



CWT Responsable

Responsabilité sociale

Année 2011



Table des matières

Responsabilité sociétale	p. 3
Priorité aux employés	p. 4
Work@Home	p. 5
The Carbon Neutral Company	p. 6
L'environnement et l'organisation interne	p. 7
Des voyages respectueux de l'environnement	p. 10
Surveillance et contrôle	p. 12



CWT Belgium passe au Vert !

Responsabilité sociétale

La société change rapidement. L'économie mondiale évolue sans cesse. La consommation croissante, la déforestation, la pollution et la surpopulation ont conduit à une grande divergence d'intérêts. Mère Nature nous a offert des dons innombrables et précieux que nous devons préserver pour les générations à venir.

Pratiques commerciales durables

C'est pourquoi CWT attache une grande importance à l'adoption de pratiques commerciales durables. Nous nous engageons à mener des actions écologiques sérieuses et nous estimons qu'il relève de notre responsabilité sociale de traiter tous les éléments que la nature nous a donnés avec tout le soin requis. Ainsi n'utilisons-nous que du papier FSC pour imprimer, nous recourons à un service postal neutre en carbone et possédons une flotte de voitures peu énergivores. Et ce ne sont là que quelques unes des mesures internes et externes mises en place pour préserver l'environnement.

Équilibre

En optant pour des pratiques commerciales durables, nous entendons mener nos activités d'une manière socialement responsable.

Cela suppose un bon équilibre entre les aspects financiers (bénéfices, avantages économiques et garanties de continuité) et les aspects sociaux et écologiques (les personnes et l'environnement).

CWT ose prédire que des rapports d'audit totalement intégrés deviendront la règle plutôt que l'exception à l'avenir. On recourra également aux rapports d'audit pour certifier les informations non-financières dans les rapports annuels.

Partenaire fiable

Les clients considèrent Carlson Wagonlit Travel comme un partenaire fiable dont la stratégie commerciale a totalement intégré le concept de responsabilité sociétale. Un partenaire qui apporte soutien et aide à ses clients pour qu'ils s'engagent sur la voie d'un environnement de travail plus durable et d'une réduction des émissions de carbone.



Priorités aux employés

Des employés passionnés et motivés constituent la clé du succès de toute organisation. Pour CWT, le bien-être des employés et un bon équilibre entre travail et vie privée sont essentiels.

Tous nos bureaux offrent un environnement de travail agréable, sain et responsable où le personnel peut accomplir son travail avec plaisir et en toute sécurité. Tous les postes de travail respectent la législation relative à la santé et à la sécurité et ils peuvent être adaptés si nécessaire afin de répondre à des besoins individuels.

Le travail des employés fait l'objet d'un contrôle et d'une évaluation basés sur des critères prédéfinis. Nous encourageons également le développement personnel par le biais de plans de formation et de programmes de développement (individuels).

Égalité pour tous

La politique de recrutement de CWT vise à refléter au mieux la diversité de notre société multiculturelle.

Aucune attitude de discrimination et d'intimidation ne sera tolérée au sein de l'organisation.

En bonne santé et en forme

Un corps sain et un esprit sain vont de pair. CWT encourage ses employés à pratiquer le sport.

La maison mère de CWT, Carlson Companies, adhère au Pacte mondial des Nations unies, une initiative qui invite les entreprises à adopter des valeurs universelles dans le domaine des droits de l'homme, des conditions de travail et de la protection de l'environnement.

Carlson Wagonlit Travel a affirmé son soutien à MASSIVEGOOD, une nouvelle initiative mondiale en matière de soins de santé. Ce projet permet aux voyageurs d'effectuer un 'micro-don' de 2 \$US lors de l'achat de voyages. Les fonds serviront à combattre le HIV/SIDA, le paludisme et la tuberculose dans les pays en voie de développement. D'après la Fondation du Millénaire pour les financements innovants pour la santé, les initiateurs de cet ambitieux programme, on pourrait mobiliser jusqu'à 1 milliard de \$US supplémentaire pendant les quatre premières années de cette opération.



Work@Home

CWT Belgium a lancé cette année le projet de télétravail de grande envergure, Work@Home, qui donne à ses employés la possibilité de travailler de chez eux. Ce programme ne débouchera pas uniquement sur une efficacité accrue pour les deux parties en jeu, sur une réduction des trajets effectués et donc des émissions de carbone, il permettra également aux employés de parvenir à un meilleur équilibre entre leur travail et leur vie de famille.

Plus de 18 employés travaillent actuellement de chez eux un jour par semaine ou plus et ce chiffre devrait augmenter dans un avenir proche. Outre les employés travaillant chez eux, CWT se targue aussi de compter un beau pourcentage de travailleurs mobiles – équipés de tout le matériel leur permettant de travailler à partir de plus d'un endroit, ce qui réduit également les trajets vers le lieu de travail.

De plus, CWT incite les employés à emprunter les transports en commun ou la bicyclette pour se rendre au travail. La société rembourse partiellement le coût des transports en commun.

« Work@Home donne à CWT l'occasion d'utiliser les technologies les plus récentes. Bon nombre de fonctions commerciales mais également administratives conviennent parfaitement au télétravail. Il s'agit d'une approche différente du travail – une approche plus efficace, plus efficace et plus responsable à la fois. »

“Il importe que le personnel qui travaille de son domicile dispose d'un accès à tous les systèmes et fichiers de réservation exactement comme au bureau, afin que la clientèle reçoive un service rapide et professionnel. Cela comprend les contacts avec les collègues pour le partage des informations. Work@Home permet aux employés d'intégrer un environnement de travail flexible indépendamment de l'endroit où ils se trouvent. Et la contribution à un environnement plus propre est un bonus supplémentaire ! »

Benoît De Jaeger
Chef du projet Work@Home



The Carbon Neutral Company

En 2011, CWT a noué un partenariat exclusif avec The Carbon Neutral Company. Ce chef de file mondial en matière de conseil sur le climat et de solutions de réduction d'émissions de carbone propose un programme sophistiqué permettant aux voyageurs de réduire leur empreinte carbone.

En recourant au savoir-faire de The Carbon Neutral Company, CWT conseille et aide ses clients à aborder avec succès les questions environnementales soulevées par leur politique en matière de voyages.

The Carbon Neutral Company offre une gamme complète de services visant à réduire et à compenser les émissions de carbone ; la société participe à divers programmes de compensation carbone dans le monde, notamment à un projet d'énergie éolienne en Inde et à un autre d'économie d'énergie en Jamaïque.

CWT et The Carbon Neutral Company

CWT Belgium est la première société de voyages sur le marché belge à compenser entièrement son empreinte carbone.

Compensation carbone

CWT a délégué la mise en œuvre de la compensation des émissions de carbone à The Carbon Neutral Company, qui propose une série de programmes assortis de différents certificats, dont les CER (Certified Emission Reductions - Réductions d'émissions certifiées), les VER (Verified Emission Reductions - Réductions d'émissions vérifiées) ou les VCS (Voluntary Carbon Standards ou norme de compensation volontaire d'émissions de carbone). Tous les choix de programmes de compensation font l'objet d'une étroite concertation avec le client.

CWT Belgium a opté pour un projet en Chine intitulé « Yugur Run-of-River Hydro Project ».

Pour de plus amples informations sur The Carbon Neutral Company, visitez le site www.carbonneutral.com.



L'environnement et l'organisation interne

CWT a mis en œuvre diverses mesures internes portant sur ses activités journalières aux fins de préserver l'environnement, citons au passage le tri et le recyclage des déchets, des programmes d'économie d'énergie, un projet de télétravail, la compensation de la totalité de son empreinte carbone, etc.

Sensibilisation à l'environnement au sein même de la société

Les employés jouent un rôle essentiel dans la mise en place d'une politique environnementale couronnée de succès. Ils doivent tout d'abord être conscients de l'importance des mesures environnementales instaurées. Nous utilisons plusieurs voies de communication pour sensibiliser encore plus les employés de CWT de manière à les encourager à respecter l'environnement et à agir en conséquence, tant au travail que chez eux.

Mesures internes pour l'environnement

■ Réduction de la consommation de papier

Nos clients et employés communiquent de plus en plus par voie électronique. La grande majorité de nos clients reçoit ses factures par courriel. Nous allons encore accroître cette proportion dans l'année qui arrive. Cela fait déjà plusieurs années que

les fiches de salaire et les comptes annuels sont entièrement numérisés.

CWT incite tous ses employés à ne plus se servir de papier, en utilisant deux écrans d'ordinateur, par exemple, pour vérifier et étayer leur travail, en veillant à l'élaboration continue de processus automatisés et en vérifiant les macros pour éviter les pages inutiles.

Les impressions nécessaires se font sur papier FSC sans chlore. Pour la fin de 2011, tout le papier à entête et les enveloppes de CWT vont être remplacés par du papier certifié FSC.

■ Tri et recyclage des déchets

On procède à la collecte sélective des déchets à des endroits déterminés et en utilisant des poubelles spéciales pour le recyclage. Ce système s'applique au papier, au verre, aux piles, aux cartouches d'encre et aux vieux accumulateurs.

■ Réutilisation du matériel

Aussi souvent que possible, nous donnons le matériel dont nous nous débarrassons, comme par exemple, les ordinateurs, les laptops, les imprimantes, les photocopieurs et les téléphones portables, à des institutions et à des écoles afin que celles-ci puissent les réutiliser. On réutilise également les pièces détachées de ce matériel obsolète.



■ *Acquisition de biens durables*

CWT préfère travailler avec des partenaires ayant manifestement intégré des normes et clauses environnementales dans leurs contrats et conventions de service. Les contrats existants font l'objet d'une vérification approfondie tandis que les nouveaux ne sont conclus qu'avec des fournisseurs qui se conforment aux normes environnementales et proposent des produits assortis d'une certification environnementale.

Lorsque nous achetons du matériel de bureau, nous veillons à éviter les substances toxiques nuisibles à l'environnement comme le chrome dans le mobilier de bureau. De même, nous travaillons exclusivement avec des entreprises de nettoyage qui utilisent des détergents biodégradables.

■ *Programmes d'économie d'énergie*

Chaque bureau de CWT Belgium a instauré des programmes d'économie d'énergie permettant de limiter leur consommation de gaz, d'électricité et d'éclairage autant que possible.

« La démarche de remplacer notre papier d'entreprise par du papier certifié FSC nous a évidemment fait progresser sur la voie de l'écologie. »

« Les activités menées pour encourager l'émergence d'un bureau sans papier nous ont permis de réduire considérablement notre consommation de matériel, qui s'est traduit par une nouvelle impulsion vers notre objectif qui est de minimiser notre pollution de l'environnement. »

« La décision de 'verdir' notre programme de leasing de voitures constitue une excellente initiative qui nous aidera à aboutir à un plan de mobilité dont le but est de réduire le nombre de voitures et de se tourner vers des solutions alternatives (plus écologiques). CWT vise le superlatif. »

Olivier Tixhon
Facility & Procurement Manager



■ *Une flotte de voitures non énergivores*
La flotte de voitures de CWT est soumise à l'application de règles strictes. Nous envisageons soigneusement la question de réduction des émissions de carbone lors de la signature de contrats de leasing et dans le choix des voitures.

Seules les voitures à faible émission de CO₂ entrent en ligne de compte pour la signature de contrats.

Tous les conducteurs de voitures de société doivent adopter les règles de la 'nouvelle conduite' publiées aux fins de les encourager à réduire le nombre de kilomètres parcourus ainsi que la quantité de carburant consommée. Il existe également un plan de prime/pénalité applicable aux conducteurs de voitures de société lorsque leur attitude et leur consommation s'écartent des normes. CWT Belgium encourage les solutions de covoiturage autant que possible.

■ *Des voyages d'affaires neutres en carbone*

CWT compense les émissions de carbone de tous les voyages d'affaires effectués par ses employés en passant par The Carbon Neutral Company.

Avant tout, nous examinons évidemment la réelle nécessité du voyage ou la possibilité d'organiser la réunion par télé ou vidéo conférence. Chaque fois que cela est possible, nous encourageons les voyages en train.



Des voyages respectueux de l'environnement

CWT informe activement ses clients des développements en matière de voyages respectueux de l'environnement. Plusieurs voies de communication et outils nous permettent de fournir des explications détaillées quant aux choix possibles en termes d'éco-voyage, d'émissions de carbone et de possibilités de compensation.

■ *Rapports CO₂*

Tous nos clients ont accès au CWT Program Management Center (PMC – centre de gestion des programmes de CWT), un outil complet permettant de produire à n'importe quel moment des rapports avec divers relevés et données sur les voyages. Grâce au tableau de bord de cet outil, il est possible de visualiser les émissions de carbone par période, par voyageur, etc. On peut évaluer la quantité réelle d'émissions en utilisant le « Post-trip emission reporting tool ». Le calculateur de CO₂ de CWT calcule au préalable la quantité de dioxyde de carbone engendrée par les activités de voyage et permet des comparaisons entre les voyages par avion et par chemin de fer.

« CWT propose une panoplie de moyens susceptibles de renseigner les clients quant à l'empreinte carbone de leurs voyages d'affaires, et ce avant et après ces voyages. »

« Ainsi, grâce au calculateur de CO₂, il est possible de comparer les émissions de carbone des trains et des avions avant de voyager. L'empreinte carbone du voyage est indiquée sur la confirmation de réservation afin de sensibiliser les voyageurs. »

Le Program Management Center, auquel chaque client peut accéder, lui fournit même, à tout moment, un relevé de sa situation présente en termes d'émission carbone ! Les clients disposent ainsi toujours des informations leur permettant de peser correctement leur décision de compenser leur empreinte carbone. S'ils le souhaitent, CWT peut également les assister dans cette démarche. »

Anthony Ivens
Senior Program Manager



■ *Des fournisseurs écologiquement sérieux*

La politique poursuivie par nos fournisseurs (compagnies aériennes, de chemin de fer, chaînes d'hôtels et sociétés de location de voiture) en matière d'environnement et de durabilité constitue un sujet de discussion permanent pour CWT. Parce qu'il figure parmi nos grandes priorités, nous sommes toujours à même d'informer et de conseiller nos clients à propos de nos fournisseurs de manière à ce qu'ils puissent poser des choix solidement étayés.

Autant que faire se peut, CWT veille à acheter les services auprès de fournisseurs responsables d'un point de vue environnemental. Par exemple, les éco-hôtels présents dans notre outil de réservation hôtelière HARP sont maintenant indiqués par une icône représentant un arbre vert pour un repérage rapide. CWT met aussi tout en œuvre pour s'assurer que les voitures non énergivores et/ou les voitures hybrides des sociétés de location de voitures soient bientôt visibles instantanément dans nos systèmes de réservation.

■ *Compensation des émissions de carbone*

Il existe plusieurs organismes qui offrent des incitations financières pour la compensation de l'émission de CO₂ et d'autres gaz à effet de serre. CWT propose gratuitement ce service à tous ses clients, soit par le biais de The Carbon Neutral Company ou via un autre organisme qui a la préférence du client.

« Carlson Wagonlit Travel est un leader mondial spécialisé dans la gestion des voyages d'affaires dont les clients et fournisseurs se situent dans divers pays du monde. Cela signifie que les employés de CWT Belgium sont également amenés à voyager. Nous déployons des efforts délibérés pour réduire ces voyages à un minimum en organisant des formations et des réunions par téléconférence ou via Webex. Bon nombre d'informations sont en outre échangées via l'intranet, grâce à des fichiers numériques et à d'autres outils. »

« CWT applique une politique de voyage très stricte. Tous les voyages sont soumis à l'autorisation de la direction. Les déplacements en voiture et en train sont privilégiés pour les courtes distances. Pour des trajets plus longs, nous utilisons autant que possible les services de compagnies aériennes dotées d'une flotte moderne d'avions propres. CWT compense également toutes ses émissions de carbone. »

Sam Versele
Sales and Program Manager Director



Surveillance et contrôle

Une surveillance et un contrôle minutieux sont essentiels au succès d'une politique environnementale. Des coordinateurs internes exercent un contrôle intensif du respect des mesures environnementales prises par CWT.

Le groupe de travail sur la Responsabilité sociétale discute chaque trimestre des chiffres concernant l'environnement. Nous pouvons de cette manière rester au fait de nos résultats en matière environnementale. Si nécessaire, nous prenons des mesures préventives pour les améliorer encore.

Audits

Chaque année, des coordinateurs désignés en interne procèdent à divers audits afin de vérifier si la mise en œuvre des mesures environnementales suit les procédures convenues. Si cela s'avère nécessaire, nous introduisons des ajustements en temps utile.

Le programme d'audit est actualisé annuellement. Les contrôleurs internes disposent des connaissances leur permettant d'effectuer cette tâche mais ils ne sont pas directement responsables du projet qu'ils évaluent. Nous garantissons ainsi leur objectivité et leur impartialité.

Nous vérifions aussi régulièrement si nous respectons la législation environnementale pertinente, et dans quelle mesure, de manière à pouvoir introduire des changements appropriés en temps utile, si nécessaire.

Guide de gestion de l'environnement

Le guide de gestion de l'environnement remet chaque année un rapport sur l'évolution et la surveillance des mesures et présentations environnementales de CWT. Ce rapport décrit de manière détaillée la situation des diverses mesures et indique les ajustements qui seraient requis.

Le guide a été rédigé conformément à la norme ISO 14001 (2004) relative aux systèmes de gestion de l'environnement et tient compte de la législation environnementale. Le guide de gestion de l'environnement est évalué et signé par la direction et est accessible aux parties intéressées, tant au sein de la société qu'à l'extérieur.