



# ***Responsabilité Sociétale de l'Entreprise***

## SOMMAIRE

L'engagement du Président .....	2
Qui sommes-nous ? .....	3
BTM en quelques chiffres.....	3
Retour sur les objectifs 2016 / 2017 .....	4
Les objectifs 2017 / 2018 .....	5
1) L'eau une ressource indispensable.....	6
2) Les énergies .....	8
3) Le tri sélectif et la revalorisation .....	9
4) Démarche Qualité RAL 992.....	10
5) Membre du Cercle du Propre .....	11
6) Une démarche sociétale .....	12

## L'engagement du Président

Notre entreprise apporte auprès de ses clients professionnels, entreprises et collectivités, une prestation de service en entretien et/ou en location-entretien d'articles textiles.

Cette prestation constitue un point d'équilibre et de convergence entre nos clients, nos collaborateurs et collaboratrices, nos partenaires et les autres acteurs qui interviennent sur notre marché.

Je souhaite vivement que notre société continue à apporter à tous ses clients une prestation de qualité basée notamment sur des valeurs de proximité, de réactivité et de pérennité.

Je souhaite associer à cette démarche chacun des collaborateurs et collaboratrices de l'entreprise, convaincu que leurs compétences et leur savoir-faire seront les meilleurs atouts pour y réussir.

Je suis convaincu que nos engagements et les actions que nous avons initiés, comme celles que nous allons initier, en matière de développement durable serviront également à apporter à tous nos clients un service de qualité, dans une perspective équitable et citoyenne.

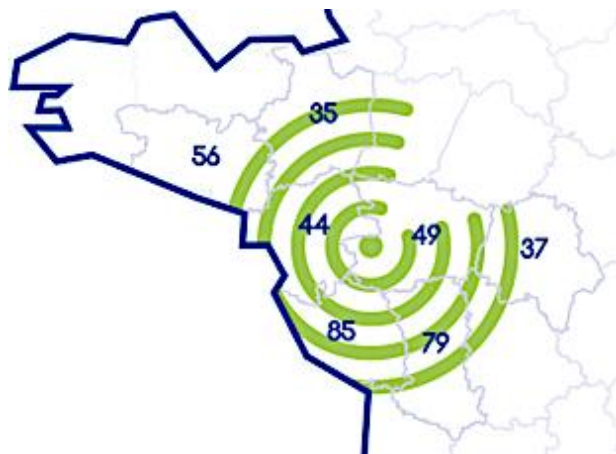
Je m'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires à nos ambitions, dans le respect de l'équilibre de notre société.

Je souhaite intégrer dans notre démarche d'amélioration continue nos partenaires et fournisseurs pour qu'ils nous aident à mettre en place des prestations conformes aux attentes de nos clients.

Georges RENO

## Qui sommes-nous ?

- Création en 1948 par M. et Mme RENOU
- Entreprise Familiale : 3<sup>ème</sup> Génération
- Activités principales :
  - Location-Entretien de linge plat ; de vêtements professionnels et d'équipements sanitaires
  - Blanchisserie Industrielle
- 2 sites de production, avec en projection l'ouverture d'un nouveau site à Beaupréau-En-Mauges prévu début 2019



## BTM en quelques chiffres

Plus de **15 tonnes de linge lavé par jour**, soit un total 3 646 tonnes de linge traité en 2017

Environ **8 000 Vêtements Professionnels livrés par semaine**

**1600 m<sup>2</sup>** de superficie de production

**45 salariés**

En 2017, plus de **450 000 km parcourus** en livraison

## Retour sur les objectifs 2016 / 2017

Objectifs	Indicateurs	Résultats
Explication aux différentes parties prenantes	Réunion d'information	Rencontres régulières avec les différentes parties prenantes pour un bilan de la situation actuelle et des projets à anticiper.
Déploiement de la démarche qualité	Bande témoin Respect des consignes d'hygiène et de sécurité	➔ Obtention de la certification RAL 992/1 pour l'année 2017 et prolongement pour 2018.
Plan de formation complémentaire	Nombre de jours / heures de formation	➔ 19 formations soit 491h30 (40 personnes) et 1 contrat de professionnalisation en 2016 – 2017.  Contre 5 formations soit 37h30 (12 personnes) et 2 contrats de professionnalisation en 2014 – 2015.
Limite du taux de perte client	% : nombre de clients perdus / nombre total clients	Stabilisation et développement constant du portefeuille client.  ➔ Taux de perte < 6 %
Amélioration de 10 % du tonnage des textiles recyclés	Quantités de linge en fin de vie recyclés	➔ Plus de 23 tonnes de linge recyclés en 2017 soit une augmentation de 60 % par rapport à 2015.
Préserver l'environnement et les ressources naturelles en limitant les consommations	Consommation énergie / eau au kilo de linge traité	Suivi mensuel des consommations d'eau, d'énergies, de produits lessiviels, de production de déchets...  ➔ Constante baisse des consommations en fonction du tonnage réalisé ; dû au matériel récent moins gourmand en énergie et des processus plus écologiques.
Sensibilisation du personnel à la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise	Communication	➔ Affichage de sensibilisation à la RSE et aux bonnes pratiques à respecter au quotidien.  Explications et formation en interne
Valorisation et information de tous les partenaires de la RSE	Communication	Nouveau site internet  ➔ Développement de la communication sur nos engagements, Partenariats et sponsoring pour de nombreux événements....

## Les objectifs 2017 / 2018

Notre démarche RSE se décline autour de 3 principaux axes :

- Le respect du développement durable,
- Le respect de la qualité,
- Le respect de nos collaborateurs.

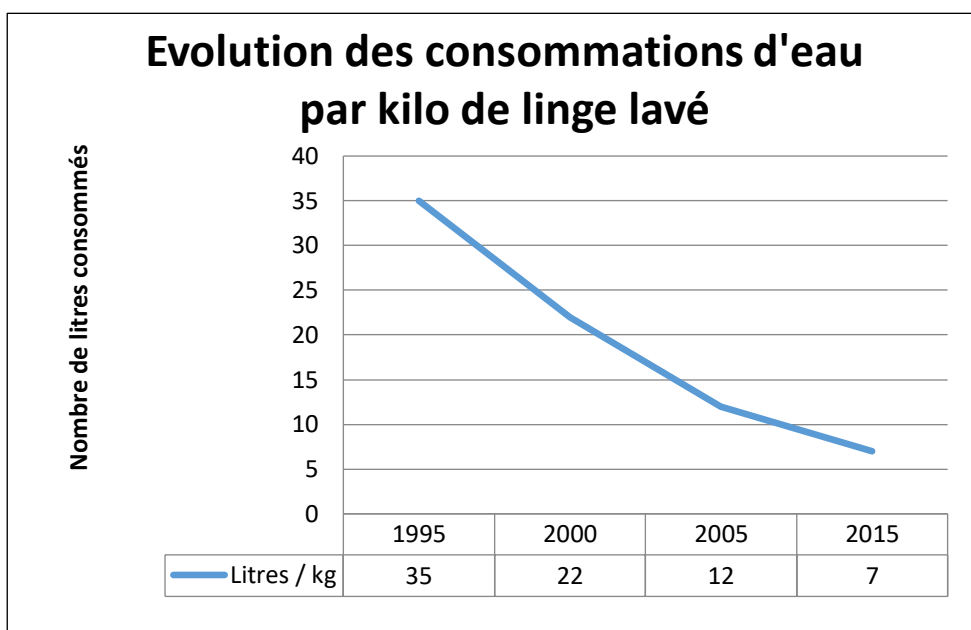
Pour la réussite de la démarche plusieurs objectifs sont mis en place :

- Continuation du déploiement de la démarche qualité,
- Mobilisation et formation de l'ensemble des acteurs en interne,
- Poursuite du Plan de Formation complémentaire (Sécurité, Poste de travail, Environnement),
- Limite du taux de perte client,
- Amélioration de 15% du tonnage des textiles recyclés,
- Assurer la performance et la coordination environnementale de l'ensemble des process,
- S'assurer de l'efficacité des process de lavage ,
- Surveillance des coûts d'achats de maintenance tout en optimisant le temps de bon fonctionnement des machines,
- Valorisation et information de tous les partenaires de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise,
- ...

## 1) L'eau une ressource indispensable

Dans l'activité de blanchisserie, l'eau est effectivement une ressource indispensable. Déjà, il faut noter que contrairement au lavage ménager, le lavage industriel permet d'économiser 70% d'eau (selon une étude de l'ETSA : European, Textile Service Association).

Sur nos sites, notre consommation en eau n'a cessé de diminuer comme le montre le graphique ci-contre du fait de notre volonté d'innover et d'utiliser des procédés toujours plus performants (programmes à basse température, recyclage des eaux de rinçage,...) en partenariat avec nos fournisseurs (matériel et lessivier).



Sur notre site du FUILET, qui a été entièrement équipé de matériel neuf, la consommation d'eau est actuellement seulement de **4 litres / kg de linge** traité grâce à la mise en œuvre d'un nouveau procédé OXYGARD 40 (ECOLAB) qui détient l'écolabel européen.

Tenir compte de la ressource en eau c'est également préserver sa qualité.

C'est tout d'abord en agissant à la source, dans le process même :

Cette même étude de l'ETSA, mettait en évidence que le lavage industriel contrairement au lavage ménager permettait une réduction de 85% de produits lessiviels. Le dosage des produits lessiviels est en effet géré par un système informatisé qui fournit **la juste dose** en fonction des articles textiles et des salissures.

Depuis début 2008, les produits lessiviels utilisés sont sans phosphates. Ils sont également biodégradables à 90%. D'autre part, nos sites de productions sont contrôlés par notre fournisseur de produits lessiviels afin d'assurer l'efficacité des programmes de lavages des articles textiles traités.

D'autre part, en plus de limiter la consommation en eau, le nouveau process de lavage mis en œuvre sur notre site du Fuiet va contribuer à diminuer la pollution rejetée (des tests sont en cours).

Mais aussi en contrôlant nos rejets :

Nos sites sont raccordés aux réseaux d'assainissement collectif et sont équipés des systèmes de contrôle et de prétraitement en accord avec la réglementation et les prescriptions de la collectivité (convention de rejet en place) pour la préservation de la station d'épuration réceptrice.

Sur nos deux sites, nos prétraitements comprennent :

- Un abaissement de la température avec des échangeurs thermiques au plus près des tunnels de lavage (EOP d'ECOLAB),
- Une régulation du pH,
- Un bassin tampon avant rejet.

Des autocontrôles sont en place avec l'enregistrement du débit, du pH et de la température. Pour notre site du FUILET, l'équipement récent de prétraitement et de contrôle a été mis en place en partenariat avec l'Agence de L'eau Loire-Bretagne qui nous a aidé à le financer.



## 2) Les énergies

Nos collaborateurs sont formés et sensibilisés aux limitations des consommations d'énergies, notamment, grâce aux formations au développement durable, ainsi qu'à la publication des objectifs. Ils sont d'ailleurs incités à éteindre le matériel électrique (machines, ordinateurs, éclairage) en cas d'absence ; une mise en place de commutateurs d'éclairage équipés de détecteur de présence a été réalisé pour les locaux de passage.

Sur le site de MONTREVAULT, la production d'énergie vapeur pour le chauffage des calandres et le lavage est assurée par une chaudière. Le propane étant un gaz naturel, il s'agit d'un des gaz les moins polluant. L'utilisation d'une énergie à « gaz » permet une meilleure souplesse de la production. Les matériels au gaz direct permettent de gagner en calorie par rapport à tout autre système de chauffage. C'est pourquoi, tous les équipements mis en place au FUILET sont au gaz direct.

De plus, les échangeurs thermiques, en place, permettent en plus d'abaisser la température des rejets, de chauffer l'eau d'alimentation par récupération des calories des eaux usées et ainsi d'économiser toujours plus d'énergie (EOP).

La chaudière est contrôlée régulièrement pour vérifier que la combustion est correcte et que les émissions de gaz à l'atmosphère sont conformes à la réglementation.

Enfin, les programmes de lavage à basse température, donc moins gourmands en énergie, sont privilégiés.

La flotte de véhicule étant composée de camions sous Norme EURO 4, 5 et 6, cela consiste à limiter au maximum les émissions de gaz polluant. De plus, nous ajoutons de l'Adblue au carburant des véhicules dans le but de réduire les émissions d'oxyde d'azote et ainsi de préserver l'environnement. Pour limiter notre impact, les tournées sont organisées par secteur géographique. Les tournées sont régulièrement optimisées afin de gagner du temps et d'économiser des énergies. La consommation moyenne de carburant est passée de **22L/100km à 17L/100km de 2014 à 2017.**

### 3) Le tri sélectif et la revalorisation

L'entreprise accorde de l'importance au tri de ses déchets. C'est pourquoi des actions sont en place pour gérer au mieux les déchets :

- Réduction des emballages plastiques superflus lors de la préparation des livraisons,
- Des housses textiles lavables et réutilisables sont utilisées dans les chariots pour la protection du linge en circulation au lieu du film plastique,
- Utilisation de sacs d'emballage réutilisables et lavables pour récupérer le linge sale chez les clients au lieu de sacs en plastique,
- Procédure de tri sélectif avec différents bacs à ordures,
- Sensibilisation des collaborateurs au tri sélectif,
- Réparation des articles textiles endommagés par nos clients, grâce à un service « couture »,
- Revalorisation des articles textiles en fin de vie par des solderies. Ils sont collectés et réutilisés pour créer des isolants, des chiffons ou encore des sièges de voitures. En 2017, plus de 23 tonnes de linge en fin de vie ont été recyclés.

Une politique d'achats responsable est également en place car nos fournisseurs sont membres de l'Organisation International du Travail et certifiés Oko-Tex. Ils utilisent donc du coton contrôlé et issus du commerce équitable. Les approvisionnements sont gérés au mieux afin d'éviter les doublons et les déplacements des transporteurs. Notre entreprise favorise également la proximité avec ses fournisseurs. En effet, 62 % de nos fournisseurs sont locaux (rayon inférieur à 90 km). BTM avec ses fournisseurs, misent sur des relations loyales et de longues durées.

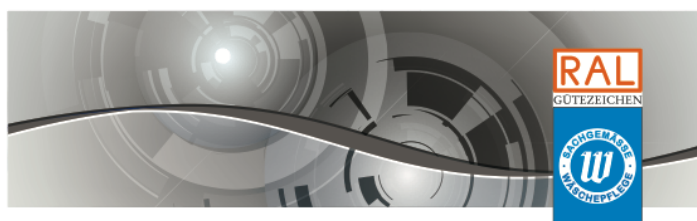


## 4) Démarche Qualité RAL 992

En partenariat avec le Cabinet Hohenstein, le site de production du FUILET est désormais certifiée au Label Qualité RAL-GZ-992/1 Linge professionnel. La certification RAL-GZ-992 est une norme européenne qui est une continuité de la Norme NF 14065 de la méthode RABC.

Le label RAL-GZ-992/1 consiste à :

- Respecter de nombreuses directives de qualité et de contrôle concernant les bonnes pratiques d'une blanchisserie industrielle,
- Garantir une qualité élevée sur la prestation de Location-Entretien d'articles textiles,
- Avoir un traitement des textiles rationnels et respectueux de l'environnement.



# TITRE ANNUEL DU LABEL QUALITE

## Linge professionnel

Label de Qualité RAL - RAL-GZ 992/1

Suite aux contrôles prescrits par le „Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.“ (Institut allemand pour l'assurance qualité et le marquage) et réalisés par les Hohenstein Laboratories, le titre annuel du label qualité est attribué à la

**Blanchisserie BTM**  
Rue Foch 23  
49110 MONTREVAULT  
FRANCE

à titre de preuve que les conditions requises selon RAL-GZ 992/1:2011 sont remplies.

*Cet acte est valable pour la période indiquée ci-dessous, dans la mesure où durant cette période aucune irrégularité ne se produit au niveau de l'assurance qualité. Durant la période d'attribution, il peut être utilisé dans les démarches publicitaires, lors de négociations de commandes ou similaire, ou bien joint aux offres.*

**Valable du 1 janvier 2018 au 31 décembre 2018**

Karl-Rainer Dauer - Le président

Ludger v. Schoenebeck - Le gérant

GÜTEGEMEINSCHAFT SACHGEMÄSSE WÄSCHEPFLEGE E.V. - 74357 BÖNNIGHEIM - GERMANY

Un projet est en cours de réalisation au sein de notre entreprise : un nouveau site de production. En effet, la projection de la démarche RABC se prépare sur le nouveau site de production qui sera opérationnel début 2019.

## 5) Membre du Cercle du Propre

BTM est membre du Cercle du Propre depuis près de 20 ans. Le Cercle regroupe 27 blanchisseurs indépendants – loueurs de linge. Il s’agit de structures familiales et d’entreprises de taille humaine. Nous allions au quotidien la pointe technologique de notre matériel et le respect de nos engagements environnementaux. Ce groupement offre :



- Un service de proximité et personnalisé avec plus de souplesse,
- Un traitement individualisé de chacun de nos clients,
- Un échange de savoir-faire,
- Des référencements et des conditions intéressantes grâce à la synergie du groupe.

Le Cercle du Propre en quelques chiffres :



## 6) Une démarche sociétale

BTM prend également des engagements sociaux afin d'améliorer le bien-être des collaborateurs pendant le temps de travail et la qualité de vie en France. Cela est possible grâce à de nombreuses actions :

### a) L'amélioration des conditions de travail :

- La mise en place d'une politique de prévention des risques et de la sécurité, avec une mise à jour du document unique ; des formations incendies et des panneaux d'affichage sur la sécurité, la formation du personnel aux gestes qui sauvent (manipulation extincteurs, gestes premiers secours).
- Veiller à un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
- Des équipements de protection individuelle sont mis en place pour préserver la santé et la sécurité des collaborateurs. Le personnel susceptible de dépoter des produits lessiviels est équipé d'EPI adaptés. Un affichage rappelant les règles de sécurité ainsi que les fiches techniques des produits sont également présents dans le local destiné au produits lessiviels.
- Campagne de formation pour améliorer les conditions de travail et la santé des collaborateurs par le biais de formation « Gestes et Postures ».
- Le résultat d'une étude de poste par la CARSAT est utilisé comme validation de l'ambiance respiratoire.
- L'activité de proximité non délocalisable.

### b) L'amélioration du climat social :

- L'intégration et formation aux postes de chacun des collaborateurs,
- Notre entreprise offre une opportunité d'embauche à des collaborateurs sans qualification particulière. Les valeurs et les qualités de chacun permettent une ouverture pour l'embauche au sein de nos locaux.
- La représentation des salariés est assurée, avec une délégation du personnel (DP)
- Un repas annuel est organisé afin de tisser des liens entre les collaborateurs de l'entreprise et favoriser le climat social,
- Un espace détente dans l'entreprise est en place (café, micro-ondes, frigo),
- Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite,
- Lutte contre les discriminations, favorise la proximité de l'emploi et l'égalité des chances.

### c) Partenariats :

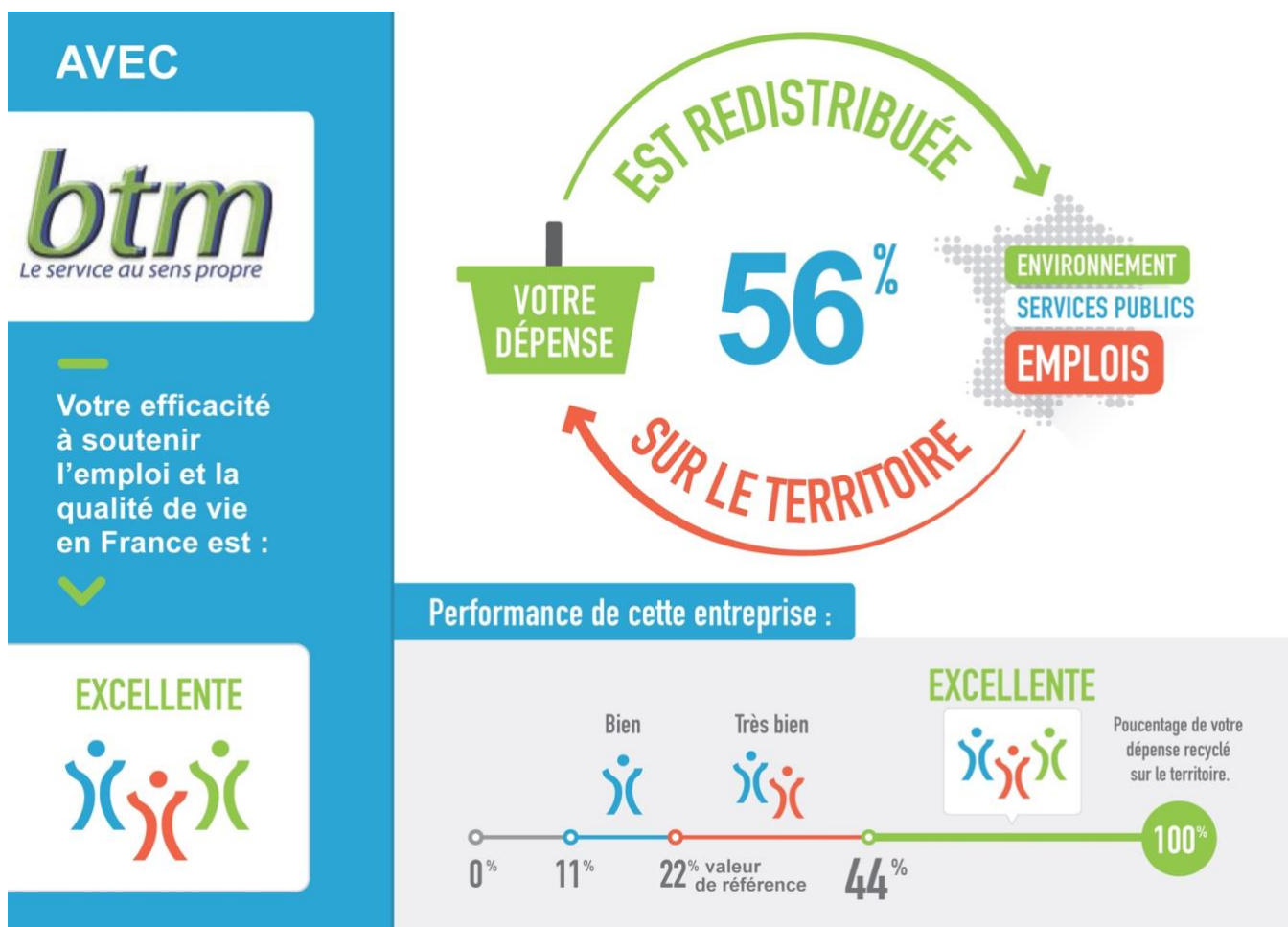
- Des dons et mécénat à des associations sportives tel que Cholet Basket, Carisport, Vélo Cholet, Football Club de Montrevault sont organisés chaque année.
- Un partenariat avec un ESAT est réalisé pour l'entretien des espaces verts.

**d) Evaluation Biom :**

Dans un contexte en pleine mutation, pour notre entreprise, plus que jamais l'Homme est au centre de nos préoccupations et, au quotidien, nous œuvrons pour soutenir l'emploi et la qualité de vie en France.

Nous pensons que notre engagement a du sens et, afin d'en mesurer les retombées économiques, nous avons entrepris avec l'agence de notation BIOM WORK, le calcul de notre performance à bien recycler la dépense de notre client sur le territoire.

Le % Biom est la performance économique d'une entreprise à répondre aux enjeux de développement durable de son territoire, enjeux définis au travers de référentiels ayant fait l'objet d'études et de concertations publiques avant d'être reconnus comme officiels et d'intérêt public. Cet indicateur est indiscutable au plan comptable et sur la finalité sociétale des dépenses. L'indicateur « BIOM » permet de mesurer ce que l'entreprise reverse à son territoire sous forme d'emplois, de formation, d'impôts payés en France, de dépenses pour l'environnement, etc...



## AGIR POUR L'EMPLOI ET UNE ECONOMIE DURABLE

La performance de notre entreprise à construire la société de demain en développant des actions responsables sur notre territoire est **EXCELLENTE**.

**56%** du montant HT de notre prestation sont reversés pour l'emploi et les services qui sont essentiels au maintien de notre qualité de vie en France : santé, retraites, écoles, sécurité, routes... et actions environnementales. C'est la contribution **économique et sociétale** de l'entreprise.

### VOTRE DEPENSE

**48%**

C'est la part  
entreprise reversée  
pour l'emploi et la  
qualité de vie en  
France.

**56%**

Avec la part des  
Fournisseurs

### CETTE FICHE VOUS EXPLIQUE L'EFFICACITÉ DE VOTRE ACHAT À SOUTENIR L'EMPLOI LOCAL ET LA QUALITÉ DE VIE EN FRANCE

- 42 emplois
- 16 journées de formation continue pour le personnel en 2015
- 51 places de crèche ou 402 journées d'hospitalisation financées par an  
*(équivalent au service public financé par cette entreprise qui paye ses charges et impôts en France)*
- Prévention de l'environnement (Développement de procédés industriels économes en énergie, Récupération des calories et condensats de vapeur. Eau de lavage en circuit fermé, Tri et recyclage des tissus usagés, Tri sélectif à chaque poste de travail)

#### ENTREPRISE + FOURNISSEURS NATIONAUX

- 150 fournisseurs (95 % en France dont 62% sont locaux)
- Avec l'apport sociétal des fournisseurs le % Biom passe de **48%** à **56%**

Les % exprimés sont des minimums établis à partir des informations et données comptables fournies par l'entreprise. La limite du territoire est celle du périmètre fiscal.

Pour les fournisseurs n'ayant pas fait l'objet d'une évaluation Biom, prise en compte d'un % moyen de 40% pour les TPE/PME et de 10% pour les GROUPE de plus de 500pers.(France, nov.15)

Cette fiche résume les actions responsables de cette entreprise. Retrouvez les 70 critères d'analyse et les 35 référentiels publics qui ont été pris en compte sur le site [www.biomattitude.com](http://www.biomattitude.com)

Valable jusqu'en 2018

! Information à titre indicatif - données extraites de la comptabilité de l'entreprise par l'agence de notation indépendante Biom Work.

[www.Biomattitude.com](http://www.Biomattitude.com)

BTM est membre du Groupement des Entreprises Industrielles de Services Textiles :



## CHARTRE D'ENGAGEMENT DES ENTREPRISES ADHÉRENTES AU GEIST

### Conseil et Expertise

- Connaître et comprendre les attentes des secteurs d'activités des clients
- Offrir des solutions parfaitement adaptées à leurs besoins
- Construire une relation collaborative et pérenne
- S'inscrire dans un processus d'amélioration continue

### Qualité des Services

- Approvisionner les bons articles au bon endroit et au bon moment
- Garantir la qualité du traitement industriel pour chaque article
- Assurer la conformité avec les normes en vigueur

### Relation Client

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires au suivi de la prestation
- Fournir l'ensemble des informations indispensables au client
- Accompagner le client sur ses problématiques

### Engagements RSE

- Protéger l'environnement
- Identifier et respecter toutes les parties prenantes
- Promouvoir l'éthique des affaires via les pratiques de l'entreprise