

Des gens sur lesquels vous pouvez compter



2017

RAPPORT SUR LA
RESPONSABILITÉ
D'ENTREPRISE

AmeriPride | Canadian Linen | Québec Linge

Des gens sur lesquels vous pouvez compter

"Nous visons à être
un **LEADER DU**
DÉVELOPPEMENT
DURABLE et à établir
la norme en matière
d'opérations de nettoyage
au sein de notre industrie ...
et au-delà."

Bill Evans, Président et PDG





DEPUIS PLUS DE 125 ANS, notre entreprise est engagée envers la durabilité environnementale, la santé et la sécurité de nos employés, et le bien-être des communautés que nous desservons. Nos clients, nos employés et la famille des propriétaires ont des attentes élevées quant à nos efforts pour faire de notre entreprise, une entreprise responsable, et tous attendent encore plus de nous dans l'avenir.

Notre industrie est « verte » par nature et notre modèle d'entreprise aide les autres entreprises à réduire leur propre impact sur l'environnement. En réutilisant et en recyclant les vêtements, les serviettes et les linges, nous aidons nos clients à ne pas utiliser les sites d'enfouissement et à polluer. Notre envergure et nos capacités nous permettent de procéder la lessive plus efficacement et avec beaucoup moins d'impact sur l'environnement que ne peuvent le faire les clients eux-mêmes. Nous nous conformons rigoureusement à tous les règlements et directives gouvernementales locales, provinciales et fédérales afin de fournir à nos intervenants un niveau de confiance supplémentaire.

Mais ce n'est pas suffisant. Nous visons à être des leaders du développement durable et à établir la norme en matière d'opérations de nettoyage au sein de notre industrie, et au-delà. Nous y parvenons en identifiant et en utilisant des processus de production et de livraisons efficaces qui appuient nos opérations déjà respectueuses de l'environnement. Nous le faisons également en participant à des activités d'autorégulation volontaires telles que le Programme de gestion environnementale (Environmental Stewardship Program) mis en place par l'industrie et par l'obtention d'une certification Clean Green®. Et enfin, nous y parvenons en mettant à l'essai de nouvelles technologies et en mettant en place des programmes-pilotes (tels que celui consistant à utiliser une flotte de camions à carburants de remplacement) qui haussent le niveau et aident à faire progresser l'industrie du textile.

En plus de l'environnement, nous sommes également engagés envers la santé et la sécurité de nos employés et le bien-être global des communautés où nous vivons et travaillons. Nous avons mis en place des programmes avant-gardistes dans l'industrie afin de mieux protéger nos employés contre les blessures, de promouvoir la bonne santé et la stabilité financière et pour créer un environnement de travail positif. En outre, nous continuons à soutenir les entreprises de la région et à redonner à la collectivité grâce à des activités de bienfaisance et de sensibilisation. Pour toujours aller de l'avant, nous allons continuer à écouter nos employés et nos concitoyens afin d'élaborer des programmes qui nous aideront à devenir encore un meilleur employeur et un meilleur partenaire communautaire.

Je suis heureux de vous présenter notre rapport 2017 sur la responsabilité d'entreprise, lequel vous donnera un aperçu des nombreux programmes et initiatives que nous mettons en œuvre dans toute l'entreprise. Je suis fier de notre tradition en matière de service à la clientèle et aux communautés, et j'anticipe avec enthousiasme les résultats de tout ce que nous avons planifié pour l'avenir. Je souhaite que vous apprécierez d'en apprendre davantage sur les efforts que nous avons entrepris pour être un leader en matière de responsabilité et de durabilité environnementales pour l'industrie et la communauté des affaires, et n'hésitez pas à nous faire savoir s'il y a quelque chose que nous pouvons faire pour être encore davantage un excellent citoyen corporatif !

Salutations cordiales,

Bill Evans, Président et PDG
AmeriPride, Canadian Linen et Québec Linge

NOTRE MISSION EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Nous sommes déterminés à être des leaders de l'industrie en matière de responsabilité d'entreprise par des pratiques commerciales transparentes et des normes de conduite élevées dans ces domaines essentiels :

OPÉRATIONS RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT

Nous nous efforçons d'atteindre des performances de pointe dans nos usines de traitement et dans notre système de livraison, et nous mettons continuellement à l'essai et adaptons de nouvelles technologies pour accroître notre efficacité et réduire notre empreinte carbone.

SANTÉ ET SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS

Nous favorisons un environnement sûr, sans blessure au travail, qui encourage le bien-être et qui protège la santé physique, mentale et émotionnelle de nos employés.

BIEN-ÊTRE COMMUNAUTAIRE

Nous offrons des possibilités d'emplois stables et sûrs pour les résidents, soutenons les entreprises de la région avec un service fiable et digne de confiance, et nous redonnons à la communauté à travers des contributions financières et du travail bénévole.

UNE TRADITION DE SERVICE

Il y a plus d'un siècle, George A. Steiner entreprit pendant ses études de livrer des serviettes pour une buanderie locale de Lincoln, Nebraska aux États-Unis.

Poussé par son esprit d'entrepreneuriat, il acheta la buanderie en 1889 pour 50 dollars et lança une entreprise qui deviendra l'une des plus grandes de sa catégorie en Amérique du Nord.

Au début, George et son frère Frank livraient leurs produits à l'aide d'une charrette verte et blanche qu'ils poussaient à travers les rues de la ville, mais il ne fallut pas longtemps avant que cette charrette ne soit remplacée par un chariot tiré par un cheval. Par la suite, les deux frères décidèrent de déménager dans des villes différentes et ouvrirent de nouvelles succursales à Minneapolis, Minnesota et à Salt Lake City, Utah.

Ils ne vécurent plus jamais dans la même ville et passèrent une grande partie de leur vie à parcourir le pays pour ouvrir de nouvelles succursales et faire croître leur entreprise. Mais il y eut des moments plus difficiles et à plus d'une occasion, Frank sera obligé de mettre en gage une montre en or provenant de l'héritage familial pour



La volonté d'innover, le service personnalisé et un attachement aux valeurs de l'entreprise sont au cœur des activités de notre entreprise familiale depuis plus de 125 ans. Notre engagement envers nos clients, la communauté, nos employés et l'environnement a fait de nous les **Gens sur lesquels vous pouvez compter®**.

payer les factures et soutenir l'entreprise de Minneapolis.

En 1925, l'entreprise étendit ses activités au Canada en ouvrant une succursale à Vancouver, Colombie-Britannique, et de nombreuses autres installations à travers les États-Unis et au Canada dans les années subséquentes. En 1948, les 19 succursales de l'entreprise furent regroupées en une seule société intégrée.

En 2000, l'entreprise met sa marque à jour en donnant le nom d'AmeriPride à toutes ses succursales américaines tout en conservant les noms de Canadian Linen et de Québec Linge service d'uniformes pour ses différentes succursales canadiennes. En 2009, Bill Evans est nommé Président et PDG. Il s'agira de la première personne à occuper ce poste qui ne provient pas de la famille Steiner.

Notre entreprise est reconnue comme l'une des plus importantes entreprises de location d'uniformes et de fourniture de linge en Amérique du Nord. Exploitant plus de 115 sites de production et centres de services à travers les États-Unis et le Canada, notre entreprise fournit des linges et des serviettes, des uniformes, des tapis et des produits pour l'entretien des installations à près de 150 000 clients par l'entremise de programmes de location et de ventes directes. À titre de véritable partenaire d'affaires, nous aidons nos clients à améliorer leur image tout en gardant les installations propres et les employés en sécurité.

Parce que nous sommes un joueur important de l'industrie, nous estimons qu'il est de notre responsabilité de tester de nouvelles technologies et de faire progresser l'industrie, voilà pourquoi nous avons consacré des ressources pour mettre à l'essai et introduire de façon régulière des pratiques plus efficaces, plus sécuritaires et plus respectueuses de l'environnement à la grandeur de l'entreprise, des pratiques qui profitent à nos clients, à nos employés, aux communautés et à l'environnement.



EN MÉMOIRE DE LARRY STEINER

Cette année notre compagnie a eu le regret d'annoncer le décès de M. Larry Steiner, un propriétaire familial, membre du conseil et ancien président et président-directeur-général de la Compagnie. Larry était le petit fils du co-fondateur de la compagnie Frank Steiner et un propriétaire familial de la troisième génération de la compagnie.

A titre de leader de la compagnie, Larry a aidé la compagnie à innover et croître au cours des années. Il était un ardent défenseur de la propreté, des opérations de développement durable et a supporté l'intégration de systèmes et des procédés plus efficaces dans l'entreprise. Il se sentait responsable en tant que propriétaire familial de promouvoir l'adoption de nouvelles technologies pour aider à propulser l'industrie en avant.

Il a aussi aidé à façonner la culture d'entreprise et insuffler l'importance des valeurs, des pratiques éthiques, la responsabilité corporative et un engagement à aider les employés et nos

communautés. Il était personnellement engagé dans plusieurs organismes de bienfaisance locaux, et plus récemment il a doté la compagnie d'un programme d'éducation pour les enfants des employés de la compagnie comme sa façon de démontrer son appréciation et sa gratitude aux employés de la compagnie qu'il aimait.

Larry a eu une longue et illustre carrière dans l'industrie et la compagnie et il manquera à sa famille, à ses amis, à ses anciens collègues et aux associés de l'industrie.



Larry Steiner



OPÉRATIONS RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT

DANS NOS SUCCURSALES

De notre siège social à nos 115 installations à travers l'Amérique du Nord, nous nous sommes engagés envers l'utilisation d'opérations propres qui réduisent de plus en plus notre impact sur l'environnement.

Dans nos usines et nos bureaux, nous recherchons constamment et mettons à l'essai de nouvelles technologies destinées à accroître l'efficacité de nos opérations, économiser l'énergie, conserver l'eau et réduire la production de déchets et la pollution. Grâce à ces efforts, nous pouvons offrir à nos clients une plus grande efficacité et une valeur ajoutée, tout en ayant un impact positif sur nos employés, nos communautés et la planète.



SYSTÈMES DE RÉCUPÉRATION DE LA CHALEUR

L'équipement de récupération de chaleur dont sont dotées plusieurs de nos usines capte l'énergie thermique émise par nos laveuses et la recycle dans le processus de lavage afin de préchauffer l'eau froide provenant de l'aqueduc municipal ou l'eau de puits pompée dans nos installations. Nous continuons à modifier nos systèmes de récupération de chaleur pour optimiser la conservation de l'énergie. En tant qu'entreprise, nous avons réduit notre empreinte carbone de 9 289 tonnes en 2016 par l'utilisation de notre procédé de récupération de la chaleur.

MISE À NIVEAU DE NOTRE ÉQUIPEMENT ÉCOÉNERGÉTIQUE

Nous vérifions le cycle de vie des chauffe-eaux et des chaudières que nous utilisons dans l'ensemble de nos installations et nous priorisons leur remplacement pour nous assurer d'opérations économes en énergie et d'un service de haute qualité à nos clients. La modification du facteur de puissance et la mise en œuvre du processus de lavage à plus basse température Clearpath dans plusieurs de nos succursales se sont également traduites par des améliorations en matière d'efficacité. Il nous a également permis de tirer partie des nouvelles technologies et d'augmenter notre efficacité jusqu'à 5 %, tandis que le bénéfice global de remplacement des systèmes qui ont atteint leur fin de vie dépasse 20 %.

▼ **1 607 TONNES MÉTRIQUES**

Les améliorations apportées à nos équipements et à nos systèmes nous ont permis de réduire notre empreinte carbone de 1 607 tonnes métriques, ce qui équivaut à retirer 338 voitures de la route.

TRAITEMENT DES EAUX USÉES

Chaque installation de production dans notre organisation mène des activités de traitement des eaux usées qui respectent ou qui dépassent souvent les règlements fédéraux, provinciaux, étatiques et locaux. Des tamis à secousses, des réservoirs d'égalisation, le contrôle du pH et d'autres procédures de traitement des eaux permettent d'éliminer les contaminants tels que la charpie, le sable, les huiles et les graisses, les contaminants biologiques, les oligo-éléments et les solvants de l'eau utilisée pour nettoyer les produits en textile dans nos installations. De plus, plusieurs de nos installations disposent d'un équipement de traitement secondaire tel que des appareils de flottaison par air dissous (FAD). Plus de 1,36 million kg (3 millions lb) de boues sont retirés des eaux usées dans nos installations chaque année, et cette procédure de prétraitement améliore la performance et l'efficacité des usines municipales de traitement des égouts.

1,36 MILLION DE KILOGRAMMES

Plus de 1,36 million de kilogrammes (3 millions de livres) de boues sont retirés des eaux usées dans nos installations chaque année.

DÉTERGENTS ÉCOLOGIQUES

Depuis des années, nous n'utilisons que des détergents sans éthoxylate de nonylphénol (ENP) et cette année, nous avons continué la transition à Spectrum, un détergent permettant de nettoyer dans une gamme de températures plus étendue. L'utilisation de ce nouveau détergent sans phosphate a permis de réduire la température de l'eau de nettoyage jusqu'à 40 degrés et d'augmenter l'efficacité du cycle de lavage en réduisant le nombre de rinçages nécessaires.

▼ **9 289 TONNES MÉTRIQUES**

Nos procédés de récupération de la chaleur nous ont permis de réduire notre empreinte carbone de plus de 9 289 tonnes métriques.

OPÉRATIONS RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT



ÉNERGIE SOLAIRE

Nous avons installé un système d'énergie solaire photovoltaïque dans nos installations de Worcester et Odessa ce qui a permis de réduire l'empreinte carbone de la compagnie et d'ajouter de la puissance au réseau électrique lorsque notre usine ne fonctionne pas !

Le système d'énergie solaire sur le toit fournit environ 1 % de l'énergie utilisée dans chaque usine.

RECYCLAGE DES TAPIS ET DU PAPIER

Dans plusieurs de nos succursales, nous avons mis en oeuvre des programmes de recyclage du papier et des tapis pour aider à réduire l'enfouissement des déchets. Par exemple, notre succursale d'Amarillo a récemment expédié plus de 60 000 tapis usagés à LaGrange, en Georgie, où ils ont été pesés, enregistrés comme matériaux recyclés et transformés. Ils ont par la suite été envoyés en Floride où les produits recyclés sont utilisés dans les chaudières électriques des sous-marins nucléaires. L'entreprise Mountville Mills nous a émis un certificat de reconnaissance pour ces efforts en Octobre 2016.

▼ **232**
TONNES
MÉTRIQUES

Notre utilisation de l'énergie solaire nous a permis de réduire notre empreinte carbone de 232 tonnes métriques, ce qui équivaut à avoir sauvé 189 acres de forêt des États-Unis.

CONSERVATION DE L'EAU

Lorsque cela est possible, nous recyclons l'eau déjà utilisée pour nettoyer les produits légèrement souillés. L'eau de lavage utilisée est testée, nettoyée et stockée dans un réservoir de recyclage, où elle est utilisée pour laver des articles plus sales tels que les tapis.

238 MILLIONS DE LITRES

Les systèmes de réutilisation de l'eau dont sont équipées plusieurs de nos usines ont permis d'économiser environ 238 millions de litres (66 millions de gallons) d'eau, ce qui représente pour 2016, une réduction de 5 % de l'eau utilisée à la grandeur de l'entreprise.



INSTALLATIONS CERTIFIÉES CLEAN GREEN

En 2015, notre entreprise avait été la plus importante organisation de sa catégorie à obtenir la certification Green Clean® de la Textile Rental Services Association. Pour obtenir cette certification, une entreprise doit démontrer que ses installations de production répondent aux normes internationales les plus élevées en matière de conservation de l'eau et de l'énergie et qu'elle recourt aux meilleures pratiques de gestion quant à la réutilisation, la récupération et le recyclage des ressources. La certification Green Clean est obtenue à la suite d'une vérification par une tierce partie démontrant que les uniformes, les linges, les tapis, les serviettes et les autres articles en textile réutilisables fournis par nos usines sont lavés d'une manière respectueuse de l'environnement. En 2016 nous avons travaillé pour obtenir la certification à nouveau pour trois années additionnelles.



CLEAN GREEN®

TRSA Certified
Reusable Textile Industry

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

Nous prenons un grand soin pour choisir des fournisseurs qualifiés et responsables capables de soutenir nos produits et services convenablement. Cela inclut des visites officielles aux fabricants et distributeurs de produits et la réalisation d'analyses menées par des firmes indépendantes. Nous nous attendons à ce que nos principaux partenaires fournisseurs opèrent d'une manière qui soit entièrement conforme à nos valeurs d'intégrité, de confiance, de respect et de responsabilité et la Compagnie a établi des standards de conformité qui aident à promouvoir une éthique de fabrication sécuritaire, légale et humaine à travers le monde. Notre code de conduite pour fournisseurs (qui se trouve dans l'entente avec nos fournisseurs) indique nos attentes contractuelles quant à la conformité sociale.

CONSERVATION DE L'ÉNERGIE À NOTRE SIÈGE SOCIAL

Le siège social de notre entreprise dispose de ses propres mesures d'économie d'énergie, incluant l'utilisation d'éclairage DEL, plus efficace et éco énergétique dans tous ses édifices. Nous avons également installé un système de confinement des allées chaudes qui permet de surveiller et de contenir la chaleur générée par les serveurs des centres de données et la fermeture automatique des systèmes pour les ordinateurs et les lumières.

Nous avons également installé un logiciel de gestion de l'énergie pour éteindre les systèmes de chauffage et de refroidissement pendant les heures d'inoccupation et nous avons ajouté des moteurs à entraînement à fréquence variable (VED) de haute efficacité dans nos systèmes de CVCA. Depuis les deux dernières années ces mesures et d'autres mesures d'efficacité énergétique ont permis de diminuer nos dépenses en électricité de 33 %.

Les bâtisses de nos deux sièges sociaux se sont récemment méritées la certification ENERGY STAR de l'Agence de protection environnementale des États-Unis (EPA), ce qui signifie que nos immeubles à bureaux figurent parmi les 25 % des établissements similaires à travers la nation pour leur efficacité d'énergie et qu'ils rencontrent les niveaux strictes de performance d'efficacité d'énergie.

RECONNAISSANCE DE L'INDUSTRIE

California Water Environment Association (CWE)
< Southern California Facility of the Year > Award

TRSA < Clean Green > Award

Heavy Duty Trucking < Top 50 Green Fleets > Award

< SafeTRSA Innovation > Award

Twin Cities Business < Family Business > Award

Twin Cities Business Journal's < Women in Business > Award

Alternative Clean Transportation Work Truck Award

Corporate Vision Magazine Business Excellence Award

Canadian HR Reporter's < Readers' Choice > Award



LA DURABILITÉ SUR LA ROUTE

Nous avons consacré d'importants investissements dans l'exploitation de notre flotte de véhicules afin de réduire notre consommation d'énergie et notre empreinte carbone globale. Cela inclut le recours à de nouveaux véhicules et l'adoption de technologies écologiques ainsi que de technologies innovantes qui favorisent la sensibilisation au respect de l'environnement et des changements de comportement chez nos livreurs. Ces efforts nous ont permis en 2016 de faire partie de la liste des « 50 Green Fleets » (50 parcs de camions verts) de la Heavy Duty Trucking.



▼ **1 782**
TONNES
MÉTRIQUES

Les améliorations apportées à notre parc de véhicules ont permis de réduire notre empreinte carbone de 1 782 tonnes métriques, soit l'équivalent du retrait de plus de 375 voitures de la route.

VÉHICULES PLUS INTELLIGENTS

Depuis 2010, notre entreprise a remplacé plus de 65 % de son parc de véhicules. Aujourd'hui, notre parc compte près de 2 000 véhicules et constitue le parc le plus récent de l'industrie et utilise les toutes dernières plates-formes technologiques disponibles. D'ici 2020, nous prévoyons que l'âge moyen de notre parc de véhicules ne sera que de 5 ans.

De plus, le rôle de nos gestionnaires de service a changé et ces derniers passent désormais la majorité de leur temps à rencontrer les clients de manière proactive plutôt que de s'occuper des parcours de livraisons. Ce changement nous a permis de remplacer les grandes fourgonnettes utilisées par la majorité des gestionnaires de service par des berlines de taille moyenne, ce qui permet de faire passer la consommation d'essence de 19,6 l / 100 km à 8,11 l / 100 km.

En ce qui a trait au transport des produits, la capacité des camions et leur propriété constituent des variables importantes lorsqu'il s'agit de transférer nos linges, nos uniformes et d'autres produits entre nos installations de production et nos centres de services. Pour faire face à ce défi, notre division chargée de notre parc de camions,

entre 2013 et la fin de 2014, a fait installer des jupes sur toutes les semi-remorques qui parcourent plus de 80 km par jour, ce qui a permis d'augmenter l'efficacité énergétique de 5,3 %.

Nous avons également adopté des remorques aérodynamiques à deux étages, qui nous permettent de transporter 60 % plus de produits par déplacement, tout en augmentant l'économie de carburant de 235 l / 100 km.

De plus, le moteur de tous les véhicules de livraison a été programmé pour s'arrêter automatiquement lorsqu'il tourne au ralenti pendant plus de quelques minutes. Depuis que nous avons programmé nos véhicules et que nous avons fait la promotion de notre nouvelle politique relative à la marche au ralenti en 2012, nous avons réduit notre production de CO₂ de 8 362 tonnes par la simple élimination de la marche au ralenti inutile. Et nous continuerons dans l'avenir, à exiger que tous les véhicules de livraison soient programmés avec la technologie d'arrêt automatique lors de la marche du moteur au ralenti.



DES PARCOURS DE LIVRAISONS PLUS INTELLIGENTS

Les changements qui surviennent souvent aux points de livraisons dans un parcours standard peuvent rendre ce dernier rapidement inefficace. Pour gérer cette problématique, nous avons mis en place une équipe spécialisée dans l'optimisation des livraisons. L'équipe travaille avec le personnel des services locaux pour restructurer les parcours de livraisons afin de réduire les kilomètres parcourus et augmenter le nombre d'arrêts que chaque représentant au service à la clientèle peut effectuer au cours de sa journée de travail. Annuellement, cette équipe permet de réduire de plus de 359 000 miles excédentaires.

La compagnie a vu des résultats immédiats, mesurables et durables grâce à l'implantation de son passeport de solution routière ce qui a réduit le kilométrage par route de 9 % et qui se traduit par des réductions significatives de coûts pour la succursale. Ceci a aussi aidé à améliorer la satisfaction des clients et la réduction du temps supplémentaire.

DES VÉHICULES À CARBURANTS DE REMPLACEMENT

Le département chargé de notre parc de véhicules étudie les moyens de réduire la consommation de carburants et l'émission de gaz à effet de serre de nos véhicules. Nous avons étudié les technologies disponibles, y compris les technologies hybrides, le gaz naturel comprimé (GNC), les systèmes au propane et électriques, et avons décidé d'investir dans un programme de carburants de remplacement.

Grâce aux technologies innovatrices et à l'amélioration des infrastructures, nous avons intégré avec succès dans notre parc de véhicules 36 camions à gaz naturel, 27 fourgonnettes XL Hybride™ (hybride électrique), deux fourgons surélevés hybrides électriques, 3 camions hydrauliques hybrides et 14 camions au propane. Nous avons récemment mis en service dix camions de livraisons complètement électriques et prévoyons en mettre 20 de plus en service en 2017.

Nous continuerons à mettre en service d'autres véhicules alimentés au gaz naturel comprimé, au propane et à l'électricité dans d'autres marchés en nous basant sur les infrastructures, les types de parcours et d'autres facteurs.

▼ **113** TONNES

En 2016, nos véhicules à carburants de remplacement ont permis de réduire nos émissions de CO₂ de 113 tonnes métriques dans nos succursales ayant fait l'objet de projets pilotes, ce qui équivaut au retrait de 24 véhicules de la route.

LES TECHNOLOGIES TÉLÉMATIQUES AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ ET DE LA SÉCURITÉ

En 2014, nous avons ajouté à tous nos véhicules la technologie avancée en matière de sécurité inthincMC qui fournit des indications verbales aux chauffeurs sur les pratiques de conduite sécuritaires et efficaces. En plus de cet encadrement, les données du chauffeur sont transmises à la direction de l'entreprise et une formation supplémentaire est prévue pour ceux qui ne répondent pas à nos normes en matière de sécurité et d'efficacité. Il est maintenant largement admis dans l'entreprise que la sécurité et l'efficacité font partie de nos priorités.

Depuis la mise en place dans l'ensemble de l'entreprise de notre technologie télématique, nous avons constaté une réduction significative des comportements de conduite dangereux et inefficaces, y compris une réduction de 88 % des chauffeurs ne portant pas leur ceinture de sécurité et une réduction de 74 % de la marche au ralenti.



SANTÉ ET SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS

ENGAGÉS À FOURNIR UN MILIEU DE TRAVAIL SÉCURITAIRE

Nous nous efforçons d'améliorer en permanence notre rendement en matière de santé et de sécurité en renforçant notre culture sur la sécurité dans l'ensemble de l'entreprise. Notre programme sur la santé et la sécurité des employés est fondé sur les principaux indicateurs de formation, les inspections volontaires et les comités mixtes sur la santé et la sécurité. Nous effectuons le suivi de notre rendement sur la santé et la sécurité, ainsi que tous les autres paramètres de nos activités, avec l'objectif d'éliminer complètement les blessures au travail et les accidents de véhicule.



SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ

Conformément aux lignes directrices établies par les normes internationales, nous utilisons un système de gestion de la sécurité en ligne appelé « Safety Solutions » (Solutions de sécurité) afin de nous assurer d'une approche efficace et professionnelle de la gestion des questions relatives à la sécurité. Ce système centralise les activités de sécurité telles que la gestion des politiques et procédures de sécurité, les rapports d'incident et la détermination des causes profondes, la formation sur la sécurité, la gestion des fiches de données sur la sécurité, les inspections sur la sécurité, les audits et les mesures correctives.

SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS

Notre parc de véhicules obtient une des cotes les plus élevées décernées par la U.S. Federal Motor Carrier Safety Administration. Cette cote témoigne de notre effort à améliorer en permanence le rendement de conduite de nos chauffeurs par le biais de formation et d'encadrement, par la réduction des blessures occasionnées par des mouvements répétitifs liés à la conduite, par l'optimisation de nos parcours de livraison et par notre vérification de la bonne condition physique de nos chauffeurs par des examens médicaux périodiques. Notre entreprise exige le dépistage des drogues et de l'alcool, la vérification des antécédents et l'examen des dossiers de conduite pour tous les chauffeurs responsables des livraisons (représentants du service à la clientèle). De plus, notre entreprise a récemment lancé de nouveaux uniformes, spécialement fabriqués pour assurer une meilleure visibilité et d'autres fonctionnalités destinées à protéger nos chauffeurs encore davantage.

INSPECTIONS VOLONTAIRES

Le personnel de chaque établissement effectue une inspection complète en matière de santé, de sécurité et d'entretien des installations tous les mois. Chaque installation est également soumise à des inspections complètes sur la santé et la sécurité et à des inspections liées à la limitation des pertes menées par nos compagnies d'assurance. Chaque année, un échantillonnage d'installations est soumis à un examen de la conformité de leur programme sur la sécurité par notre groupe de vérification interne, lequel rend compte de ses conclusions au conseil d'administration de l'entreprise.

▲ **500** INSPECTIONS

Nous menons plus de 500 inspections volontaires axées sur la sécurité chaque année.

COMITÉ SUR LA SANTÉ ET SÉCURITÉ

Sur une base mensuelle, les employés et les gestionnaires à chacun de nos établissements se réunissent pour discuter de questions de sécurité. L'ordre du jour de ces réunions comprend un large éventail de sujets relatifs à la sécurité qui touchent directement l'installation, tels que les préoccupations en matière de santé et de sécurité soulevées par les employés, les résultats des inspections ou des enquêtes, les incidents, des éléments de formation, les campagnes de sensibilisation à la sécurité, les mises à jour réglementaires et d'autres éléments portant sur le programme de santé et sécurité. En plus de superviser les activités sur la santé et la sécurité, ces comités organisent dans leur établissement des activités de sensibilisation communautaire.

FORMATIONS ET COMMUNICATIONS

Notre programme complet de formation sur la sécurité comprend la formation mensuelle requise pour tous les employés qui va au-delà de la formation sur la conformité à la réglementation en incluant la prévention des accidents. Nous renforçons continuellement notre culture de la sécurité par la sensibilisation aux dangers et l'élaboration de contre-mesures possibles pour prévenir les blessures. En outre, notre entreprise fait part sur une base régulière à son personnel des nouveaux règlements, des meilleures pratiques et des initiatives concernant la sécurité par le biais de réunions, d'articles dans des bulletins d'informations et par de la signalisation dans nos véhicules et nos usines.

▲ **2 250** HEURES
Au total, nos employés effectuent plus de 2 250 heures de formation sur la santé et la sécurité chaque mois.



ENGAGEMENT ENVERS NOS COMMUNAUTÉS

FAIRE UNE DIFFÉRENCE

Tout comme nous démontrons un engagement envers nos clients en dépassant leurs attentes grâce à un service et des produits de qualité exceptionnelle, nous démontrons aussi un engagement envers les communautés dans lesquelles nous menons nos activités. Nos succursales redonnent à nos communautés et solidifient nos liens avec elles de multiples façons. Nous effectuons du bénévolat, nous contribuons à des causes par des dons en argent, nous fournissons gratuitement des services à des organismes de charité et nous combinons parfois ces trois modes d'implication dans les 80 marchés et plus que nous desservons.



JOURNÉE DE SERVICE COMMUNAUTAIRE

Nous avons organisé et tenu notre troisième < Journée de service communautaire > annuelle pendant laquelle les employés de nos succursales américaines et canadiennes ont eu l'occasion d'utiliser une journée de travail complète ou en partie pour contribuer bénévolement à une cause locale. La réponse a été plus que satisfaisante. Environ 1 236 employés à travers les États-Unis et le Canada ont offert plus de 4 200 heures de travail bénévole, tel que la récolte de légumes d'un jardin communautaire à la participation dans la construction d'une maison pour < Habitat for Humanity > et distribuer de la nourriture dans des refuges pour sans-abris et des banques alimentaires. Quarante-six de nos sites ont participé à notre Journée de service communautaire et c'est plus de 450 000 \$ que notre entreprise a fait en dons monétaires et en produits.

Depuis les trois dernières années, plus de 3 100 employés ont donné près de 15 000 heures de travail bénévole et la compagnie a fait plus de 1.7 \$ million en dons monétaires et de produits.

▲ 4 200 HEURES

Cette année nos employés ont offert plus de 4 200 heures de travail bénévole lors de la Journée de service communautaire qui a été organisée à la grandeur de notre entreprise.

UNITED WAY

En 2016 les employés de notre siège social à Minneapolis au Minnesota ont récolté plus de 160 000 \$ pour le Twin Cities United Way. Cet argent a été récolté lors du tournoi de golf annuel United Way Golf et d'autres événements de collecte de fonds, ainsi qu'à la faveur de contributions de notre entreprise, de fournisseurs et d'employés.

Notre Compagnie a augmenté de façon extraordinaire ses dons à United Way au cours des cinq dernières années. Depuis 2011, nous avons vu une augmentation de 185 % dans nos dons annuels et une augmentation de 125 % en contributions individuelles. Ce progrès considérable a fait en sorte que la Compagnie a reçu deux récompenses < Best in Show > de United Way au cours des cinq dernières années.



NOS FAÇONS DE REDONNER À LA COMMUNAUTÉ

PARTENARIATS

Partenariats avec United Way, Centraide et d'autres organismes de bienfaisance

DONS

Dons monétaires et en produits à des organismes à but non lucratif

SERVICES

Transports gratuits de marchandise par des véhicules de notre parc

PARTICIPATION

Participation à des événements servant à ramasser des fonds pour des organisations caritatives spécifiques

IMPLICATION

Implication dans la vie civique locale et dans les organismes de services, aux campagnes de sensibilisation, et bien plus encore !

ÉVÉNEMENTS DE LA JOURNÉE DE SERVICE COMMUNAUTAIRE DANS NOS SUCCURSALES

REPORTAGES SUR LE TERRAIN

LES COMPTES CORPORATIFS ONT ASSEMBLÉ DES TROUSSES POUR LES SANS-ABRIS

L'équipe des comptes corporatifs a fait du bénévolat avec 'The Society to End Homelessness' à Vancouver en rassemblant 1,260 'trousses de confort' qui contenaient les essentiels comme de la pâte dentifrice, des brosses à dents, du savon, des rasoirs, des pansements et des mouchoirs. Les trousses ont été distribuées à travers Vancouver, Burnaby et Fraser Valley lors de la semaine d'action pour aider les sans-abris.

LES SUCCURSALES DU TEXAS ET DE ROSWELL DONNENT DE LA NOURRITURE

Les succursales d'Amarillo, Lubbock, Roswell et Odessa se sont regroupées pour ramasser des conserves et les livrer à leur banque alimentaire locale. Chaque représentant au service à la clientèle a laissé un sac de lavage propre à nos clients et a demandé des dons de nourriture pendant le mois de septembre. Parallèlement à ces efforts, les équipes de la production, du bureau et de l'ingénierie ont aussi donné de la nourriture pour la cause. Les efforts de l'équipe à travers toutes les succursales ont résulté en une récolte de près de 6 000 livres de nourriture livrée aux banques alimentaires.

BEMIDJI A PARTICIPÉ À UNE COURSE DE BATEAUX DRAGONS

Les employés de Bemidji et leurs familles ont représenté la Compagnie avec fierté à la course annuelle de bateaux dragons cet été.

BAKERSFIELD A DONNÉ DE LA NOURRITURE ET DU TEMPS

La succursale de Bakersfield a fait une collecte d'aliments en conserve en septembre et a ramassé approximativement 1 100 livres d'aliments pour le < Golden Empire Gleaners > qui sert approximativement chaque mois 18 500 résidents de Kern County.

La succursale a aussi fait du bénévolat au troisième salon annuel d'automobile, au kiosque d'enregistrement, servant de la nourriture et offrant le service à la clientèle pour les participants. Le salon a ramassé 8 000 \$ pour l'achat de vêtements pour enfants pour la saison des fêtes.

CALGARY A PARRAINÉ LE TIR DE CHEVAUX LOURDS

La succursale de Calgary a parrainé le tir de chevaux lourds du Stampede de Calgary 2016, un événement qui a ramassé de l'argent pour les œuvres de charité locales qui servent les besoins des enfants dans cette région.



ST. CLOUD A DONNÉ DES VÊTEMENTS D'HIVER

La succursale de St. Cloud a fait la collecte de manteaux d'hiver et a lavé le surplus d'articles discontinués de leur salle de montre, recueillant sept boîtes de couvertures, de manteaux d'hiver, de chandails, de chapeaux, de gants et de bottes pour donner au ministère local, A Place of Hope.

MEMPHIS A FAIT DU BÉNÉVOLAT À HEAD START

La succursale de Memphis a offert des collations nutritionnelles et des couches à l'école Head Start. La succursale fera également une collecte de vestes cet hiver.

PHOENIX A PRÉPARÉ DES COLIS

La succursale de Phoenix a encore une fois fait équipe avec Packages pour offrir des paquets aux troupes Américaines qui sont déployées. L'équipe a donné de son temps pour emballer des boîtes de friandises qui contenaient tout, de la soupe aux noix. En plus de faire des paquets, ils ont écrit des cartes, fait le tri des produits et étiqueté les boîtes à être envoyées. Lorsqu'ils étaient dans l'établissement, les bénévoles ont reçu une visite surprise d'un vétéran qui avait reçu un paquet lorsqu'il était déployé, et leur rappelé combien les troupes étaient reconnaissantes de recevoir ces boîtes. Phoenix a également ramassé 1 000 \$ en argent comptant et en produits pour donner.

ALBUQUERQUE A CUISINÉ POUR LA CAUSE DU CANCER

Les employés de la succursale d'Albuquerque ont passé leur journée de service communautaire à Casa Esperanza, une maison < loin de ta maison > qui supporte les familles qui font face au cancer. < Les témoignages et la gratitude que nous avons reçus de ces gens avec lesquels nous avons interagi étaient accablants > mentionne Jeff Gaedke le directeur général. < C'était très réconfortant de savoir que nous pouvions apporter un sourire sur tant de visages, considérant les situations difficiles qu'ils traversent dans leurs vies >.



RÉCOMPENSE ENERGY STAR

Notre personnel à l'ingénierie a récemment donné des heures de travail bénévole et de l'expertise afin d'aider le district de Red Wing School au Minnesota à remporter le prix Energy Star dans cinq installations indépendantes.



DÉVELOPPER UNE CULTURE DE TRAVAIL ENRICHISSANTE POUR LES EMPLOYÉS

OFFRIR DES POSSIBILITÉS AUX COLLECTIVITÉS

Nous faisons notre part pour stimuler la vitalité économique des communautés que nous desservons en fournissant des possibilités d'emplois stables pour les communautés locales à travers les États-Unis et le Canada.

Au cœur de notre culture d'employé se trouve notre engagement envers les normes les plus élevées en matière d'éthique, de morale et d'exigences juridiques dans la conduite des affaires, un engagement que nous tenons en nous concentrant sur nos valeurs d'intégrité, de confiance, de respect et de responsabilité. Nos relations avec nos employés sont basées sur notre reconnaissance de la dignité intrinsèque de chaque être humain et de la valeur de chaque employé, c'est pourquoi nous favorisons un environnement de travail sécuritaire où sont privilégiés la collaboration, l'esprit d'équipe et la reconnaissance du travail bien fait par la mise en place de régimes de rémunération concurrentiels, l'attribution de primes et un excellent ensemble d'avantages sociaux, comprenant notamment des assurances médicaments, dentaires, pour le soin des yeux, l'invalidité de longue durée, l'assurance-vie et les plans de régime de retraite.

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

Nous offrons un programme d'aide aux employés (PAE) qui permet de fournir une aide aux employés et à leurs personnes à charge par le biais de programmes tels que du soutien psychologique, financier et juridique, de l'information sur la toxicomanie, de l'information et des ressources concernant les soins à apporter aux enfants et aux personnes âgées ainsi que des services de conseillers conjugaux et familiaux.

REMBOURSEMENT DES FRAIS DE SCOLARITÉ

Notre entreprise offre également un programme de remboursement des frais de scolarité qui encourage le développement personnel par la formation afin que les employés puissent maintenir et améliorer les compétences liées à l'emploi ou renforcer leur capacité de progresser au sein de l'entreprise.

RESPONSABILISER LES EMPLOYÉS GRÂCE À L'AUTOMATISATION

Québec Linge / AmeriPride utilise une technologie avancée qui aide à simplifier, normaliser et automatiser les systèmes utilisés par les employés tout au long de leur carrière avec nous. Nous avons récemment reçu une reconnaissance d'innovation pour le bon déroulement de l'implantation du nouveau système *MyWokLife* en 2016.

ENCOURAGEMENT DE LA DIVERSITÉ

Nous croyons que la diversité est une responsabilité éthique et sociale qui découle de nos valeurs fondamentales. Nous respectons et encourageons la diversité dans nos effectifs, chez les fournisseurs, les clients et les communautés que nous desservons, et notre compagnie ne fait pas de discrimination dans les pratiques d'emploi basées sur la race, la couleur, la religion, le sexe, les origines nationales et le statut de vétéran ou d'incapacité des candidats.

En 2016, la compagnie a lancé le programme WIG < Women in growth >, qui est consacré à attirer, retenir, encadrer et développer professionnellement les femmes dans notre organisation.

CULTURE FAMILIALE

La culture d'entreprise familiale qui est la nôtre a fait ses preuves parmi des générations d'employés. Nous formons une entreprise de quatrième génération qui compte non seulement dans ses rangs de nombreux membres de la famille fondatrice qui sont toujours activement impliqués dans l'entreprise, mais également de nombreux autres employés multi générationnels à travers nos succursales. Plusieurs employés encouragent leurs enfants à rejoindre la compagnie en raison des multiples possibilités de promotion et de réussite qu'elle offre.

EMPLOI DE PERSONNES AVEC HANDICAPS

En plus d'offrir des opportunités d'emploi stable ajoutant ainsi à la vitalité économique des communautés locales à travers l'Amérique du Nord, la plupart de nos succursales sont partenaires avec des organisations à but non lucratif pour offrir des emplois et de la formation aux gens avec handicaps. Quelques exemples incluent :

- Notre succursale de Minneapolis a conclu un partenariat avec AccessAbility qui fournit des employés et un superviseur pour nous aider à réparer, réutiliser et recycler des sacs, des tapis et des cintres pour vêtements.
- Notre succursale de Canton et celle de Memphis emploient des personnes avec des besoins spéciaux à temps partiel qui emballent des serviettes industrielles et des sacs de linges, font des travaux mineurs encadrés et exécutent plusieurs autres activités.
- Notre succursale de Springfield a récemment signé une entente avec le < Developmental Center for the Ozarks (DCO) > pour avoir un groupe d'adultes avec handicaps qui plient les serviettes et font des travaux mineurs encadrés.
- Notre succursale d'Amarillo utilise une compagnie appelée ADVO pour aider à la cueillette, au reconditionnement et à la livraison des cintres pour vêtements moyennant des frais mensuels.
- Notre succursale d'Odessa a conclu un partenariat avec Work Opportunity Incorporated pour recycler et nettoyer nos cintres retournés.

BOURSES D'ÉTUDE STEINER

Dans un effort pour offrir des opportunités d'instruction à ses employés et leurs familles, la compagnie a récemment lancé le tout nouveau programme de 'Bourses d'études de la famille Steiner', qui offre 12 bourses d'études renouvelables aux enfants et aux personnes à charges des employés de la compagnie chaque année. Ce programme d'éducation a été créé par un des propriétaires et ancien CEO de la compagnie, M. Larry Steiner. Mr. Steiner est décédé quelques semaines à peine après que les récipiendaires de la première année aient été choisis et il était très fier de laisser un héritage et de redonner à la compagnie et aux employés qu'il aimait. Les bourses d'études continueront d'aider les employés et leurs personnes à charges pour plusieurs années à venir.



10801 WAYZATA BLVD.
MINNETONKA, MN 55305
800.750.4628
AMERIPRIDE.COM



20 ATOMIC AVENUE
TORONTO, ON M8Z 5L2
888.258.2222
CANADIANLINEN.COM



4355 ROUEN
MONTRÉAL, QC H1V 1H1
888.258.2222
QUEBEC-LINGE.COM

