



Sommaire

De l'investissement complet	p.	5
De Van Os-Sonnevelt	p.	7
Des personnes et droits	p.	15
Du travail sur le travail	p.	21
D'une politique d'ouverture	p.	25
Des produits et services, sans le moindre souci	p.	29
Du partage du savoir et de la création d'opportunités	p.	31
De cette planète qui mérite qu'on s'y attache	p.	35
De 2012 et de demain...	p.	39
Données économiques, sociales et environnementales	p.	41
Indice GRI	p.	42
Colophon	p.	51



De l'investissement complet...

Lorsque l'on veut ajouter foi à ses affirmations, on trouve toujours l'un ou l'autre proverbe latin se prêtant à la situation. Dans le cas de ce premier reporting développement durable, cela aurait pu être 'Age quod agis' – 'Fais ce que tu fais' ou plus familièrement en français: 'Donne-toi à fond'.

Lorsque la proposition d'adhésion au Pacte Global des Nations Unies fut avancée en juillet 2010, impliquant une promotion active des dix principes de cet engagement sociétal, les avis étaient partagés. Van Os-Sonnevelt a pour habitude de gérer prudemment ses moyens et ses personnes, une tradition aussi ancienne que l'entreprise elle-même. Quelle serait la valeur ajoutée d'un engagement formel? Nos activités professionnelles doivent demeurer notre priorité, telle était la teneur générale des discussions.

Un an et demi plus tard, les opinions se sont modulées: il est utile – voire bientôt nécessaire – pour chaque entreprise de traduire son orientation sociale à travers des engagements formels par rapport à des tiers et de confronter ces engagements à la pratique de tous les jours. Cela permet d'ancrer les principes, normes et valeurs dans une politique claire et dans les nombreuses décisions prises chaque jour.

Ce reporting est un exercice inverse: une tentative de circonscrire une série de processus complexes et d'"habitudes d'entreprise" organiques dans une poignée de chapitres et d'alinéas. Certaines nuances et précisions se perdront, c'est inévitable. Je préférerais rencontrer chaque partie prenante autour d'un café afin d'en discuter personnellement. Étant dans l'impossibilité de le faire pour différentes raisons pratiques, cette publication s'inscrit comme une excellente amorce au dialogue.

Ce reporting offre un instantané – avec toutes les imperfections que cela implique. Si vous considérez une définition suffisamment large du développement durable, vous savez que l'on prend chaque jour des décisions – parfois petites – dont on ne mesure l'impact que bien plus tard. Notre ambition est donc de rédiger tous les deux ans un reporting qui retrace les progrès effectués par notre organisation au niveau des trois thématiques principales: Personnes, Environnement et Moyens. Nous invitons le lecteur qui souhaiterait avoir une meilleure idée de la manière dont Van Os-Sonnevelt et ses collaborateurs s'évertuent chaque jour à donner forme à leur philosophie d'entreprise à découvrir l'approche de Van Os de plus près.

Gerard van Os
Directeur



Alain & Alice

De Van Os-Sonnevelt

Un large assortiment, des procédures logistiques bien pensées, une communication efficace et une série de services supplémentaires profitant tant aux clients qu'à l'ensemble du secteur... Ces quatre atouts ont valu à Van Os-Sonnevelt de se hisser à une place de choix dans le segment spécifique de la communication below-the-line.

La société Van Os-Sonnevelt est active dans la location à court terme de mobilier et de tapis en dalles pour salons, congrès et événements dans un rayon de 175 kilomètres autour de Londerzeel: Belgique, Grand-duché de Luxembourg, sud des Pays-Bas et nord de la France. La clientèle directe de Van Os-Sonnevelt englobe des entreprises exposantes et des organisateurs, des constructeurs de stands et des exploitants de halls. Via sa division Expo-id, Van Os-Sonnevelt propose un large éventail de services de soutien et de communication aux organisateurs de salons et aux exposants, ainsi qu'à la presse spécialisée, de même que divers produits de formation pour les protagonistes du domaine de la promotion des exportations.

Van Os-Sonnevelt est la dénomination commerciale de trois entreprises de droit belge, toutes basées dans la Weversstraat 12 à Londerzeel, en Belgique. La société Van Os-Sonnevelt pvba a été fondée en 1976 et reconvertie en Van Os-Sonnevelt bvba en 1988. Cette entité assure la

gestion des activités commerciales, de l'administration et des services de soutien. Sonnos bvba assure depuis 1976 la gestion des activités de transport et de stockage.

Elanos nv est une société anonyme de droit belge qui fournit des services de management à Van Os-Sonnevelt bvba et Sonnos bvba. Grâce à la répartition des activités principales entre deux entités professionnelles distinctes et l'adhésion à la Commission Paritaire compétente – CP 218 (Van Os-Sonnevelt) pour les employés et 140.03 (Sonnos) pour les ouvriers – nous sommes en mesure d'assurer des conditions de travail optimales à nos collaborateurs, répondant parfaitement à leurs activités spécifiques.

Dans le cadre de ce rapport, qui couvre la période allant du 1er juillet 2010 au 30 juin 2011, l'emploi du nom Van Os-Sonnevelt fait référence à la dénomination commerciale Van Os-Sonnevelt et désigne dès lors, sauf mention différente claire, les trois entités.



De duo à solo

Jusqu'au printemps 2006, Van Os-Sonnevelt bvba et son entreprise-sœur indépendante Van Os-Sonnevelt bv, sise à Berlicum, aux Pays-Bas, menaient une politique commune dans de nombreux domaines. La composition de collections majoritairement parallèles, la publication d'un catalogue commun, l'échange de projets et les efforts de promotion conjugués offraient aux deux entreprises un avantage concurrentiel certain sur un marché caractérisé par une internationalisation croissante.

En avril 2006, Van Os-Sonnevelt a été contraint de cesser ses activités en raison de conditions difficiles rencontrées sur le marché néerlandais. La liquidation inattendue des actifs de Van Os-Sonnevelt bv a eu un impact majeur sur la gestion d'entreprise de Van Os-Sonnevelt bvba. Afin d'éviter une acquisition non-contrôlée par des tiers, Van Os-Sonnevelt a pris la décision de reprendre tant les articles de location que le matériel roulant de sa société-sœur néerlandaise. À ce moment, il a aussi fallu réajuster les efforts de promotion et de communication de la firme, afin de présenter la nouvelle situation à toutes les parties prenantes concernées. Cinq ans plus tard, les conséquences les plus sévères de cette restructuration imprévue se sont atténuées. Les clients de Van Os-

Sonnevelt bvba se savent assurés d'un service solide et d'une offre séduisante de mobilier. Aux Pays-Bas, Van-Os Sonnevelt est à nouveau une marque forte – teintée d'une touche belge.

Reconnaissance

En juin 1994, Van Os-Sonnevelt a été la première entreprise de location de mobilier à obtenir le certificat de qualité ISO 9001. Cette certification était à la fois une reconnaissance des efforts fournis afin de garantir la qualité dans tous les aspects de l'entreprise, mais aussi un encouragement à continuer à passer au crible nos activités, processus et procédures pour les perfectionner.

Bien que le mobilier de stand se classe parmi les dernières considérations au sein d'un projet de participation à un salon, Van Os-Sonnevelt obtient systématiquement d'excellents résultats dans les enquêtes de satisfaction réalisées par les organisateurs de salons et exploitants de site. Le Kortrijk Xpo, par exemple, a déjà décerné deux Xcellence Awards à Van Os-Sonnevelt. Et grâce à une politique bien pensée en matière de prévention, Van Os-Sonnevelt obtient chaque année depuis 2007 le certificat *Wij op de Weg*, décerné aux entreprises contribuant activement à un transport routier plus sûr.



Bart & Barbie

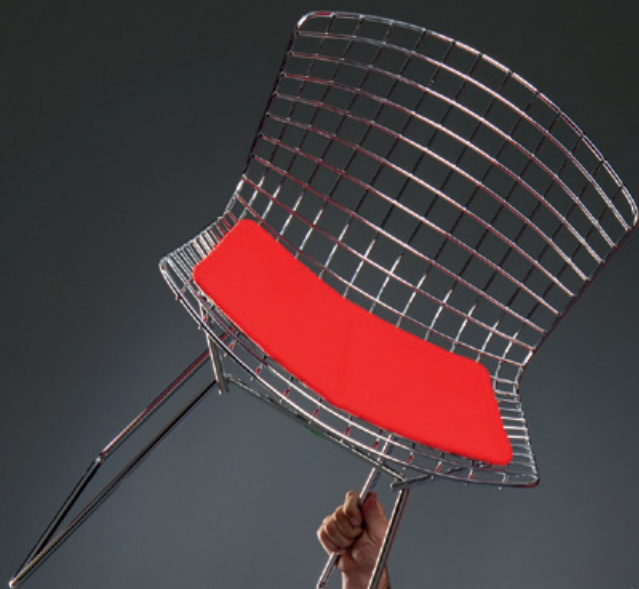
Depuis l'automne 2010, les efforts entrepris par la société en matière d'entrepreneuriat socialement responsable font l'objet d'une approche stratégique plus structurée. À la lumière de cette nouvelle approche, Van Os-Sonnevelt a obtenu en mai 2011 le certificat du Réseau d'Apprentissage RSE Quadrant III. En automne 2011, Van Os-Sonnevelt est devenu Licenced Service Partner pour la plate-forme de gestion en ligne Expodoc.

Maintenir le cap dans la tourmente

A l'heure de la rédaction de ce reporting développement durable, la une des journaux d'Europe occidentale est marquée par deux thèmes majeurs: la crise monétaire dans la zone euro et des perspectives économiques sombres sur la scène internationale. L'optimisme naissant au terme de la première vague de récession de 2008 a cédé la place à une extrême prudence et même à une certaine méfiance par rapport à toute prévision non teintée de pessimisme.

Les récessions économiques, crises et crises se répercutent en léger différé sur le secteur de la communication événementielle. Jusqu'au premier semestre de 2009, il n'y avait pas le moindre nuage dans le ciel de la majorité des organisateurs de salons et congrès. Ce n'est qu'à la mi-2009 que les premiers symptômes d'une récession ont commencé à faire surface: plusieurs salons ont été supprimés, d'autres ajournés et d'autres encore ont vu leur budget et leur format se réduire.

Les phénomènes précités se sont traduits de manière presque linéaire dans les indicateurs de prestations de Van Os-Sonnevelt. Pour l'exercice fiscal 2010-2011, le chiffre d'affaires de la société a accusé une baisse de près de 18% par rapport à l'exercice fiscal 2008-2009. La marge brute, elle, a baissé de plus de 25% et l'EBITDA de 52%. Durant la même période, la participation de l'employeur à l'assurance hospitalisation a grimpé de 12.5% et les donations aux œuvres caritatives sont restées plus ou moins stables.



Benny & Benita

L'entreprise fait face à cette situation économique – provisoirement - difficile en envisageant l'avenir avec encore plus de détermination. Ses investissements pour l'exercice 2010-2011 ont augmenté de 44% par rapport à l'exercice fiscal 2008-2009, le nombre d'heures de formation des collaborateurs de 660%.

Les participation à des projets novateurs, comme la plate-forme de commande en ligne Expodoc et le site portail international Expopedia, ainsi que la collaboration active à divers projets éducatifs émanant d'écoles, d'instances publiques et d'organisations privées renforcent la position de Van Os-Sonnevelt sur les marchés existants et offrent à l'entreprise les moyens nécessaires pour occuper une position de leader dès que le marché de la com-

munication événementielle reviendra à la normale.

La direction, les collaborateurs et les parties prenantes concernées ont conscience que les résultats de l'entreprise sont tributaires de facteurs économiques se situant largement en-dehors de leur sphère d'influence. C'est pourquoi ils considèrent davantage une période de récession économique ou de ralentissement de la croissance comme une occasion de réfléchir de manière critique sur les activités, procédures et processus, de se (re)concentrer sur les activités principales et les valeurs de base de l'entreprise, et d'ancrer encore plus solidement l'organisation dans un projet plus vaste, plus profond et plus étendu que la simple création de bénéfices.



Des personnes et droits

Van Os-Sonnevelt est une histoire de mobilier mais aussi – et peut-être avant tout – une histoire de personnes: nos collaborateurs sont là chaque jour pour concrétiser les ambitions de leur entreprise. C'est pourquoi nous accordons une grande importance à leur intégrité physique, psychique et morale. Travailler chez Van Os-Sonnevelt, c'est travailler dans un cadre offrant toute latitude à chaque personnalité. Nous visons le bien-être de chacun, tant en amont qu'en aval.

Dans un microcosme tel que Van Os-Sonnevelt, les contacts personnels sont les clés de la garantie, de la défense et de la consolidation des principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. De nombreux aspects – droit à l'intégrité, droits sociaux fondamentaux, liberté d'expression,... – sont fixés par la loi aux niveaux fédéral, régional ou communautaire. L'adhésion aux Commissions Paritaires – la commission paritaire pour le transport routier et la logistique (140.03) et la commission paritaire nationale auxiliaire pour employés (218) – offre à tous les travailleurs des garanties allant au-delà des dispositions fixées dans le Pacte international relatif aux Droits économiques, sociaux et culturels. Les contacts personnels intensifs entre les collaborateurs de chaque département et entre les collaborateurs et la direction doivent permettre de repérer et de solutionner tous les éventuels manquements à l'esprit et à la teneur de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, dès les premiers stades. Toutes sortes de concertations formelles et informelles ont pour but explicite de garantir une atmosphère optimale sur le lieu de travail et de résoudre rapidement les éventuels conflits naissants.

Etant donné les modifications du climat sociopolitique de la Flandre, Van Os-Sonnevelt consacre depuis plusieurs années une attention particulière à la tolérance, la diversité et la non-discrimination.

- **tolérance:** Une campagne de sensibilisation à long terme attire l'attention des travailleurs sur la violence consciente et inconsciente à travers les paroles, les attitudes et les actes et les encourage à une autoréflexion critique sur leur façon d'interagir avec les autres.
- **diversité:** En janvier 2007, Van Os-Sonnevelt a signé la Déclaration en Faveur de la Diversité de Jobkanaal, une initiative commune de la VOKA, d'Unizo, de Verso et de la VKW. Ce document reprend 5 principes fondamentaux et 5 engagements relatifs à une gestion objective du personnel, centrée sur les compétences et les opportunités de progression, le respect et la non-discrimination sur le lieu de travail ainsi que sur une politique salariale non-discriminative.
- **non-discrimination:** Une clause de non-discrimination est reprise dans le règlement



Christine & Christine

de travail et dans la brochure d'accueil fournie à tous les nouveaux collaborateurs. Durant la période couverte par ce rapport, aucun incident relatif à des actes de discrimination ou de racisme n'a été consigné.

Deux facteurs freinent les ambitions de diversité de Van Os-Sonnevelt: la position de l'entreprise et le caractère saisonnier de la charge de travail. Le parc industriel de Londerzeel n'est que faiblement desservi par les transports en commun. L'entreprise est dès lors difficilement accessible pour les candidats-travailleurs qui ne disposent pas de leur propre moyen de transport et sont originaires de la région au sens large et de la Région de Bruxelles-Capitale en particulier. Les déplacements en transport en commun ne se prêtent pas toujours à des horaires de travail irréguliers et changeants. Malgré diverses initiatives prises par plusieurs autorités en matière de mobilité multimodale, l'effet sur l'embauche et l'afflux de candidats est momentanément inexistant.

Afin d'optimiser son accessibilité, Van Os-Sonnevelt a conclu en mars 2009 un partenariat actif avec le Point Vélo de Londerzeel. Dans cet atelier de location de vélos situé à deux pas de la gare de Londerzeel, les travailleurs du zoning industriel peuvent mettre leur vélo d'entreprise en dépôt, dans un cadre sécurisé. Les vélos sont entretenus par des travailleurs issus

de groupes défavorisés, qui y reçoivent une formation de réparateur de vélo.

Le caractère saisonnier de la charge de travail rend certaines fonctions chez Van Os-Sonnevelt moins attrayantes pour les travailleurs ayant besoin de régularité et de routine. Salons, congrès et événements s'organisent de plus en plus en dehors des périodes de vacances scolaires et sont concentrés principalement au printemps et en automne. Cette tendance à la concentration a un impact direct sur la répartition de la charge de travail: les collaborateurs de Van Os-Sonnevelt prestent au-dessus de la moyenne en périodes intenses et récupèrent leurs heures supplémentaires en périodes calmes.

Durant les périodes intenses, les mesures prévues par la loi et consenties volontairement par Van Os-Sonnevelt en matière de protection des travailleurs restent naturellement d'application.

Fournisseurs répertoriés

Van Os-Sonnevelt se procure diverses marchandises, parmi lesquelles notamment du mobilier, des accessoires et du matériel de bureau, auprès de grossistes et fabricants sans avoir le moindre regard sur les conditions de production de ces marchandises.



Christophe & Claudine

Or, c'est du côté des fournisseurs que se situe précisément le plus grand risque d'infractions à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. Pour remédier à cette lacune, nous avons organisé en mars 2011 une enquête auprès de nos fournisseurs. 84 des 220 fournisseurs sollicités ont accédé à notre invitation et répondu à notre questionnaire. Celui-ci sondait notamment leur système de gestion de la qualité, leurs certifications environnementales, leur affiliation à des organisations nationales et internationales, leurs représentations syndicales, leurs infractions à la législation fiscale, sociale et environnementale, etc.

Actuellement, un tiers de nos interlocuteurs disposent d'un système de gestion de la qualité, tandis que 46,8% avouent ne pas disposer d'un tel système. Environ un interlocuteur sur cinq ne considère pas un système de gestion de la qualité comme intéressant. Dans ce cas, il s'agit presque toujours de fournisseurs locaux et d'entreprises unipersonnelles actives dans la sphère artisanale et des services. Pour les grandes entreprises, nous souhaitons évaluer systématiquement la part de fournisseurs disposant d'un système de gestion de la qualité au cours des prochaines années. 38,4% des fournisseurs qui ne produisent pas eux-mêmes les marchandises qu'ils nous fournissent déclarent ne pas (faire) procéder à des audits sur les conditions de travail chez leurs fournisseurs. Ici aussi, des améliorations sont possibles.

A moyen terme, nous souhaitons, sur base de diverses considérations en matière de développement durable, établir une classification des fournisseurs qui accordera de meilleurs scores aux entreprises qui se préoccupent de l'homme et de l'environnement et qui ont intégré le développement durable dans leur politique entrepreneuriale.

Afin de sensibiliser l'ensemble de la chaîne logistique à la problématique telle que formulée dans les Conventions 029, 087, 098, 105, 111, 138 et 182 de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), tous les fournisseurs seront invités d'ici fin 2012 à ratifier une charte via laquelle ils s'engagent à respecter les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies, parmi lesquels les dispositions relatives aux conditions de travail, et à soutenir la diffusion de ce Pacte Mondial.

Points d'attention et d'action pour la prochaine période de rapport concernant les droits de l'homme:

- classification des fournisseurs
- rédaction et diffusion d'une charte pour les fournisseurs
- augmentation de la part des fournisseurs disposant d'une politique d'entreprise socialement responsable
- poursuite de l'action de sensibilisation auprès des collaborateurs



Diarro & Diana

Du travail sur le travail

Travailler chez Van Os-Sonnevelt, c'est dépasser le cadre de l'accomplissement de tâches imposées. Notre système de gestion de la qualité prévoit de nombreuses mesures permettant de faire entendre sa voix. Ainsi, tout le monde contribue à l'amélioration perpétuelle des conditions de travail ainsi qu'à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

En Belgique, la représentation des travailleurs dans les organes de direction des entreprises est régie par la loi. Cette représentation n'est pas obligatoire pour les entreprises comptant moins de 50 travailleurs temps plein. Van Os-Sonnevelt tente toutefois, via diverses mesures, de permettre aux travailleurs de faire entendre leur voix auprès des divers organes de concertation, dont la composition, les compétences et la fréquence ont été définies dans le système de qualité.

- **Staff & Comité:** La réunion Staff & Comité, qui concerne la direction et les collaborateurs responsables des divers services du staff et des opérations, est destinée à aborder les options stratégiques et les évolutions du marché ainsi que leur impact sur le fonctionnement de l'entreprise, le personnel et la répartition du travail.

- **Réunion des employés:** La réunion des employés concerne tous les travailleurs dotés du statut d'employé. Elle est destinée à aborder les questions relatives au travail de bureau (et à son organisation), à l'environnement informatique, au site Internet et aux diverses actions de marketing.

- **Concertation du Service Externe:** Dirigé par le responsable de l'équipe du service

externe, l'organe de Concertation du Service Externe est destiné à aborder le fonctionnement quotidien du service externe, la répartition du travail, le planning et les livraisons, ainsi que les points d'attention particuliers en matière de circulation routière, etc. Tous les collaborateurs du service externe sont tenus d'y assister.

- **Concertation du Service Interne:** Dirigé par le responsable de l'équipe du service interne, l'organe de Concertation du Service Interne est destiné à aborder le fonctionnement quotidien et la répartition des tâches des membres de l'équipe: nettoyage, emballage, mouvements au sein de l'entrepôt, maintenance, etc. Tous les collaborateurs du service interne sont tenus d'y assister.

- **Concertation du Planning:** Chaque semaine, les responsables de l'équipe du service externe et du service interne abordent, avec les responsables du planning, les projets et les tâches pour les périodes à venir.

- **Assemblée du personnel:** Trois fois par an se tient une assemblée générale du personnel, dirigée par le directeur et à laquelle sont tenus de participer l'ensemble des travailleurs.



L'agenda de l'assemblée du personnel est fixé dans le système de gestion de la qualité et comprend notamment les évolutions du marché, un compte-rendu financier concis, un aperçu des investissements prévus, des mesures préventives et correctives, l'évolution du personnel ainsi que tous les sujets soulevés par les collaborateurs.

Les conditions salariales et de travail chez Van Os-Sonnevelt sont régies par les accords sectoriels de la Commission Paritaire du Transport et de la Logistique (140.03) et de la Commission Paritaire Nationale Auxiliaire pour Employés (218) et, le cas échéant, elles ont été adaptées à la situation spécifique de l'entreprise après concertation.

Dès l'entame de leur contrat, tous les collaborateurs bénéficient d'une assurance invalidité, d'une assurance pension et décès complémentaire individuelle, d'une assurance hospitalisation pour eux-mêmes ainsi que d'une intervention dans l'assurance hospitalisation des membres de leur famille. Tous les avantages extra-légaux sont soumis à une révision périodique et confrontés au principe des meilleures pratiques sur le marché.

Les collaborateurs du service interne peuvent, s'ils le souhaitent et pour autant que cela ne mette pas l'organisation du travail en péril, concentrer leur temps de travail sur quatre jours ouvrables et ainsi bénéficier d'une journée libre supplémen-

taire. L'âge minimum pour travailler chez Van Os-Sonnevelt est de 18 ans.

Début 2011 a été créé un service interne de prévention qui répertorie systématiquement tous les risques en matière de sécurité, propose des mesures de protection et sensibilise les collaborateurs de diverses manières aux risques en matière de sécurité et de santé. Pour ce qui concerne le respect des Conventions Fondamentales de l'OIT également, les plus grands risques se situent plus haut dans la chaîne logistique. Comme nous le disions dans le chapitre précédent, il n'est pas possible de dire, pour une partie des marchandises achetées par Van Os-Sonnevelt, dans quelle mesure celles-ci respectent les Conventions Fondamentales de l'OIT. Cette question fait l'objet d'une large concertation.

Au cours de la période concernée par ce rapport, aucun incident en matière de relations de travail, conditions de travail ou droits syndicaux n'a été rapporté.

Points d'attention et d'action pour la prochaine période de reporting concernant les relations de travail, les conditions de travail et les droits syndicaux:

- élargissement des actions de sensibilisation du service de prévention Internet
- surveiller et améliorer l'ergonomie via des mesures préventives et correctives



Jan & Jan

Une politique d'ouverture

La transparence fait partie des priorités de Van Os-Sonnevelt. Toutes les procédures sont consignées par écrit dans le manuel de qualité. Les accords et conventions sont communiqués de manière documentée et par écrit à toutes les parties concernées. Ce faisant, nous nous protégeons contre de nombreuses pratiques abusives.

Bien que la direction de Van Os-Sonnevelt entretienne d'excellentes relations avec les mandataires politiques aux niveaux local, régional et national, l'entreprise adopte une politique de neutralité stricte. Elle ne soutient aucun parti politique, ni par des cadeaux, ni en nature, et ne laisse pénétrer en ses murs aucune propagande politique émanant de membres de partis ou de mandataires politiques. Les directives en matière de neutralité ont été consignées dans la brochure d'accueil que reçoit chaque nouveau collaborateur lors de son recrutement. Les directives en vigueur sont rappelées à tous les collaborateurs, de façon périodique ou lorsqu'il y a matière à le faire, lors de l'assemblée générale du personnel.

Le premier objectif des contacts avec les mandataires est de créer et consolider un climat d'entreprise favorable. Le cas échéant, des contacts sont pris, en concertation notamment avec la Chambre de Commerce VOKA de Hal-Vilvorde et l'Ondernemers Groep Londerzeel, concernant les dossiers importants pour la communauté des entreprises locales ou

nationales. Cette sorte de lobbying s'effectue en toute ouverture et transparence, sans pouvoir ou devoir escompter des contre-prestations de la part des mandataires sollicités. Par ailleurs, en Belgique, la loi interdit aux entreprises de soutenir des partis politiques.

Transparentes et documentées

Chez Van Os-Sonnevelt, nous aimons les accords clairs. C'est pourquoi nous couchons tout noir sur blanc: conditions de livraison et de paiement, dates de livraison et d'enlèvement, quantités, suppléments et réductions, commissions,... Les accords écrits forment la meilleure protection contre les pratiques commerciales abusives. Les procédures de commande, de paiement et de livraison chez Van Os-Sonnevelt sont transparentes et documentées. Tous les accords et/ou écarts de procédure sont consignés par écrit et validés de manière indépendante, en interne, par les départements du planning et de la comptabilité ainsi que par la direction. Ce triple contrôle offre suffisamment de garanties pour une transaction correcte.



Maggy & Maggy

Les clients professionnels de Van Os-Sonnevelt peuvent solliciter une réduction professionnelle adaptable par trimestre, en fonction du volume de location qu'ils ont généré au cours de la période de référence précédente. Le mode de calcul du pourcentage de réduction a été consigné par écrit dans le manuel de qualité. Le pourcentage de réduction qui s'applique est communiqué aux clients par écrit.

Des tarifs particuliers peuvent être pratiqués pour les projets de nature caritative, éducative ou sociale, après approbation de la demande par la direction. Dans ces cas également, les accords sont consignés par écrit et archivés. Une réglementation comparable a été établie pour les collaborateurs qui souhaitent utiliser du mobilier pour leur propre usage.

Pour l'achat de marchandises et de services, une procédure a été consignée dans le système de gestion de la qualité. Chaque année, les fournisseurs font l'objet d'une évaluation par tous les collaborateurs concernés, une évaluation portant sur la qualité, les prix, la ponctualité et le développement durable.

Mesures de protection

Pour protéger les collaborateurs contre des tentatives de corruption ou subornation, des dispositions spécifiques devant aider à protéger l'équipe contre des pratiques commerciales non-déontologiques

ont été reprises dans le règlement de travail ainsi que dans la brochure d'accueil remise aux nouveaux collaborateurs.

- **Tolérance zéro:** Pour le vol et l'acquisition abusive vaut la tolérance zéro. Ce critère a été explicitement repris dans le règlement de travail et est aussi rappelé lors de la phase de formation.

- **Cadeaux:** Tous les cadeaux (relationnels) reçus par les collaborateurs, et pour autant qu'ils ne dépassent pas la valeur limite légale, sont récoltés de façon centralisée, enregistrés et tirés au sort parmi les collaborateurs une fois par an. Une liste des sociétés 'donatrices' est chaque fois tenue à jour.

- **Marchandises oubliées:** Lorsque des marchandises sont oubliées dans ou sur le mobilier devant être enlevé par les collaborateurs du service externe, les collaborateurs suivent une procédure spécifique. Ils avertissent d'abord les responsables et/ou propriétaires présumés par téléphone. Si ce n'est pas possible, le mobilier et son contenu sera emporté en présence d'un responsable de la salle. Le responsable ou propriétaire présumé sera averti le jour ouvrable suivant. Les marchandises seront conservées jusqu'à ce que leur propriétaire vienne les enlever. Les marchandises non-restituées après 6 mois seront détruites ou envoyées vers un centre de recyclage.



Martine & Martine

Des produits et services, sans le moindre souci

Malgré une économie de plus en plus mondialisée, Van Os-Sonnevelt souhaite rester proche de ses clients. Grâce à un mélange équilibré de convivialité, d'accessibilité et de proximité humaine, les clients peuvent se concentrer pleinement sur leurs tâches principales et ne doivent se faire aucun souci quant à leur mobilier.

Van Os-Sonnevelt fournit continuellement des efforts afin de rendre son assortiment accessible, sûr et facile à utiliser. Des mesures spécifiques ont été prises tant pour la commande online et offline que pour l'usage proprement dit et le retour du matériel:

- **commandes:** Les collaborateurs du service location contrôlent la cohérence de chaque commande. Au moindre doute, ils contactent le client pour s'assurer de ses intentions. Les commandes générées via la plate-forme Expodoc font, elles aussi, l'objet d'une vérification similaire.

- **usage:** Lorsque des appareils plus complexes sont intégrés à l'assortiment, un mode d'emploi adapté est rédigé en quatre langues, mettant l'accent sur l'utilisation de l'appareil en toute sécurité. Ce mode d'emploi est emballé avec l'appareil.

- **retour:** Lors du retour, l'intégrité de tous les articles est contrôlée. Après nettoyage, nous contrôlons le fonctionnement correct de chaque appareil. Les petits défauts sont ensuite réparés dans notre propre atelier.

Les clients peuvent contacter Van Os-Sonnevelt chaque jour ouvrable entre 8 et 18h via le numéro de téléphone central mentionné dans toutes les communications imprimées. Nous nous ferons un plaisir de vous répondre au choix en néerlandais, en français, en anglais ou en allemand. Quant aux messages envoyés à l'adresse e-mail centralisée, nous y répondrons avec tout au plus un jour ouvrable de décalage.

A la demande du client, Van Os-Sonnevelt peut aussi prévoir une permanence qui sera également accessible en-dehors des heures de bureau et qui pourra être contactée par téléphone à tout moment.



Nathalie & Nathalie

Du partage du savoir et de la création d'opportunités

Chez Van Os-Sonnevelt, l'ensemble de notre structure vise à accroître notre savoir et notre savoir-faire. Ces nouvelles compétences et capacités ne nous sont pourtant pas uniquement réservées. Différents canaux nous permettent de partager ce que nous savons et savons faire. Car partager le savoir, c'est créer des opportunités.

Grâce à sa division Expo-id, Van Os-Sonnevelt s'est forgé une expertise unique dans le domaine de la participation efficace aux salons. Cette expertise, nous ne la gardons pas pour nous. Nous nous faisons un plaisir de la partager avec les générations de professionnels en herbe. C'est pourquoi Van Os-Sonnevelt et Expo-id jouent un rôle actif dans le développement de programmes de formation et d'enseignement pour écoliers, étudiants et adultes.

- **Arteveldehogeschool:** Van Os-Sonnevelt et Expo-id ont activement collaboré à la formation post-graduat en Business Event Management, lancée en septembre 2008. Lors de l'élaboration de leur curriculum, les responsables de cette formation ont fait appel à nous pour trouver des intervenants judicieux et donner une forme concrète aux sessions. Chaque année, nous intégrons également le Comité d'expertise, qui évalue l'année académique révolue et fournit des conseils avisés en matière de contenu pour l'année à venir.

Des cours du jour et du soir sont aussi au programme, et les étudiants sont toujours les bienvenus chez Van Os-Sonnevelt pour le suivi de leurs travaux de fin d'étude ou la réalisation de travaux de groupe.

- **CBI:** Pour le compte de l'agence gouvernementale néerlandaise CBI (Centrum voor Bevordering van de Import), Expo-id développe et met en place des ateliers dédiés à la participation efficace aux salons dans différents pays en voie de développement. Par la suite, les participants à ces workshops peuvent faire gratuitement appel à l'expertise des consultants concernés. Lorsque l'occasion se présente, nous rencontrons ces anciens étudiants lors de salons professionnels pour un petit Meet & Greet.

- **Vlajo:** Van Os-Sonnevelt est activement impliqué dans plusieurs projets du Vlajo. Cette initiative publique vise à donner le sens de l'entreprise à la prochaine génération, et ce dès son plus jeune



Patrick & Patricia

âge. Ceci, grâce à des initiatives qui jettent des ponts entre les mondes de l'enseignement et de l'entreprise, pour un meilleur bien-être et une meilleure prospérité de la Flandre. Van Os-Sonnevelt participe aux projets 'Entrepreneurs devant la classe' et 'Journée d'Entreprise pour enseignants'.

- **Flanders DC:** Flanders DC, l'acronyme de Flanders District of Creativity, est l'organisme flamand pour la créativité au sein des entreprises. Fondé par le Gouvernement flamand, Flanders DC a pour mission de rendre les entreprises flamandes plus créatives et de rendre la créativité flamande plus entreprenante. Ce projet s'adresse aux entrepreneurs et entrepreneurs-aspirants, mais aussi au corps professoral, aux étudiants et au grand public. Gerard van Os, notre directeur, est l'un des 50 Fellows de Flanders DC. Ces entrepreneurs créatifs veillent à dialoguer avec les étudiants sur les sujets de l'entrepreneuriat, de l'innovation, du marketing, de la communication et de la créativité.

Un geste vers le sud

Par le biais du Corporate Funding Programme (CFP), Van Os-Sonnevelt contribue à créer des opportunités dans le sud. Via l'organisme Nord-Sud du mouvement socialiste flamand FOS, le CFP patronne un projet de développement à Chitima, au Mozambique. La population locale y apprend à utiliser la traction bovine pour améliorer le rendement de ses petites parcelles cultivables. Dans les collectivités locales, la population est également informée sur le SIDA et d'autres risques sanitaires. Depuis 2004, Van Os-Sonnevelt verse chaque année un montant minimal de 6.000 euros pour le développement de ce projet.



René & Corvee

De cette planète qui mérite qu'on s'y attache

Si vous restez quelque temps sur le site d'un congrès ou d'un salon après sa fermeture, vous constaterez à quelle vitesse les conteneurs à déchets se remplissent. Revêtement de sol, mobilier, matériel de conférence,... tout ceci se termine implacablement en une montagne de déchets.

Dès ses premiers pas, Van Os-Sonnevelt a choisi de ne pas vendre de matériel mais de le louer. Autrement dit, ce matériel est réutilisé, pas une ou deux fois, mais à des dizaines de reprises. Chaque article de location figurant dans le catalogue de Van Os-Sonnevelt est loué 30 à 50 fois en moyenne, jusqu'à ce qu'il ne réponde plus à nos standards de qualité très stricts. L'article est alors retiré du marché, ses éléments sont démontés puis réutilisés comme matières premières.

Beau, mais pas sans pitié

Utiliser et réutiliser est une excellente chose. Mais nos clients exigent – à juste titre – que le mobilier qu'ils louent chez Van Os-Sonnevelt soit comme neuf. Après chaque location, notre mobilier est donc nettoyé dans nos ateliers, dans le plus grand respect possible de l'environnement. Chaque article fait l'objet d'une méthode de nettoyage optimisée, rédui-

sant au minimum la consommation d'eau et l'emploi de détergents biodégradables. Quant aux petits dommages, ils sont réparés dans notre atelier, avec des moyens simples. En cas de dégât plus important, les articles sont provisoirement retirés du circuit et, si possible, réparés dans un atelier protégé situé à proximité. Les articles nettoyés sont ensuite emballés en groupe et stockés jusqu'à ce qu'ils soient à nouveau loués.

La grande vadrouille

Au cours de l'exercice fiscal 2010-2011, 286.509 kilomètres ont été parcourus. La majorité de cette distance totale concernait des livraisons par camions et camionnettes en Belgique, au Luxembourg, dans le sud des Pays-Bas et dans le nord de la France. Pour les salons et les congrès, nous nous efforçons d'assurer un maximum de livraisons par transport groupé. Les livraisons et les enlèvements



Romina & Ramona

chez les constructeurs de stands s'effectuent en fonction d'un judicieux schéma de déplacement qui suit les itinéraires les plus courts.

Bien que Van Os-Sonnevelt mène une stratégie de prix dissuasive pour ce qui concerne les livraisons individuelles de commandes (tardives), les nouveaux projets font régulièrement l'objet de commandes d'articles supplémentaires en dernière minute. Afin de réduire au minimum le nombre de trajets, nous prenons des dispositions avec les organisateurs afin que, dans la mesure du possible, des articles de réserve puissent être stockés sur place.

Le parc de véhicules de Van Os-Sonnevelt se compose de deux tracteurs routiers de classe environnementale Euro 2, trois camions de classe environnementale Euro 3, trois camionnettes de classes environnementales Euro 4 ou 5, et 8 voitures de société. Un passage progressif à des classes environnementales supérieures a été intégré à notre politique d'achats pour les années à venir.

Au cours de nos trois exercices précédents, notre consommation de carburant n'a baissé que de 4%, malgré une baisse nettement plus importante de notre chiffre d'affaires. Le fait que ces deux baisses n'aient pas suivi une courbe similaire peut s'expliquer par le plus grand nombre de demi-frets et frets partiels nécessaires

aux livraisons des clients. Le plus grand nombre de visites de clients, nécessaire au maintien de parts de marché suffisantes dans un secteur en contraction, a lui aussi impacté notre consommation de carburant.

Que le soleil brille

À la mi-2008, Van Os-Sonnevelt a fait l'acquisition d'une toute nouvelle machine d'emballage. Bien qu'elle permette d'emballer le mobilier plus rapidement et de le recouvrir d'un film protecteur en utilisant moins de matériau d'emballage, cette machine a eu un impact considérable sur notre consommation d'électricité. Avec une puissance de 45 kVA, cette machine est en effet particulièrement énergivore. Pour qu'elle ne doive être mise en service que quelques jours par mois, nous procédons au conditionnement groupé des articles.

Afin de compenser cette consommation d'électricité relativement élevée, nous avons investi, dès la clôture de l'exercice 2010-2011, dans une installation photovoltaïque pleinement opérationnelle depuis la fin septembre 2011. Situés sur le toit des entrepôts, 246 panneaux solaires devraient générer 50.000 kilowatts/heures sur base annuelle, soit une quantité largement suffisante pour pourvoir à nos propres besoins et même réinjecter une certaine quantité d'énergie verte dans le réseau.



Ruud & Ruth

De 2012 et de demain...

Toutes les petites entités sont confrontées à certains obstacles spécifiques, qui se dressent sur la voie qui les emmène vers une meilleure intégration de leurs ambitions de développement durable, que ce soit dans leur stratégie, leur gestion et leurs activités quotidiennes. Il n'en va pas autrement pour Van Os-Sonnevelt. Certaines mesures concrètes – dont plusieurs sont appliquées depuis le tout premier jour de notre création – reçoivent soudainement un autre génome lorsqu'elles font partie d'une politique ou d'une stratégie. Ce n'est pas leur signification objective qui change, ni leur impact, mais bien leur rôle en tant qu'expression d'un engagement plein, concernant l'ensemble de l'organisation, afin d'obtenir sans cesse de meilleurs résultats en termes d'objectif triple People – Planet – Profit. Pendant longtemps, cet engagement est resté inexprimé ; il était implicitement présent dans l'entreprise, mais il n'avait jamais été porté à l'attention des stakeholders externes de manière argumentée.

Si les ambitions de développement durable peuvent être un fondement essentiel d'un nombre croissant de petites entreprises, les investissements dans ce domaine ne constituent que très rarement un poste budgétaire distinct. C'est une bonne chose, car les considérations en matière de durabilité peuvent ainsi mieux s'immiscer au cœur des activités, sans être cloisonnées dans une division ou une

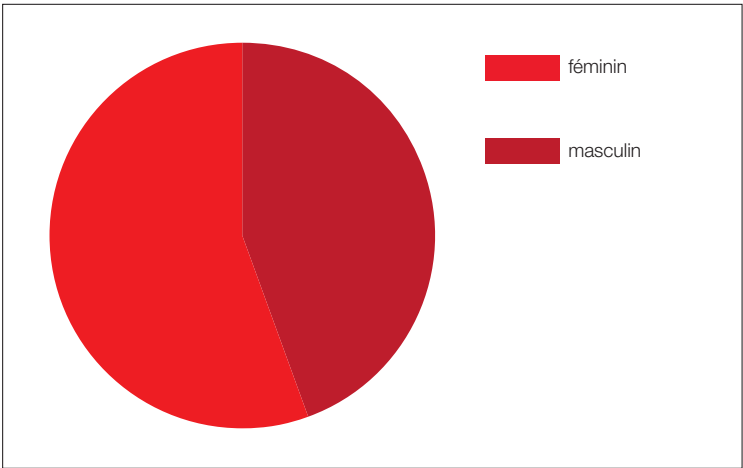
discipline bien définie. Mais c'est aussi dommage, car peu de petites entreprises sont en mesure d'évaluer correctement et préalablement les coûts liés au développement et au reporting d'une politique de développement durable.

Van Os-Sonnevelt a également dû prendre des décisions qui ont influencé la nature, l'ampleur, la profondeur, la planification et la matérialité de ce reporting de développement durable.

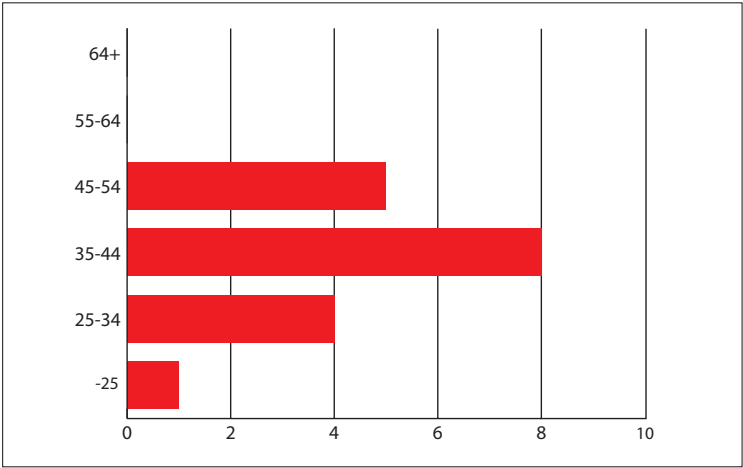
Les limites de ce premier rapport de développement durable ne portent toutefois aucune atteinte à l'effet de motivation de ce projet. Pour l'ensemble de nos collaborateurs, il a été un exercice fructueux, qui a placé à l'avant plan l'importance de l'entrepreneuriat durable et social.

Pour 2012, Van Os-Sonnevelt s'est fixé plusieurs objectifs qui renforceront l'ancrage des options de gestion expliquées dans ce reporting. Des mesures et des actions concrètes devront rapprocher nos salariés, clients et fournisseurs des ambitions de développement durable de l'entreprise. Notre site internet multilingue et notre lettre d'information électronique restent les principaux instruments de communication périodique des nouvelles initiatives de RSE ainsi que des progrès enregistrés par l'entreprise en matière de développement durable.

Collaborateurs: répartition selon le sexe



Pyramide d'âge des collaborateurs



Données économiques, sociales et environnementales

Exercice	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Marge brute	1.088.298 €	1.321.822 €	1.454.926 €
EBITDA	165.803 €	275.842 €	378.584 €
Investissements	215.758 €	92.373 €	149.207 €
Compensations de personnel	900.967 €	1.021.902 €	1.039.893 €
ONSS employeur	203.275 €	234.651 €	228.471 €
Contributions employeur Assurances-groupes	19.097 €	24.954 €	24.547 €
Contributions patronales Assurances hospitalisation	4.148 €	4.094 €	3.683 €
Nombre d'ETP	18,20	22,30	24,60
Nbr heure de formation	239	165	36
Absence maladie ¹	4,6 %	4%	4,3%
Electricité	61.848 kWh	73.292 kWh	77.809 kWh
Eau	130,85 m ³	245,30 m ³	276,21 m ³
Diesel	30.000 litres	32.000 litres	29.400 litres
Gaz	(n.a.)	38.226 m ³	35.002 m ³
Fraction résiduelle déchets	2.865 kg.	3.795 kg.	5.163 kg.
Bois de récupération	3.540 kg.	12.440 kg. ²	3.120 kg.
Plastiques d'emballage	720 kg.	1.000 kg.	630 kg.

¹ compris les maladies de longue durée à perspectives de retour au travail fortement réduites.

² compris la liquidation des actifs circulants de Os-Sonnevelt bv.

Indice GRI

Nous avons établi notre reporting développement durable sur base des lignes directrices de la GRI. L'indice GRI ci-dessous donne un aperçu des indicateurs GRI sélectionnés, et se réfère à la place où nous avons traité ces indicateurs. Notre reporting se situe au niveau B.

STRATEGIE ET ANALYSE			
Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
1.1	Déclaration de la direction sur la pertinence du développement durable pour Van Os-Sonnevelt et sa stratégie	Complet	5
1.2	Description des impacts, risques et opportunités majeurs	Complet	9-11

PROFIL DE L'ORGANISATION			
Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
2.1	Nom de l'organisation	Complet	7
2.2	Principaux produits et/ou services	Complet	7
2.3	Structure opérationnelle	Complet	7
2.4	Lieu où se trouve le siège de l'organisation	Complet	7
2.5	Nombre de pays où l'organisation est implantée	Complet	7
2.6	Nature du capital et forme juridique	Complet	7
2.7	Marchés (répartition géographique, secteurs et types de clients)	Complet	7
2.8	Taille de l'organisation	Complet	41
2.9	Changements de taille, de structure ou de capital	n.a.	
2.10	Récompenses reçues au cours de la période de reporting		9-11

PARAMETRES DU RAPPORT			
Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
3.1	Période considérée	Complet	7
3.2	Date du dernier rapport publié	Premier rapport	
3.3	Cycle considéré (annuel, biennal, etc..)	Biennal	
3.4	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Voir colophon	

PARAMETRES DU RAPPORT

Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport	Complet	5-39
3.6	Périmètre du rapport	Complet	
3.7	Limites du champ ou du périmètre du rapport	n.a.	
3.8	Situations ayant une incidence sur la comparaison d'une période et/ou d'une organisation à l'autre	n.a.	
3.9	Techniques de mesure des données et bases de calcul	Consommation facturée	
3.10	Reformulation d'informations communiquées	n.a.	
3.11	Changements significatifs, par rapport aux rapports antérieurs	n.a.	
3.12	Index du contenu GRI	Complet	42
3.13	Politique et pratique courante visant la validation du rapport par des personnes externes	n.a.	41

GOUVERNANCE, ENGAGEMENTS ET DIALOGUE

Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation	Complet	7
4.2	Le président du conseil d'administration est-il aussi un administrateur exécutif?	Complet	5
4.3	Nombre d'administrateurs indépendants et/ou non exécutifs	n.a.	
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés d'agir au niveau du conseil d'administration	Complet	21-23
4.5	Lien entre les rémunérations et la performance de l'organisation	n.a.	
4.6	Processus évitant les conflits d'intérêt	n.a.	

GOUVERNANCE, ENGAGEMENTS ET DIALOGUE			
Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
4.7	Processus de détermination des qualifications et de l'expertise exigée des membres du conseil d'administration	Directeur est propriétaire	
4.8	Missions ou valeurs, codes de bonne conduite et principes mis en pratique	Complet	15-17 25-27
4.9	Procédures définies pour superviser la manière dont l'organisation identifie et gère sa performance économique, environnementale et sociale	Complet	
4.10	Processus d'évaluation de la performance propre du conseil d'administration	n.a.	
4.11	Application du principe de précaution	n.a.	
4.12	Chartes, principes et autres initiatives, d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale	Complet	13-15 33-35 37
4.13	Affiliation à des associations ou à des organisations nationales ou internationales	Website	
4.14	Groupes de parties prenantes inclus par l'organisation	Complet	17-19 21-23
4.16	Approche des parties prenantes	Complet	39
4.17	Questions et préoccupations clés soulevées via le dialogue avec les parties prenantes	Complet	19-23 25-27 39

PERFORMANCE ECONOMIQUE			
Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
EC1	Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, les coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et autres investissements pour les communautés, les résultats mis en réserves, les versements aux apporteurs de capitaux et aux Etats.	Complet	11 13 41

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX			
Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
EN1	Consommation de matières en poids ou en volume	n.a.	
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire	Complet	

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
EN5	Energie économisée grâce à l'efficacité énergétique	Non matériel	
EN6	Initiatives pour fournir des produits et des services reposant sur des sources d'énergie renouvelables ou à rendement amélioré, réductions des besoins énergétiques obtenues suite à ces initiatives	Complet	35 37
EN16	Emissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids	n.a.	
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	n.a.	
EN21	Total des rejets dans l'eau, par type et par destination	n.a.	
EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement	Complet	41
EN23	Nombre total et volume des déversements significatifs	n.a.	
EN24	Masse des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux aux termes de la Convention de Bâle, Annexes I, II, III et VIII ; pourcentage de déchets exportés dans le monde entier	Néant	
EN28	Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et des réglementations en matière d'environnement.	Néant	
EN29	Impacts environnementaux significatifs du transport des produits, autres marchandises et matières utilisés par l'organisation dans le cadre de son activité et du transport des membres de son personnel.	n.a.	

EMPLOI, RELATIONS SOCIALES ET INDICATEURS DE TRAVAIL DÉCENT

Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	Complet	41
LA2	Turnover du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique	n.a.	

EMPLOI, RELATIONS SOCIALES ET INDICATEURS DE TRAVAIL DÉCENT

Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
LA4	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective	100%	7-15
LA7	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique	Complet	41
LA9	Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les syndicats	Règlées par les Commissions Paritaires	
LA12	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodiques	Complet	
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité		
LA14	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle	n.a.	

DROITS DE L'HOMME

Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
HR2	Pourcentage de fournisseurs et de sous-traitants majeurs dont le respect des droits de l'Homme a fait l'objet d'un contrôle	Complet	17 19 23
HR4	Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises	Aucun incident	

SOCIÉTÉ

Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
S03	Pourcentage de salariés formés aux procédures anti-corruption de l'organisation.	Complet	27
SO5	Affichage politique, participation à la formulation des politiques publiques et lobbying	Complet	25

SOCIÉTÉ			
Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
SO7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel, infractions aux lois anti-trust et pratiques monopolistiques	Aucune action	
SO8	Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non financières pour nonrespect des lois et des réglementations	Aucune amende	

RESPONSABILITÉ DU FAIT DES PRODUITS			
Indicateur	Description	Niveau de reporting	Page
PR1	Etapes du cycle de vie où sont évalués en vue de leur amélioration les impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité, et pourcentage de catégories de produits et de services significatives soumises à ces procédures	Complet	
PR2	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat	Aucun incident	
PR3	Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information	Complet	29
PR4	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat	Aucun incident	
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client	Complet	11



Des photos

Ça parle de mobilier? Évidemment! C'est notre gagne-pain. Mais ça parle aussi de bien d'autres choses. Et avant tout des personnes. C'est de cela que parle ce premier reportage développement durable. C'est aussi le sujet que traitent les photos de Bart Vercammen: il a photographié tous les collaborateurs de Van Os-Sonnevelt en présence d'un meuble de notre collection de meubles de location (prati- quement) éponyme. À l'instar de cet ouvrage, ces photos parlent de mobilier, de personnes et des liens qui les unissent.



Colophon

Rédaction: Christophe Landuyt
 Photographies: Bart Vercammen
 Mise en page: De Duurzame Drukker
 Couverture: PDB - Dirk De Ridder
 Traduction: Joalis
 Éditeur responsable: Gerard van Os

Pages intérieures: Maco Silk 115 g.
 Couverture: Maco Silk 250 g.

© 2012 - tous droits réservés





Van Os-Sonnevelt bvba
Industriepark,
Weversstraat 12
BE - 1840 Londerzeel
Tel. +32 (0) 52 30 36 36
Fax +32 (0) 52 30 36 38
E-mail info@vanos.be
Web www.vanos.eu