



CHARTRE RSE





KlinCare est un acteur clé du textile durable, et place le «prendre soin» au cœur de sa raison d'être

Depuis 1968, les équipes expertes de 5àsec simplifient la vie de leurs clients en leur rendant leurs vêtements comme neufs, pour qu'ils en profitent le plus longtemps possible. Nous mettons tout notre cœur pour nettoyer, entretenir et réparer ces vêtements auxquels nos clients tiennent tout particulièrement. Dans plus de 1500 magasins dans le monde, nous plaçons la prolongation de la durée de vie des vêtements en bon état au cœur de nos priorités. En tant que leader mondial, nous sommes fiers de guider le secteur vers des innovations durables, en prenant des décisions responsables pour préserver l'environnement tout en offrant des services de qualité.



Aujourd'hui, le secteur textile traverse une période de transformation paradoxale, avec d'un côté l'explosion continue de la fast fashion et de l'autre, une prise de conscience collective sur l'importance d'une mode plus éthique et plus respectueuse de la planète. Forts de notre expertise historique, nous sommes convaincus que préserver et prolonger la durée de vie des textiles de qualité est plus que jamais essentiel.

Nous aspirons à être le partenaire incontournable de ceux qui souhaitent prendre soin de leurs vêtements tout en respectant l'environnement, en mettant l'accent sur la durabilité, la qualité et une consommation des ressources plus frugale.

Ainsi, nous innovons sans relâche pour réinventer notre approche avec un engagement qui dépasse le simple entretien des textiles. Nous travaillons chaque jour à réduire notre empreinte écologique et à améliorer le bien-être de nos collaboratrices et collaborateurs. Nous plaçons ainsi les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux au cœur de notre stratégie. Cette vision, portée par des convictions profondes, nous guide vers une mission ambitieuse : offrir un service d'excellence, accompagner nos clients vers une consommation textile plus durable et fédérer tout notre écosystème autour d'une démarche éco-responsable.



3 questions à Olivier Boccara

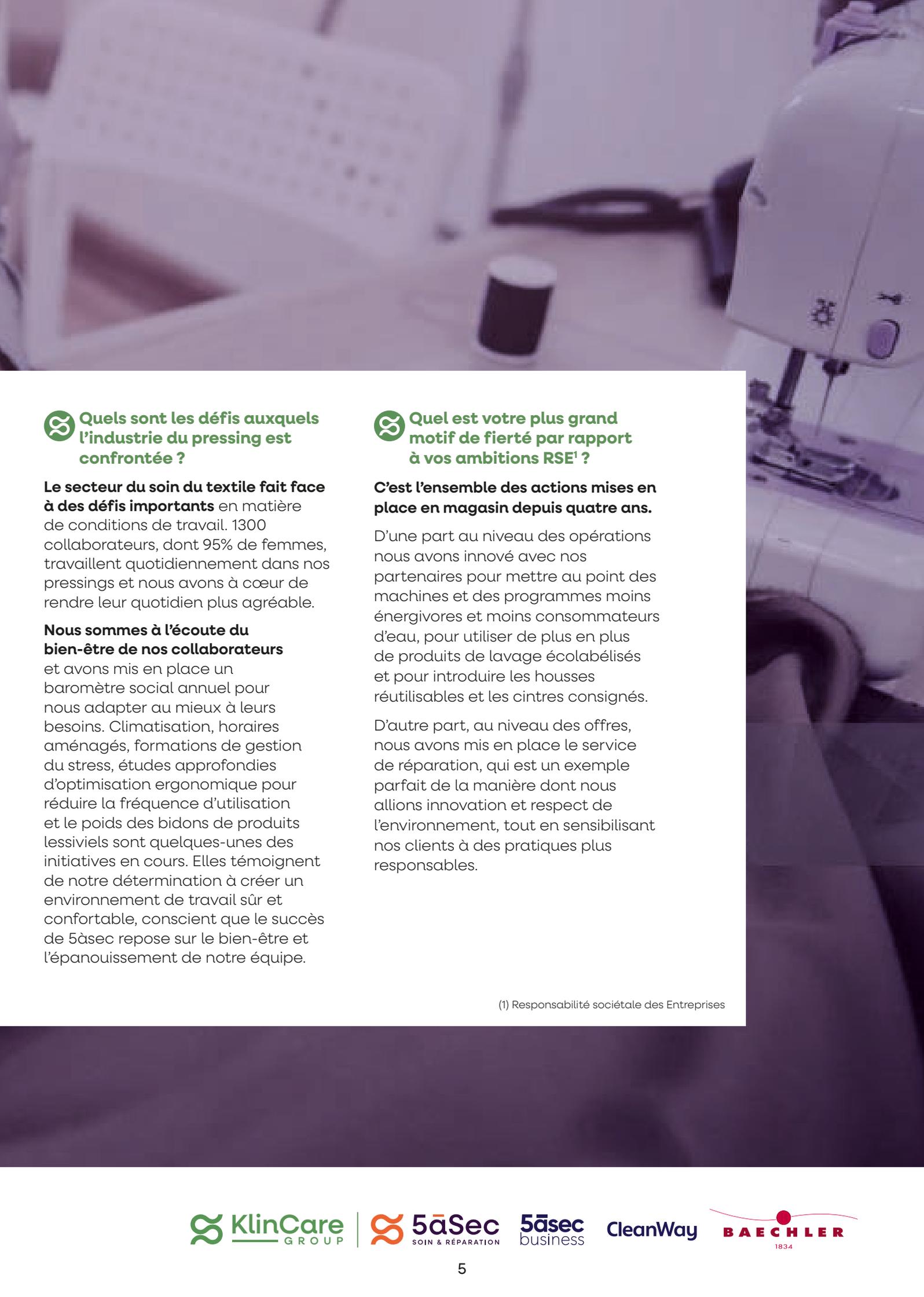
Président Directeur Général de KlinCare Group



 **Quel est le rôle de KlinCare dans la révolution du secteur textile en cours ?**

Notre rôle dans la révolution textile actuelle est d'être un catalyseur de changement. Nous voulons contribuer à faire évoluer les mentalités et encourager nos clients à préférer investir dans des vêtements de qualité, neufs ou d'occasion, que nous nous chargerons d'entretenir parfaitement sur la durée. À notre échelle, nous nous efforçons d'être présents tout au long du cycle de vie du vêtement, en offrant des solutions d'entretien innovantes et éco-responsables.

Notre objectif est de promouvoir une consommation textile plus réfléchie, en démontrant que prendre soin de ses vêtements peut prolonger significativement leur durée de vie. Ainsi, nous participons modestement mais concrètement à la transition vers une mode plus durable et responsable.



Quels sont les défis auxquels l'industrie du pressing est confrontée ?

Le secteur du soin du textile fait face à des défis importants en matière de conditions de travail. 1300 collaborateurs, dont 95% de femmes, travaillent quotidiennement dans nos pressings et nous avons à cœur de rendre leur quotidien plus agréable.

Nous sommes à l'écoute du bien-être de nos collaborateurs

et avons mis en place un baromètre social annuel pour nous adapter au mieux à leurs besoins. Climatisation, horaires aménagés, formations de gestion du stress, études approfondies d'optimisation ergonomique pour réduire la fréquence d'utilisation et le poids des bidons de produits lessiviels sont quelques-unes des initiatives en cours. Elles témoignent de notre détermination à créer un environnement de travail sûr et confortable, conscient que le succès de 5àsec repose sur le bien-être et l'épanouissement de notre équipe.

Quel est votre plus grand motif de fierté par rapport à vos ambitions RSE⁽¹⁾ ?

C'est l'ensemble des actions mises en place en magasin depuis quatre ans.

D'une part au niveau des opérations nous avons innové avec nos partenaires pour mettre au point des machines et des programmes moins énergivores et moins consommateurs d'eau, pour utiliser de plus en plus de produits de lavage écolabélisés et pour introduire les housses réutilisables et les cintres consignés.

D'autre part, au niveau des offres, nous avons mis en place le service de réparation, qui est un exemple parfait de la manière dont nous allions innovation et respect de l'environnement, tout en sensibilisant nos clients à des pratiques plus responsables.

(1) Responsabilité sociétale des Entreprises

Nous innovons depuis 50 ans pour mieux accompagner nos clients, et rendre leurs vêtements comme neufs plus longtemps



Chaque jour, nous allons plus loin pour proposer le meilleur à nos clients et nos équipes avec trois objectifs

- Assurer le bien-être et la sécurité de nos équipes au quotidien, et offrir un cadre de travail épanouissant
- Rendre nos opérations de plus en plus éco-responsables, avec par exemple la mise en place de nouvelles machines économes en eau et en électricité
- Accompagner nos clients de bout en bout dans le soin de leur vêtement, en augmentant le cycle de vie de leur vêtement

Pour cela, nous avons intégré la RSE à la gouvernance de l'entreprise en créant un comité RSE se réunissant tous les 2 mois, composé du CEO et de 4 membres de la Direction

Nous nous sommes fixés des ambitions fortes pour aller plus loin dans notre démarche

Signer le Pacte Mondial d'ici fin 2025



Devenir une entreprise à mission d'ici 2027



Obtenir la médaille d'or Ecovadis d'ici 2027 (bronze 2025, argent 2026)

ecovadis

La stratégie RSE de KlinCare à horizon 2030 s'articule autour de trois piliers

Prendre soin de nos équipes



- ✓ Garantir la santé et sécurité de nos employés
- ✓ Jouer notre rôle d'ascenseur social
- ✓ Promouvoir la qualité de vie et le bien-être au travail
- ✓ Favoriser la diversité & l'inclusion
- ✓ Faire avancer la cause des femmes sur le lieu de travail



Prendre soin de notre environnement



- ✓ Viser une plus grande sobriété dans notre usage de l'eau et de l'électricité
- ✓ Préparer la sortie du modèle du plastique à usage unique et réduire nos déchets
- ✓ S'inscrire dans une trajectoire de contribution à la neutralité carbone planétaire
- ✓ Innover avec notre écosystème

Prendre soin de vos textiles



- ✓ Promouvoir la réparation
- ✓ Elargir notre offre B2B2C aux acteurs de la mode durable
- ✓ Sensibiliser à la qualité des textiles et aux bons gestes d'entretien

Prendre soin de nos équipes

Nos priorités

Axe de travail

Engagement cible

Garantir la santé et sécurité de nos employés

100% des responsables de magasin formés aux gestes et postures adéquats, stress et gestion du client en 2026

Jouer notre rôle d'ascenseur social

50% des agents de production devenus agents polyvalents à 2030

Promouvoir la qualité de vie et le bien-être au travail

1 baromètre social tous les ans avec un taux de participation **>70%** en 2026

Favoriser la diversité & l'inclusion

3% de nos embauches RQTH en 2026, 2 campagnes de sensibilisation d'insertion des travailleurs handicapés par an dès 2025

Faire avancer la cause des femmes sur le lieu de travail

Lancement de partenariats avec des associations impliquées dans l'avancement de la cause des femmes

Être un intégrateur social, dans l'ADN du Groupe

KlinCare incarne des valeurs d'inclusion et de développement professionnel en jouant son rôle d'ascenseur social. Nous recrutons sur l'ensemble de nos magasins des profils sans formation ni expérience spécifique, offrant ainsi des opportunités d'emploi accessibles. Nous investissons massivement dans la formation, permettant à chacun d'apprendre un nouveau métier et d'évoluer au sein de l'entreprise. Nous avons intégré un outil de e-learning qui sera déployé en 2025 et qui permettra de former toujours plus de collaborateurs.

Notre engagement porte ses fruits : cette année, 25 employés polyvalents ont gravi les échelons pour devenir responsables de magasin, illustrant notre politique de promotion interne. Nous renforçons notre impact social en développant des partenariats avec des associations de réinsertion telles que Cap Emploi et les Missions Locales. Cette démarche proactive nous permet d'aller à la rencontre de personnes éloignées de l'emploi, élargissant ainsi notre rôle d'acteur de l'insertion professionnelle et de la diversité dans le monde du travail.



Sabine Le Noë, Responsable du Service Formation Groupe

En novembre 2024, j'ai célébré mes 30 ans chez 5àsec ! Mon histoire a débuté comme repasseuse machiniste, un poste où j'ai acquis les fondamentaux du soin textile. Mon parcours s'est rapidement enrichi : agent polyvalent, relai repassage en Normandie, puis responsable de magasin.

Animée par ma passion pour la transmission, j'ai naturellement orienté ma carrière vers la formation. En 2007, j'intègre le service formation France, avant de rejoindre l'équipe internationale en 2014. Depuis 2022, je dirige le service formation France et Groupe, et fais également partie de l'équipe R&D. Mon histoire n'est pas unique : chacune des formatrices de mon équipe a gravi les échelons depuis les magasins, portée par le désir de faire progresser nos collaborateurs. Cette trajectoire est notre force.

Aujourd'hui, ma mission est d'accompagner et de faire grandir nos talents.

Chez 5àsec, nous croyons profondément en la formation continue et proposons des parcours sur mesure - soin du textile, relation client, leadership. Notre service formation est en constant mouvement, toujours innovant, avec un objectif : révéler le potentiel de chaque collaborateur. Je suis fière de mon parcours, des compétences acquises, et reconnaissante envers un groupe qui m'a permis de m'épanouir professionnellement.

Bilan de la politique RH à 2024

100%

**des responsables
de magasins**

issus de la promotion interne

80%

des managers terrain

issus de la promotion interne

100%

des talents

identifiés intégrant
un parcours d'excellence

Prendre soin de notre environnement

Nos priorités

Axe de travail	Engagement cible
Viser une plus grande sobriété dans notre usage de l'eau	-20% de consommation totale à 2030 (-10% à 2025)
Viser une plus grande sobriété dans notre usage de l'électricité	-20% de consommation totale à 2030 (-5% à 2025)
Préparer la sortie du modèle du plastique à usage unique et réduire nos déchets	-50% de consommation totale à 2030 (-20% à 2025)
Généraliser l'utilisation de la consigne	100% de cintres consignés à 2030 (80% à 2025)
S'inscrire dans une trajectoire de contribution à la neutralité carbone planétaire	Finaliser notre bilan carbone (scope 3) et nos objectifs de réduction à 2026
Innovier avec notre écosystème	70% de produits écolabélisés à 2030 (35% à 2025)

Cap sur une consommation d'eau responsable

L'optimisation de l'utilisation de l'énergie et des ressources naturelles est l'une de nos priorités. Nous avons élaboré plusieurs initiatives pour atteindre cet objectif. Parmi celles-ci, un plan d'action visant à réduire la consommation d'eau et d'électricité dans tous nos magasins.

Par exemple, nous avons adopté des cycles de nettoyage plus courts, permettant ainsi de consommer moins d'eau et d'électricité.

Notre consommation d'eau a été réduite de 36% dans notre usine de traitement de Bezons grâce à l'installation d'un réservoir de récupération de l'eau. La réutilisation de cette eau préchauffée génère une économie de +1 000 litres d'eau par jour et jusqu'à 50% d'électricité en moins pour le chauffage de l'eau en machine.





Quelques mots d'Amal Mouhajir, Directrice des Achats, et de Jean-Paul Mathoulin, Directeur de Production

Quelles sont les principales innovations que vous explorez pour réduire votre impact environnemental ?

Jean-Paul Mathoulin : Notre engagement RSE est de trouver des **solutions économiquement viables et écologiquement responsables**. Notre pôle R&D est actif et développe des partenariats avec nos lessiviers pour mettre en œuvre continuellement des solutions plus économes en produits, à des températures et niveaux d'eau encore plus bas, tout en offrant un maximum de services et de qualité à nos clients. Nous participons par ailleurs à des salons professionnels pour identifier les dernières innovations technologiques. Nous testons actuellement des séchoirs de nouvelle génération, des machines mixtes et des équipements de filtration de microplastiques. Enfin, nous formons nos collaborateurs aux « bonnes pratiques énergétiques et de maintenance » afin que leur regard sur ces questions soient plus prégnants tant au travail qu'à leur domicile.

Comment KlinCare met en avant les alternatives au plastique et aux produits de nettoyage traditionnels ?

Amal Mouhajir : Dans notre démarche RSE, nous avons repensé notre manière de fonctionner pour privilégier des alternatives plus respectueuses de l'environnement. **Nous avons remplacé le plastique vierge par du plastique recyclé** et encourageons nos clients à opter pour des sacs en tissu durable, que nous mettons à leur disposition. Une autre initiative phare est notre système de consigne pour les cintres. Plutôt que de jeter les cintres après usage, nos clients peuvent les rapporter en boutique. Nous les réutilisons ou les recyclons, ce qui réduit considérablement les déchets et favorise **une économie circulaire**. Côté produits de nettoyage, nous privilégions des solutions innovantes et écologiques, comme des produits certifiés à faible impact

environnemental, produits moins nocifs ou à base d'ingrédients naturels. Cela nous permet de garantir une qualité de nettoyage irréprochable tout en respectant la santé de nos collaborateurs et de nos clients. Enfin, nous communiquons activement sur ces alternatives, à travers nos points de vente, nos supports marketing, et nos échanges directs avec nos clients. Notre objectif est non seulement de réduire notre impact, mais aussi de sensibiliser nos clients à l'importance de ces choix pour l'environnement.

Quelles sont vos plus grandes fiertés sur le chemin parcouru ?

Jean-Paul Mathoulin : Sans aucun doute, **la mise en œuvre d'une vaste mise à jour de nos programmes de lavage et de nettoyage**, plus simple, plus claire et plus économe. Ainsi que le lancement - avec notre fabricant de référence - d'une nouvelle machine à sec, là aussi beaucoup plus économe (-40% de consommation d'eau) et avec des durées de cycles réduites. Nous avons enfin fait de grands efforts quant à la supervision des consommations énergétiques de nos magasins.

Amal Mouhajir : Je suis particulièrement fière du chemin que nous avons parcouru pour intégrer des pratiques plus durables dans notre activité. L'élimination progressive du plastique est un objectif ambitieux mais essentiel dans notre secteur, et nous avons déjà franchi des étapes significatives en **remplaçant les emballages classiques par des solutions plus respectueuses de l'environnement**. Par ailleurs, nous avons mis en place des initiatives pour réduire notre consommation énergétique, comme **l'utilisation d'équipements plus performants** et la **sensibilisation de nos équipes**. Ces efforts traduisent notre engagement à limiter notre impact environnemental tout en offrant un service de qualité à nos clients.



Prendre soin de vos textiles

Le soin

Nos soins textiles exclusifs



Maxima

BULBINE LES FIBRES DELICATES



White +

NAIVE ECLAT DU BLANC



Anti-acariens

PREVENT LES ALLERGIES



Imperméabilisant

PROTEGE LES TACHES ET DE LA PLUIE

Nos priorités

Axe de travail

Engagement cible

Faciliter et encourager la réparation

100% de nos magasins proposant une offre de couture et de réparation à 2027

Mettre notre savoir-faire au service de l'entretien et la durabilité de vos textiles

100% de nos équipes formées au diagnostic réparation à 2027

Elargir notre offre B2C aux acteurs de la mode durable

Développer nos partenariats avec des acteurs de la seconde main





Quelques mots d'Amal Labidi, Responsable du magasin Paris 9^e

Quelles sont les grandes nouveautés du magasin ?

Tout d'abord, l'esthétisme du magasin.

Tout a été repensé pour améliorer l'accueil client et offrir une expérience magasin unique, en misant sur la modernité et la durabilité. Le magasin est beaucoup plus lumineux et chaleureux, et les clients s'y sentent bien.

On a aussi innové sur les offres et services proposés :

par exemple, la borne de retrait express, le refashion pour la réparation de vêtements, les cintres consignés et un service de retour à domicile. De nouvelles machines plus économes en eau et en électricité ont été installées, et l'ensemble de l'équipe a été formée pour maîtriser ces nouveautés.

Comment les services de réparation contribuent-ils à prolonger la vie des vêtements ?

Les services de réparation aident nos clients à conserver leurs vêtements préférés plus longtemps.

Grâce au bonus réparation de l'État, le coût est réduit, rendant ce service très accessible. Nous proposons des réparations telles que la réparation de déchirures, le remplacement de fermetures éclair et les ourlets. Notre équipe experte garantit un travail soigné à la grande satisfaction de nos clients !

Comment les clients ont-ils accueilli le nouveau magasin ?

 **Tous sont très positifs, et le trouvent très agréable.** Les clients sensibles aux enjeux environnementaux, particulièrement les jeunes générations, sont très enthousiastes de nos nouvelles offres de réparation et de la mise en place des housses réutilisables. L'accueil est encourageant et montre un réel intérêt pour des pratiques plus durables dans l'industrie du pressing.

Une transformation de nos magasins pour un meilleur soin

Nous avons à cœur d'accompagner nos clients sur l'adoption des bonnes pratiques durables, pour prolonger le cycle de vie des vêtements qu'ils nous confient. C'est pour cela que nous souhaitons aller au-delà du simple nettoyage, et que nous devenons un partenaire de bout en bout sur le «prendre soin».

Notre nouveau concept de magasins «Soin et Réparation» reflète notre triple mission éco-responsable :

- ✓ Offrir un lavage plus performant et écologique
- ✓ Limiter les déchets évitables en proposant la consigne des cintres et en développant les housses réutilisables
- ✓ Allonger le cycle de vie des vêtements en proposant des services de réparation et la vente d'articles pour prolonger l'entretien des vêtements à domicile (e.g., brosse, boules antimites)

15 magasins par an seront rénovés avec ce concept.

9^{ème} ARR.
RUE
DE
CHATEAUDUN

 **5aSec**
SOIN & RÉPARATION

PRESSING

Comme neuf,
plus longtemps

Nos services

RÉPARATION & ENTRETIEN
SNEAKERS
AMEUBLEMENT
TAPIS & RIDEAUX
CUIR & DAIM
SOINS EXCLUSIFS
BLANCHISSERIE

Nos tarifs

Service	Prix
Blanchisserie	55
Nettoyage	55
Repasse	75
Nettoyage	45
Nettoyage	75
Nettoyage	85
Nettoyage	95
Nettoyage	105
Nettoyage	115
Nettoyage	125
Nettoyage	235
Nettoyage	265

Pour les nouveaux clients
15€ OFFERTS
à dépenser en 3 visites

5aSec s'engage

- ⊗ Meilleurs prix garantis*
- ⊗ Satisfait ou refait**
- ⊗ Pressing plus écologique



Contact

Solenne Muller

Directrice des Ressources Humaines Groupe

solenne.muller@5asec.com