sélectionne les tissus et accessoires les mieux adaptés à nos contraintes. ANETT porte une attention particulière aux emballages et nous sollicitons nos fournisseurs sur cet axe de progrès.

Optimiser l'usage des ressources (matières et énergie)

Nous diminuons nos besoins en linge en optimisant nos stocks, nos procédés industriels et logistiques.

Privilégier l'usage à la possession

La location de linge est un modèle de production, de distribution et de consommation de services qui repose sur le passage de la vente d'un bien à la vente de son usage.

La valeur d'un produit réside désormais dans sa fonction.

Cette logique encourage une conception adaptée des biens de consommation, leur mutualisation, leur réutilisation, leur modularité et leur gestion en fin de vie. La durabilité des produits devient un facteur essentiel et évite l'obsolescence programmée. Cette logique permet de découpler le service fourni de la quantité de produits distribués.

Remettre en circulation des produits ne répondant plus aux besoins du premier consommateur

ANETT s'est engagé historiquement dans cette démarche de réemploi des articles conformes. Aujourd'hui, ce réflexe naturel de gestion est mesuré au quotidien dans chaque unité de production. Le linge ou les accessoires remis en circulation après un tri minutieux de nos opérateurs spécialisés représentent :

- ✓ 15% des trousseaux de vêtements livrés à nos clients
- ✓ 10% du linge plat (linge de lit, éponges, nappages, etc.)
- ✓ 20% des armoires de distribution de vêtements

Retrouver une deuxième vie par le biais de la réparation

Toutes nos usines de production sont équipées d'un service « couture » afin de réparer les articles textiles endommagés par nos clients.

Cette opération fait partie de notre métier et elle est primordiale dans notre organisation. Nous assurons ainsi la pérennité de nos textiles tout en limitant la consommation d'articles neufs.

Composants de produits réparés ou démontés en état de fonctionnement

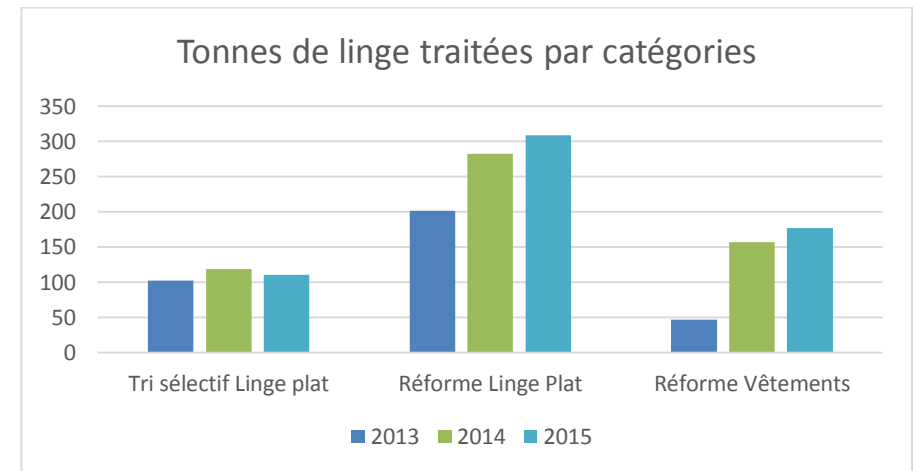
Depuis Janvier 2013, ANETT a mis en place pour l'ensemble de ses sites une plateforme de tri à Thouars (79) baptisée Chiff'ANETT.

Un produit obsolète sur une usine A peut dorénavant être facilement utilisé par une usine B avec de faibles coûts logistiques.



Grace au partenariat établi avec un ESAT local, le tri du linge ANETT est pris en charge par 40 salariés handicapés et 4 éducateurs, qui traitent au quotidien l'ensemble de nos articles selon 3 catégories :

- ✓ Tri sélectif du linge plat
- ✓ Réforme du linge plat (usure forte)
- ✓ Réforme des vêtements de travail



Réutiliser les matières premières en boucle fermée (produits similaires) ou en boucle ouverte (utilisation dans d'autres produits)

Le recyclage des articles en fin de vie est un engagement environnemental fort pour l'entreprise. Grâce à la mise en place de la filière de réforme du linge, nous recyclons aujourd'hui 100% de nos articles textiles.

Notre plateforme Chiff'ANETT collecte tous nos articles textiles et organise la revalorisation, par catégorie de linge, pour les différentes filières de recyclages qui sont :

- ✓ Chiffonnier : Le linge plat propre et sec à base de coton ou polyester coton est découpé, conditionné et utilisé comme chiffon dans différents métiers (industrie, services, imprimerie, etc.). Certains prestataires organisent également la reprise des articles souillés dans des conteneurs, puis la destruction par incinération (BIC par exemple).
- ✓ Effilocheur : Les vêtements de travail (hors vêtements techniques : pompiers, soudeurs, etc.) sont dépourvus mécaniquement de leurs accessoires puis effilochés afin de générer une fibre (métis) destinée après traitement à l'isolation
- ✓ Incinération en cimenterie : Nous utilisons cette solution pour les vêtements techniques et nous espérons trouver de nouvelles solutions dans un avenir proche.
- ✓ Boutique Chiff'ANETT : Nos fins de séries sont mises en vente auprès des particuliers dans un magasin géré au quotidien par 2 salariés de l'ESAT et ouvert 3 jours par semaine.

Afin d'optimiser le transport vers les entreprises de recyclages, tous nos déchets sont compactés en balles de 300 kg et nous pouvons ainsi charger les camions avec 20 tonnes de matières. *C'est trois fois plus que du linge en vrac.*



⁸ Cf Annexes

L'éthique des affaires €

ANETT sensibilise ses collaborateurs aux dangers et aux risques liés à la corruption et autres dérives commerciales.

L'éthique des affaires est une des valeurs fondamentales de notre entreprise et s'incarne dans le respect, par chacun d'entre nous, de bonnes pratiques des affaires au sein de notre entreprise.

Nous avons élaboré un document reprenant les 8 principes⁸ éthiques que nous souhaitons voir appliqués par l'ensemble de nos collaborateurs.

Ces principes sont les suivants :

- ✓ Mener une politique responsable
- ✓ Respecter les clients
- ✓ Respecter les règles d'une concurrence loyale
- ✓ Exiger le meilleur de nos partenaires
- ✓ Eviter tout conflit d'intérêt
- ✓ Protéger l'information interne, confidentielle et la propriété intellectuelle.
- ✓ Enregistrer et conserver des informations financières et non financières
- ✓ Responsabiliser

La diffusion des 8 principes d'éthique des affaires d'ANETT s'inscrit dans une volonté permanente de respecter nos clients, fournisseurs et partenaires commerciaux.

Nos équipes commerciales sont également formées à repérer toute situation de corruption, conflit d'intérêt, pot-de-vin, abus de droit, etc... et apprendre à réagir en conséquence.

Respect de nos engagements RSE

Le respect des engagements pris dans le cadre de notre politique RSE, passe tout d'abord par une communication en direction de l'ensemble des salariés, relayée par les managers de proximité. Les présents engagements figurent également sur notre site internet www.anett.fr afin qu'ils soient connus de nos clients et partenaires externes.

Tout salarié qui serait témoin d'une atteinte manifeste faite à l'un des engagements pris dans la présente déclaration doit, conformément au principe de proximité, en avertir son supérieur hiérarchique. Si cette atteinte manifeste perdure, tout salarié est fondé, sans qu'il soit exposé à une quelconque sanction disciplinaire, à alerter le Directeur de Région, et en dernier ressort la Direction Générale via l'adresse email : alertethique@anett.fr.

ANNEXES

Lettre de renouvellement d'adhésion au Global Compact	I
Les indicateurs sociaux	II
Le Certificat ISO 9001 et 14001	III
Notre politique qualité environnement	IV
Les indicateurs environnementaux	V
Les 8 principes d'éthique ANETT	VI
Adhésion au GEIST	IX



Location - entretien d'articles textiles et d'hygiène

Jean-Paul BILLY
Gérant d'ANETT et Cie
2, rue de la mairie
79100 Sainte-Radegonde
FRANCE

A l'attention de Ban KI-MOON
Secrétaire Général des Nations Unies
NEW YORK, NY 10017
USA

Sainte-Radegonde, le 2 mai 2016

Objet : renouvellement de notre engagement aux principes du Global Compact

Monsieur le Secrétaire Général,

En adhérant le 11 mars 2015, au Pacte Mondial, j'ai souhaité intégrer le respect des 4 thèmes fondamentaux que sont les droits de l'homme, les conditions de travail, l'environnement et la lutte contre la corruption dans la stratégie et la culture d'entreprise d'ANETT.

Depuis cette date, de nombreuses actions ont été menées qui témoignent de notre volonté de poursuivre nos progrès et de tenir nos engagements.

C'est dans cette logique que ma société est heureuse de renouveler son engagement à promouvoir les 10 principes du Global Compact.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Secrétaire Général, l'expression de mes sentiments respectueux.

Jean-Paul BILLY
Gérant d'ANETT et Cie

www.anett.fr

ANETT ET COMPAGNIE / Siège social : 2 rue de la Mairie • 79100 Sainte Radegonde
Tél 05 49 68 18 12 • Fax 05 49 96 17 96 • anettetcie@anett.fr

SARLANETT ET CIE au capital de 5 000 000 € • R.C.S. NIORT 025 580 408 • SIRET 025 580 408 00042 • N°TVA Intracommunautaire FR 74 025 580 408

	indicateur	unité	2013	2014	2015	variation n-1
Emploi	effectif salarié	-	1282	1283	1354	71
	pourcentage de femmes dans l'effectif	%	59,91	58,92	58,12	-0,8
	proportion de femmes :					
	- ouvrier	%	49,14	48,01	47,70	-0,31
	- etam	%	10,3	10,44	9,90	-0,54
	- cadre	%	0,47	0,47	0,52	0,05
	répartition par tranche d'age :					
	< 26 ans	%	3,02	2,82	3,27	0,45
	de 26 à 39 ans	%	29,86	29,51	28,38	-1,13
	de 40 à 49 ans	%	36,14	35,51	34,84	-0,67
	de 50 et +	%	30,98	32,16	33,51	1,35
	dont 55 ans et +	%	14,11	15,11	15,47	0,36
	nombre de recrutements CDI	-	84	89	118	29
	taux de turn over (hors retraite)	%	17,00	10,55	10,06	-0,49
nombre de départs CDI	-	115	116	107	-9	

	indicateur	unité	2013	2014	2015	variation n-1
Relations sociales santé, bien être et sécurité au travail	absentéisme	%	7,83	8,23	8,43	0,2
	nombre d'accords collectifs signés	-	21	24	28	4
	nombres d'accidents de travail ayant causé un arrêt de travail	-	NC	157	85	-72
	taux de fréquence des accidents de travail		57,88	61,28	43,34	-17,94
	taux de gravité des accidents de travail		3,31	3,36	2,69	-0,67

	indicateur	unité	2013	2014	2015	variation n-1
Formation	nombre d'heures de formation	heures	5824	10298,5	8658	-1640,5
	proportion de salarié ayant bénéficié d'une formation	%	23,02	30,26	31,09	0,83
	total dépenses de formation	€	257028	301570	384181	82 611 €

	indicateur	unité	2013	2014	2015	variation n-1
Diversité et égalité des chances	Nombre de salariés ayant eu une promotion au cours de l'année	-	NC	NC	25	NC
	Nombre de salariés handicapés dans l'effectif total	-	52	51	51	0
	Proportion de salariés handicapés dans l'effectif total	%	4,06	3,98	3,77	-0,21

Plan d'action:

absentéisme : descendre sous les 8%

taux de fréquence des accidents du travail : descendre en dessous de 40

taux de gravité : rester en dessous de 3

nombre d'accident du travail avec arrêt : descendre en dessous de 80

taux de turn over : descendre sous la barre des 10%



Certificat

Certificate

N° 2013/57891.1

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

ANETT ET CIE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

**LOCATION ET ENTRETIEN D'ARTICLES TEXTILES ET DE VETEMENTS PROFESSIONNELS.
RENTAL AND MAINTENANCE OF TEXTILE ARTICLES AND WORKING CLOTHES.**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 (2008) + ISO 14001 (2004)

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

2, RUE DE LA MAIRIE LIEU DIT VRINES FR 79100 STE RADEGONDE
PARC D'ACTIVITES DE LA PRADE FR 33650 ST MEDARD D'EYRANS
LE PRE DU CHENOT FR 56380 BEIGNON
6, RUE PAUL HENRI SPAAK FR 10300 STE SAVINE

Le détail des activités et sites certifiés par norme est mentionné sur les certificats suivants :
The description of certified activities and locations per standard is mentioned on the following certificates:

Certificat ISO 9001 n°9208 délivré sous accréditation n° 4-0001.

Certificat ISO 14001 n°29310 délivré sous accréditation n° 4-0001.

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2013-12-02

Jusqu'au
Until

2016-12-02

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

Si les certificats électroniques sont utilisés sur www.afnor.org, l'accès en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificates only available if you use www.afnor.org.
Les modifications de données par AFNOR Certification et les faits sont disponibles sur www.afnor.org - Information on the accreditation held by AFNOR Certification is available on www.afnor.org.
AFNOR Certification est une marque déposée - AFNOR est un registre d'associations CERTIF 13131 04 2011

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

160552 - 02/2012

afnor
CERTIFICATION



Le : 16 juin 2016

Location - entretien d'articles textiles et d'hygiène

POLITIQUE QUALITE ENVIRONNEMENT

La société ANETT, inscrit dans une démarche de progrès continu, s'engage en matière d'environnement et de qualité, à satisfaire pleinement, en toute transparence, aux exigences des parties intéressées que sont ses clients, ses collaborateurs internes et ses actionnaires.

Dans ce cadre ANETT maintient un Système de Management Intégré répondant aux exigences des référentiels normatifs ISO 9001 version 2008 et ISO 14001 version 2004, en cohérence avec ces objectifs économiques et sociaux.

ANETT s'engage ainsi à :

- ✓ Fidéliser ses clients
- ✓ Développer son chiffre d'affaires, en particulier sur les secteurs de la santé et de l'industrie
- ✓ Accroître ses performances économiques sur deux axes principaux :
 - ↳ Réduction des kilométrages parcourus par ses agents de livraison
 - ↳ Maîtrise de l'utilisation et du budget linge
- ✓ Agir en conformité avec la législation et la réglementation environnementale applicable sur son secteur d'activité
- ✓ Diminuer l'impact environnemental de ses activités, notamment sur :
 - ↳ La consommation d'eau
 - ↳ La gestion des déchets
 - ↳ La consommation d'énergie

Pierre-Marie PAPIN
Directeur Général

	Indicateur	Unité	2013	2014	2015	variation n-1
L'eau	Consommation d'eau	m3/an	554000	575688	588684	2,3%
		L/kg	7,68	8,02	8,64	7,7%
		L/pièce traitée	3,68	3,72	4,01	7,7%
	Rejet d'eau	m3/an	534000	507000	512000	1,0%
	Remande Chimique en Oxygène	tonnes/an	648	618	638	3,2%
	Demande Biologique en Oxygène à 5 jours	tonnes/an	216	206	213	3,4%
	Matières En Suspension	tonnes/an	54	51,3	51,8	1,0%
	Température moyenne	°C	15	15	15	0,0%
	Nitrates	tonnes/an	5,4	5,1	5,1	0,0%
Phosphore	tonnes/an	0,54	0,51	0,50	-2,0%	
L'énergie	Emissions de gaz à effet de serre	tonnes/an	75545	75269	74688	-0,8%
		kg/kg traité	1,07	1,07	1,07	0,0%
		traitée	0,5	0,5	0,5	0,0%
	Consommation gaz/fioul	kWh/kg traité	1,42	1,37	1,36	-0,7%
	Consommation électricité	kWh/kg traité	0,21	0,21	0,21	0,0%
	Consommation carburant	m3/an	ND	ND	2395	-
L/100 km		ND	ND	20,6	-	
Les dechets	Quantité de déchets générés	tonnes/an	ND	ND	ND	
		kg/kg traité	ND	ND	ND	
		traitée	ND	ND	ND	
	Part valorisée	%	ND	ND	ND	
	Part recyclée	%	ND	ND	ND	
	Part réutilisée	%	ND	ND	ND	

LES 8 PRINCIPES D'ETHIQUE ANETT.

La diffusion des 8 principes d'éthique des affaires d'ANETT s'inscrit dans une volonté permanente de respecter nos clients, fournisseurs et partenaires commerciaux.

L'éthique des affaires est une des valeurs fondamentales de notre entreprise et s'incarne dans le respect par chacun d'entre nous de bonnes pratiques des affaires au sein de notre société.

Principe 1 – Mener une politique responsable

En tant qu'entreprise socialement responsable, ANETT, a pour objectif de mener l'ensemble de ses activités conformément aux règles les plus strictes de l'éthique des affaires, aux lois et règlements applicables, et aux principes de « bonne gouvernance de l'entreprise ». Cette politique s'applique tout particulièrement à l'ensemble des salariés en contact direct des clients, fournisseurs et prestataires de l'entreprise.

Principe 2 – Respecter les Clients

ANETT s'engage à préserver la confiance et le respect que lui accordent ses clients. ANETT mène ses activités en respectant de façon équitable les règles de la concurrence et en fournissant des produits et services de haute qualité à ses clients. ANETT n'autorise, ne tolère, n'encourage, de façon directe ou par l'intermédiaire de tiers, les comportements illégaux ou contraires à l'éthique, tels que corruption, pots de vins, ristournes ou promesses de gratifications en argent ou en nature, ou toute autre activité qui pourrait être interprétée comme corrompue, illégale ou non-éthique. ANETT bannit toutes les pratiques professionnelles tendancieuses, mensongères, illégales ou frauduleuses. Les descriptions de ses services sont précises et honnêtes. ANETT s'interdit de donner une fausse image de ses services ou de ses capacités, même si ses ventes peuvent en pâtir.

Principe 3 – Respecter les règles d'une Concurrence loyale

ANETT est un concurrent dynamique et loyal qui se conforme aux réglementations relatives à la concurrence pour s'assurer que ses produits et services sont vendus sur la base de leur qualité propre. Seuls des moyens licites peuvent être utilisés pour obtenir des informations sur nos concurrents.

Principe 4 – Exiger le meilleur de nos Partenaires

ANETT ne travaille qu'avec des partenaires commerciaux, consultants ou fournisseurs qui répondent parfaitement aux critères exigeants d'ANETT et ont conclu des accords écrits strictement conformes aux directives et procédures d'ANETT. ANETT sélectionne ses partenaires commerciaux, y compris les fournisseurs et sous-traitants, en fonction de leur mérite, de leur réputation et de leur aptitude à aider ANETT dans la réalisation de ses objectifs commerciaux. Pour cela, ANETT prend en considération, entre autres, les prix, la qualité, la capacité de livraison, la réputation du service, l'intégrité et la responsabilité sociale. ANETT demande à ses fournisseurs d'adopter un comportement professionnel et des valeurs déontologiques.

Principe 5 – Eviter tout Conflit d'intérêt

Les salariés d'ANETT doivent éviter de prendre des décisions, d'avoir une conduite ou de mener des activités extérieures qui pourraient poser un conflit d'intérêt, existant ou potentiel, au regard de leurs obligations et devoirs envers ANETT, soit en refusant de s'engager dans ces situations de conflit, soit en demandant des directives aux dirigeants d'ANETT. Les biens d'ANETT, y compris les systèmes ou dispositifs électroniques, ne peuvent pas être utilisés pour des bénéfices personnels.

Principe 6 – Protéger l'information interne, confidentielle et la propriété intellectuelle

Les salariés d'ANETT ne peuvent pas exploiter pour obtenir des avantages personnels les informations financières et non-financières d'ANETT ainsi que les informations non-publiques et confidentielles. ANETT protège la confidentialité et la propriété de ses informations et de celles transmises par des tiers de manière confidentielle. Le caractère personnel ou confidentiel des informations confiées à ANETT doit toujours être préservé, y compris les informations relatives aux personnes.

Principe 7 – Enregistrer et conserver des informations financières et non-financières

Chaque salarié d'ANETT est responsable de l'enregistrement et de la publication des informations financières de manière correcte ainsi que de l'intégrité des états financiers. ANETT archive tous les documents relatifs à ses activités, sous format papier ou électronique, pendant les périodes de conservation requises dans le cadre de ses obligations légales et les détruit au terme de celles-ci.

Principe 8 – Responsabiliser

Chaque salarié d'ANETT doit signaler toute infraction, observée ou supposée, à la loi ou aux directives de l'entreprise en contactant par mail à l'adresse suivante : alertethique@anett.fr. Aucune représailles ne seront entreprises à l'encontre de quiconque signale à ANETT, en toute bonne foi, une infraction supposée aux 8 principes éthiques d'ANETT.

Les salariés en contact direct des clients, fournisseurs et prestataires de l'entreprise sont destinataires des 8 principes d'Éthique et s'engagent s'y conformer. L'entreprise sensibilise régulièrement ses salariés au respect de 8 principes d'éthique, afin de s'assurer qu'ils en connaissent toujours le contenu.

GEIST

Groupement des Entreprises Industrielles de Services Textiles

2016

Certificat de Membre Agréé

L'entreprise

ANETT

Membre de notre Groupement,
a respecté les 12 articles constituant notre
Charte de Qualité et de Service.

Elle mérite à ce titre sa confirmation
pour l'année 2016.

Le Président



Olivier PICARD

Groupement des Entreprises Industrielles de Services Textiles



GEIST

Groupement des Entreprises Industrielles de Services Textiles

LES ENTREPRISES INDUSTRIELLES DE SERVICES TEXTILES, ADHÉRENTES AU GEIST, S'ENGAGENT À :

Article 1

RÉPONDRE impérativement, dans un délai de 24 heures, à toute demande relative à la location de services textiles.

Article 2

ANALYSER, étudier les besoins des clients potentiels et les conseiller objectivement sans engagement de leur part.

Article 3

PROPOSER au client potentiel des solutions détaillées et adaptées à la réalité de ses besoins, en respectant le jeu de la libre concurrence.

Article 4

GARANTIR impérativement au client une prestation conforme au contrat souscrit, notamment pour ce qui est :

- des modalités de traitement,
- du conditionnement,
- de la livraison,
- de la facturation.

Article 5

INVESTIR pour le client dans un stock d'articles textiles en adéquation aux besoins exprimés par lui.

Article 6

TRAITER les articles textiles utilisés par le client selon les règles de l'Art et dans les meilleures conditions d'hygiène.

Article 7

ENTRETIENIR et réparer les articles confiés au client et les remplacer après usure normale.

Article 8

ASSURER un service de livraison régulier et ponctuel.

Article 9

ASSISTER en permanence le client par un service après-vente lui garantissant l'exécution constante du contrat qu'il a signé.

Article 10

ÉCOUTER le client pour adapter le service utilisé à l'évolution de ses besoins réels.

Article 11

INFORMER le client de l'évolution des services existants et de la création de nouvelles prestations susceptibles d'apporter une solution à ses problèmes.

Article 12

PRATIQUER une facturation claire, sans surprise, simple à budgéter et conforme au contrat.

Groupement des Entreprises Industrielles de Services Textiles*



*- Les Entreprises Industrielles de Services Textiles assurent une prestation à exécution répétitive, dans le cadre d'un contrat de services programmés. Celle-ci comprend la mise à disposition et le traitement en vue d'une réutilisation régulière. -