

Everything
your pet needs
flamingo.be



Flamingo Pet Products nv
Lammerdries -
Winkelstraat 25
2250 Olen
Belgique

Designed and produced by Flamingo ©2024



**Rapport sur
le développement durable 23**



Période de référence :

1er janvier 2023 - 31 décembre 2023

Date de publication :

17 juin 2024

Contact :

Kirsten Ceulaers, QC & Sustainability Coordinator

Pour tout commentaire et/ou question sur le contenu de ce rapport et sur notre politique de développement durable, veuillez contacter sustainability@flamingo.be





Contenu

Avant-propos de notre Directeur Général	4
Mission et valeurs	6
Histoire et croissance	8
Aperçu structurel de l'entreprise	10
La parole est à notre Country Manager pour l'Italie	12
Notre marque : Flamingo	14
Opérations durables	16
Chiffres clés	17
Notre partenaire de transport Distrilog	18
Stratégie de développement durable	20
Matérialité	20
Atteindre nos objectifs	22
Notre stratégie en pratique	23
Emballage circulaire	24
Protection du climat	27
Nouveau bâtiment économe en énergie	28
Produits durables	32
Coopération avec Moderna Products	34
Un environnement de travail sûr et agréable	36
Des produits sûrs pour les animaux de compagnie et leurs maîtres	38
Partenariats durables	42
Croissance économique	48
Index du contenu de la GRI	52



**“ La durabilité fait
partie de notre ADN ! ”**

Guy Toremans Guy Toremans, CEO

L'année dernière, nous avons franchi une étape importante dans notre secteur avec Flamingo. Nous avons compris que la publication d'un rapport sur le développement durable deviendra une obligation légale en 2026. Mais pour montrer que le développement durable est vraiment important chez Flamingo, nous ne voulions pas attendre. L'année dernière, nous avons donc été l'une des premières entreprises du secteur des animaux de compagnie à publier un rapport sur le développement durable.

Nous avons commencé notre premier rapport un peu comme un chiot qui fait ses premiers pas : un peu incertain, mais plein de promesses et d'enthousiasme. En collaboration avec notre coordinateur pour le développement durable, nos partenaires externes et l'ensemble de nos parties prenantes, nous avons publié notre premier rapport et reçu de nombreuses réponses enthousiastes. Et maintenant, regardez : nous sommes fiers à présent de vous présenter notre deuxième rapport.

Mais chez Flamingo, la durabilité n'est pas quelque chose de nouveau. Nous sommes engagés dans la responsabilité sociale des entreprises depuis des années, bien avant la publication de notre premier rapport sur le développement durable. C'est un fait qui se retrouve dans tous les aspects de notre activité, qui fait partie de notre ADN en tant qu'entreprise. Dans notre rapport, vous trouverez plus que les objectifs que nous avons atteints : il s'agit d'un aperçu de nos méthodes rigoureuses, de notre engagement et des projets que nous avons pour façonner notre avenir durable. Chaque chapitre du rapport est comme une empreinte de patte sur notre chemin vers un monde meilleur, car nous sommes convaincus qu'il faut procéder par petites étapes réalisables. Chaque étape nous rapproche du grand objectif.

Mais notre engagement en faveur du développement durable ne s'arrête pas à nos propres activités. Pour Flamingo, la durabilité va bien au-delà de l'aspect écologique. Pour nous, c'est aussi la relation entre le maître et l'animal, entre notre entreprise et ses employés, les différentes parties prenantes et tout ce qui nous entoure. Notre approche du développement durable crée une culture dans laquelle le développement durable est ancré dans notre histoire et fait naturellement partie de tout ce que nous faisons. Nous visons à impliquer et à sensibiliser tout le monde aux pratiques durables, qu'il s'agisse de nos employés, de nos clients, de nos fournisseurs ou de nos partenaires. Et surtout, pour renforcer la confiance dans le fait que la durabilité est bien vivante chez nous. Nous voulons être une source d'inspiration dans le secteur non alimentaire des animaux de compagnie en termes de responsabilité d'entreprise. En Campine, mais aussi bien au-delà.

La durabilité est une mission commune, une question qui concerne tout le monde. En travaillant ensemble, nous contribuons tous à créer un monde accueillant où chaque animal de compagnie et chaque maître se sent bien.



Mission et valeurs

Parce que votre animal mérite ce qu'il y a de mieux, chez Flamingo, vous trouverez toujours ce dont vous avez besoin dans notre large gamme de 8 500 produits. Après tout, nous voulons tous que notre animal de compagnie soit heureux toute sa vie, n'est-ce pas ?

Et nous devons admettre que lorsque notre ami fidèle est heureux, nous le sommes aussi en tant que maîtres. Dans notre vaste gamme, vous trouverez donc tout ce dont votre animal a besoin. En outre, nous assurons toujours la livraison la plus rapide possible à nos distributeurs afin qu'il n'y ait jamais de pénurie des produits Flamingo préférés de votre animal de compagnie.

Des produits uniques pour un lien unique

Le monde, mais aussi le lien avec votre animal de compagnie, sont en évolution constante et c'est précisément la raison pour laquelle Flamingo lance de nouveaux produits chaque mois. Ainsi, les maîtres peuvent continuer à profiter des moments privilégiés avec leurs animaux de compagnie. Comme jouer ensemble, gâter votre animal avec quelque chose de savoureux ou vous blottir contre lui.

Nos atouts



Large gamme de 8 500 produits pour chiens, chats, rongeurs, poules, poissons, oiseaux et reptiles.



Des dizaines de nouveaux produits chaque mois pour une gamme constamment renouvelée.



N'importe qui, n'importe où dans le monde, peut devenir distributeur de Flamingo. Nous sommes actuellement présents dans 62 pays.



Nous nous efforçons de préparer votre commande pour une expédition en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg, en France, en Allemagne et en Italie dans les 24 heures.



Nous visons toujours un niveau de service d'au moins 95 %.



Nos produits Flamingo sont soigneusement sélectionnés auprès de producteurs d'Europe, du Royaume-Uni, d'Asie et d'Amérique du Nord.



**Commentaires ou questions ?
Nos plus de 200 employés sont à votre service.**

Pour chaque animal et chaque maître

Chez Flamingo, tous les animaux sont les bienvenus, qu'ils aient des pattes, des ailes ou des nageoires. Nous sommes là pour tous les maîtres et tous les budgets. Outre les produits populaires pour chiens et chats, notre gamme comprend également de nombreux accessoires pour oiseaux, poules, rongeurs, poissons et reptiles. Et toujours avec une offre dans différentes gammes de prix.

Les animaux de compagnie et leurs maîtres ont un lien unique. De plus en plus, nous considérons nos animaux de compagnie comme un soutien et un compagnon, un membre de notre famille ou même un reflet de ce que nous sommes en tant que maîtres.

Nous voulons mettre en valeur ce lien unique entre chaque animal et chaque maître chez Flamingo. C'est pourquoi, en tant que grossiste en articles pour animaux de compagnie depuis plus de 50 ans, nous avons tout ce qu'il faut pour rapprocher les animaux et leurs propriétaires et pour leur permettre de vivre agréablement ensemble.





Histoire et croissance

1972

NAISSANCE DE FLAMINGO

Réne Van Tendeloo lance un **commerce local d'oiseaux** dans un hangar situé dans l'arrière-cour.



1980

Flamingo se lance dans la **vente en gros d'accessoires pour oiseaux**.

1985



±1.200 m²

ÉLARGISSEMENT DE L'OFFRE

La gamme s'élargit rapidement pour couvrir **tous les groupes d'animaux de compagnie**. Flamingo déménage dans un entrepôt à Grobbendonk.

1991

NOUVEAU SITE À GROBBENDONK



±3.300 m²

A partir de 1991, Erwin Van Tendeloo a repris l'entreprise de son père et les activités d'exportation ont commencé.

Flamingo est en pleine expansion.

Un nouveau déménagement approche à grands pas.



10.300 m²



7000

NOUVEAU SITE À HERENTALS

Le bâtiment Flamingo, visible depuis la E313, abrite désormais **une salle d'exposition de 400 m²**.

2004



1995



PÉRIODE DE CROISSANCE AVEC QUELQUES ACQUISITIONS

Entre 1995 et 2005, Flamingo connaît **une croissance régulière**. Quelques entreprises sont reprises, dont trois en Belgique et deux aux Pays-Bas.

50
1972 - 2022

NOUVEAU SITE À GEEL

Flamingo a doublé sa capacité et a déménagé dans un nouveau bâtiment à Geel qui permet de poursuivre cette croissance.



2009

2011

184 

ACQUISITION D'UN GROUPE D'INVESTISSEMENT

Flamingo rejoint un groupe d'investissement allemand comptant 184 employés.

REDÉMARRAGE DE "FLAMINGO PET PRODUCTS"

Flamingo revient dans le giron local avec le CEO Guy Toremans et le directeur général Erwin Van Tendeloo.

2016

 68

Flamingo se retire du groupe d'investissement.

 175

Lancement du nouveau site web

2022

FLAMINGO FÊTE SES 50 ANS !

Cela représente environ 4 vies de chiens !

2023

NOUVEAU BÂTIMENT À OLEN

À partir de novembre 2023, Flamingo poursuivra ses activités dans un tout nouveau bâtiment de bureaux et un "méga-entrepôt".





Aperçu structurel de l'entreprise

stimuler les ventes de nos clients dans plus de **62** pays

Siège social



62 personnes au bureau
18 personnes dans l'équipe de vente

70 personnes dans l'entrepôt préparent les commandes pour les détaillants du monde entier dans un délai de 24 heures.

Des équipes de vente dans le monde entier **54**



Benelux

19



Allemagne

6



France

12



Italie

17



1 personne en Chine





La parole est à notre Country Manager pour l'Italie

En 2023, le nouveau département des ventes a démarré en Italie, avec Attilio comme Country Manager. Aborder un nouveau marché avec une nouvelle équipe, apporter des nouveautés et des promotions mensuelles, établir des relations avec les clients et susciter l'enthousiasme de nouveaux prospects pour nos produits. Tels étaient les objectifs d'Attilio, qui n'a pas hésité à saisir cette opportunité, avec le directeur des ventes Sergio Trincherio et son équipe.

"J'ai rejoint Flamingo parce que je cherchais un poste dans une organisation organisée et qu'ils avaient une belle opportunité professionnelle pour moi. J'ai été stupéfait par la vaste gamme de produits pour animaux de compagnie et je n'ai pas hésité à mettre la main à la pâte pour ce nouveau projet", répond Attilio lorsque nous lui demandons pourquoi il aime travailler chez Flamingo.



Pourquoi était-il si sûr que Flamingo allait s'imposer en Italie ?

"Après avoir testé la qualité des produits et du service, il est rapidement apparu que Flamingo et l'Italie feraient bon ménage. On craignait qu'il y ait trop de distance entre le siège et le marché italien, mais le service a prouvé qu'avec Flamingo, nous sommes au même niveau qu'un distributeur local en Italie, et c'est important. Ce qui est essentiel, c'est l'aspect dynamique, la vaste gamme de produits et l'offre de nouveautés", déclare le Country Manager.

"Flamingo a été très bien accueilli par les distributeurs italiens, principalement parce qu'ils comprennent maintenant qui est Flamingo et ce qu'elle représente en tant que marque. Ce qui n'était qu'une marque a pris corps grâce à notre approche personnalisée".

En outre, Attilio parle de la façon dont les ventes se déroulent en Italie par rapport à la Belgique.

"En Italie, il y a encore beaucoup de petits indépendants, mais les chaînes se développent également. Le commerce électronique y est également en plein essor, mais il a démarré plus tard que dans d'autres pays. Quant à Flamingo, la marque est déjà connue, mais elle n'est évidemment pas aussi forte qu'au Benelux, par exemple. C'est sur ça que notre équipe travaille actuellement. Cela se passe plutôt bien, car notre marque est très intéressante".

"L'expansion en Italie s'est bien déroulée. Elle va dans la bonne direction, mais elle a aussi besoin d'un peu de temps. Le marché des accessoires pour animaux de compagnie en Italie est un peu plus petit que dans d'autres pays, mais grâce aux bons account managers de notre équipe, tout se passe bien."

La question suivante sur la liste est : Comment se passe la coopération entre les collègues italiens et belges ?

Très bien", dit Attilio en riant, "Mieux que prévu". Nous nous attendions à ce qu'il y ait un sentiment d'éloignement, mais ce n'est pas le cas. Tous les collègues avec lesquels je travaille sont proches de moi et de l'équipe".

Quelle est la tendance dans le secteur des animaux de compagnie en Italie ?

Pour Attilio, la durabilité est indéniable, renforcée par des produits spécifiques tels que la litière pour chats.

Quelle est donc la position des consommateurs et des distributeurs italiens en matière de développement durable ?

"Ils sont très intéressés. L'Italie a été l'un des premiers pays de l'UE à pratiquer le recyclage et a donc une très bonne perception du sujet. Non seulement pour les animaux domestiques, mais aussi souvent pour eux-mêmes, par exemple en mangeant mieux et en achetant des aliments biologiques. Il existe cependant un certain équilibre entre la durabilité et le pouvoir d'achat. Les gens veulent acheter des produits (plus) durables, mais en même temps ils ne veulent pas les payer deux fois plus cher. Cela s'applique à la fois aux maîtres, qui sont heureux d'acheter des produits durables pour leurs animaux de compagnie, mais aussi aux distributeurs, qui sont conscients qu'il s'agit d'une question importante pour les acheteurs".

En tant que directeur national, Attilio considère que l'avenir de Flamingo en Italie est prometteur.

"Nous venons juste de commencer à introduire le produit sur le marché, mais l'objectif est évidemment de devenir le leader du marché. Nous savons ce que les clients recherchent : une large gamme de produits, régulièrement des nouveautés, un bon service et un fournisseur fiable. Flamingo peut offrir cela au marché et se développer par rapport à la concurrence".



Notre marque : Flamingo

Qui dit "Flamingo" dit aussi "vaste gamme". Chez Flamingo, vous trouverez des accessoires et des en-cas pour chaque animal et chaque propriétaire, le tout à des prix abordables. Notre gamme est constamment enrichie de nouveaux produits afin de garantir qu'elle est toujours à jour et conforme aux besoins et aux tendances de l'industrie des animaux de compagnie.

Notre équipe expérimentée sélectionne soigneusement les produits en fonction de leur rapport qualité-prix et de leur fonctionnalité. Nous travaillons même avec les fabricants pour apporter des améliorations, ce qui rend beaucoup de nos produits Flamingo uniques.

Vous pouvez facilement reconnaître nos produits dans le magasin grâce à la marque Flamingo caractéristique. Nous mettons également un point d'honneur à fournir des informations correctes et claires sur l'emballage. Et ce, en 16 langues. Vous pouvez donc toujours choisir le produit idéal pour vous et votre fidèle compagnon.

Flamingo First Class Selection

Flamingo First Class Selection est notre gamme pour les animaux de compagnie et les maîtres qui veulent soigner la qualité de leurs produits. Ils sont de la plus haute qualité dans leur catégorie au sein de notre gamme Flamingo. Fabriqués avec le plus grand soin, ces produits sont facilement reconnaissables à leur emballage gris foncé, ce qui leur permet de se démarquer immédiatement dans les rayons des magasins.



Kong et Flexi

Outre notre propre marque Flamingo, nous vendons également Kong et Flexi. Après tout, nous voulons être un fournisseur unique pour nos clients. En d'autres termes, nous voulons être en mesure d'offrir une gamme complète de produits, ce qui est difficile sans ces marques. Kong et Flexi sont les marques non alimentaires les plus connues au monde dans le secteur des animaux de compagnie et constituent donc un nom bien établi. Kong est connu pour ses jouets super résistants pour chiens et chats. Flexi est connu pour ses laisse à enroulement.

Gamme Private Label

Depuis plusieurs années, nous sommes également les pionniers de notre "Gamme Private Label". Ces produits portent la marque de nos clients eux-mêmes. À cette fin, nos collègues de l'équipe Ventes Directes recherchent la bonne adéquation entre le client, le produit et le fournisseur. À la fin de l'année 2022, nous avions 311 articles PL dans notre gamme, à la fin de l'année 2023, nous en avions 1611.





Opérations durables

Flamingo s'est considérablement développée en tant qu'entreprise en peu de temps. Avec un personnel nombreux, il n'est pas toujours évident d'impliquer correctement tout le monde à tout moment. Cependant, nous voulons nous assurer à tout moment que la stratégie et la vision de Flamingo sont correctement transmises à tous les employés. Avant cela, en 2022, il a été décidé d'ajouter l'encadrement intermédiaire à la structure existante. Après tout, diriger une entreprise n'est pas l'affaire d'un seul homme. Il est important d'avoir des personnes qui aident à maintenir le navire sur sa trajectoire.

L'encadrement intermédiaire contribue à la réalisation de la vision de Flamingo et prend en charge les tâches opérationnelles quotidiennes. Ils servent également de caisse de résonance aux membres de leur équipe. De plus, avec cette augmentation de personnel, nous apportons une expérience supplémentaire et des idées novatrices. Il s'agit là aussi d'un choix conscient. Compte tenu de la croissance de Flamingo, il était judicieux pour notre entreprise de ne pas confier toutes les décisions futures à quelques personnes, mais de les confronter aux différentes opinions au sein de la direction.

Cette méthode de travail permet à notre PDG et à notre directeur général de se décharger de certaines responsabilités et d'utiliser leur temps de manière plus efficace. En effet, chez Flamingo, nous avons l'ambition de continuer à nous développer, et pas seulement sur le sol belge.

Une telle expansion internationale nécessite beaucoup de temps et d'énergie, qui ne peuvent pas être consacrés à la gestion opérationnelle. Cela signifie que nos responsables ne sont pas toujours au bureau, mais il est important que Flamingo soit entre de bonnes mains pendant ce temps.

La nouvelle structure de l'entreprise constitue également une évolution positive dans le cadre de notre histoire en matière de développement durable. Le soutien de ces collègues est essentiel pour assurer la bonne mise en place de notre politique de développement durable. Pourtant, il faut beaucoup de travail pour que le développement durable reste une priorité. Principalement entre collègues qui n'y sont pas confrontés quotidiennement, nous devons faire des efforts supplémentaires pour que le thème reste d'actualité.

Pour nos rapports sur le développement durable, nous définissons des Key Performance Indicators (KPI) pour tous nos thèmes. Cela signifie que nous mesurons nos performances sur tous les thèmes de développement durable sur lesquels nous travaillons au sein de l'entreprise. Comme ces réalisations se reflètent dans l'ensemble de l'entreprise, elles bénéficient d'un large soutien. Qu'il s'agisse de nos collègues du marketing, du chef de notre service des achats, de nos collègues de l'entrepôt et de l'équipe des données de référence ou de notre PDG, dans presque tous les départements, nous avons des collègues qui ont été directement impliqués dans le suivi des indicateurs clés de performance pour notre rapport sur le développement durable en 2023.

Chiffres clés 2023

904 nouveaux produits



205 employés



295.712 kWh
d'énergie verte grâce à

3480
panneaux solaires



62 pays exportateurs

BNLX



+40.56%
de recettes de
la boutique en ligne

16945.5kg



d'emballages
plastiques
en moins



Notre partenaire de transport Distrilog

Flamingo pense également à la durabilité lors du transport de ses produits. Par exemple, nous travaillons avec Distrilog en tant que partenaire de transport.

Pour mettre en lumière ce partenariat et les activités durables du transporteur, nous nous sommes entretenus avec Robert-Jan, Business Development et Key Account Manager pour des clients tels que Flamingo.



Distrilog est une entreprise familiale fondée il y a 30 ans et dont le siège se trouve à Breendonk. Avec un entrepôt disponible de 480 000 m² et 1 650 employés, c'est un acteur majeur de la logistique en Belgique.

L'entreprise se concentre sur un certain nombre de secteurs différents, parmi lesquels les biens de consommation à rotation rapide et le commerce de détail sont les plus importants, avec des clients tels que Delhaize, Colruyt, Carrefour et leurs fournisseurs. Par exemple, 60% de ce qui se trouve dans les supermarchés provient des entrepôts de Distrilog.

Une autre section est le secteur du bricolage et des animaux de compagnie. Il s'agit de tous les fournisseurs des grandes jardineries et animaleries, tels que Flamingo, Aveve, Tom&Co et Compo. Pour plusieurs de ces clients, ils assurent également le stockage et la conservation des marchandises dans les entrepôts.

"Distrilog a donc trois activités principales en Belgique", explique Robert-Jan.

"L'entreposage, c'est-à-dire le stockage, la préparation et l'emballage des marchandises, représente 50 % du chiffre d'affaires de Distrilog. Nous disposons des plus grandes opérations logistiques à Willebroek, Londerzeel et Vilvoorde. A Olen, notre entrepôt est aussi bien rempli. Nous disposons d'un centre de transport à Willebroek et à Olen. On pourrait penser qu'il est inefficace d'avoir 2 hubs distants de seulement 75 km, mais c'est parce que cela nous permet d'éviter le ring d'Anvers pendant la journée tout en garantissant une livraison dans les régions de la Campine, du Limbourg et de Liège dans un délai raisonnable. Nous disposons également d'un autre crossdock à Jumet pour le transport dans le sud du pays. Les marchandises qui entrent dans un crossdock en sortent également dans les 24 heures. Trois de nos 23 sites disposent d'un tel crossdock, y compris celui d'Olen".

Le transport représente une autre part importante du chiffre d'affaires : environ 45 %.

"Nous avons 470 camions qui transportent 8 000 à 12 000 palettes par jour avec 450 chauffeurs réguliers. Dans les périodes très chargées, nous faisons également appel à des sous-traitants, mais il s'agit toujours de prestataires réguliers. De cette manière, nous avons une bonne vue d'ensemble de notre main-d'œuvre et nos conducteurs sont aussi le visage de notre entreprise pour nos clients".

"Au Benelux, nous disposons d'un service en 24 heures. En bref, tout ce qui est collecté aujourd'hui sera livré au client demain. Nous assurons également un suivi en temps réel, ce qui permet de savoir où se trouve une palette à chaque étape du processus".

Chez Distrilog, comme chez Flamingo, on pense aussi à la durabilité.

Par exemple, tous les bâtiments sont certifiés BREAAAM, fonctionnent avec un chauffage à émission d'air, récupèrent l'eau de pluie, ont des panneaux solaires sur tous les entrepôts, travaillent sans papier et uniquement avec des scanners, et tous les entrepôts sont équipés d'un éclairage LED et de capteurs.

Elles font également des choix plus durables dans leur flotte de véhicules

Les camions fonctionnent principalement au GNL et au bioGNL, mais aussi au HVO (biodiesel). À l'aide d'un logiciel, ils établissent les horaires de manière à ce que les camions parcourent le moins de kilomètres possible entre les arrêts.

GNL : En refroidissant le gaz naturel à -162°C, il devient liquide. Le GNL a un volume beaucoup plus faible que le gaz naturel, ce qui permet d'augmenter la capacité du réservoir et d'avoir une plus grande autonomie. Ses émissions de soufre, de particules et d'azote sont nettement inférieures à celles des autres combustibles fossiles, ce qui en fait actuellement la meilleure alternative au diesel. Le **bioGNL** est fabriqué à partir de matières organiques telles que les résidus végétaux ou le fumier. **L'HVO** (Huile Végétale Hydrotraitée) est un carburant diesel sans fossile et renouvelable fabriqué à partir d'huiles végétales et de déchets résiduels, sans utiliser de pétrole fossile.

Une autre belle initiative est la logistique à valeur ajoutée

"C'est la plus belle partie de notre entrepôt", déclare Robert-Jan. "Nous avons environ trois entreprises de travail adapté qui travaillent pour nous. Il s'agit toujours d'une activité interne. Ces personnes font toutes sortes de choses ici : construction de présentoirs, rétrécissement, co-emballage, etc. Ils viennent également au travail avec beaucoup d'enthousiasme, ce qui est agréable à voir. En moyenne, ce sont environ 200 profils à temps plein que nous embauchons en plus pour ces activités".

Distrilog offre un environnement de travail agréable à son personnel.

Les membres de notre personnel se voient confier de nombreuses responsabilités. Ils disposent d'un grand pouvoir de décision. Par exemple, nos magasiniers ne se contentent pas de déplacer des palettes d'un point A à un point B, mais ils sont également responsables d'un certain nombre d'allées et doivent veiller à ce que tout soit bien rangé et au bon endroit".

"Bien que nous soyons une grande entreprise, nous essayons de rester une entreprise familiale pour nos employés. Certains partent pour une augmentation, mais reviennent rapidement parce que l'ambiance chez nous est complètement différente de celle qui règne ailleurs. Nous nous traitons mutuellement très cordialement et les gens aiment cela".



Stratégie de développement durable

Matérialité

Flamingo est une entreprise à croissance rapide et, par cette croissance, nous augmentons également notre impact sur l'environnement et la société. Il nous appartient donc d'évaluer notre impact et de l'améliorer si nécessaire. Nous ne voulons pas nous soustraire à cette responsabilité. C'est pourquoi, en 2022, nous avons commencé à mettre en place une stratégie visant à fixer des objectifs plus clairs à court et à long terme. Mais comment commencer ? Choisir parmi des centaines de thèmes de développement durable et les classer par ordre de priorité n'a pas été une mince affaire. Après quelques recherches, nous avons opté pour une analyse de matérialité afin de nous orienter.

Avec une analyse de matérialité, vous recherchez votre "matérialité", c'est-à-dire les thèmes les plus pertinents pour votre entreprise, sur lesquels votre impact est ou pourrait être le plus important, qu'il soit positif ou négatif. La première étape de l'analyse a consisté en un atelier interne réunissant des collègues de différents services, avec l'aide d'un consultant. Nous avons utilisé les cinq P du développement durable comme base de travail : la planète, les personnes, la prospérité, la paix et le partenariat. En effet, le principe des cinq P stipule que le commerce durable n'est possible que lorsque les cinq P sont en équilibre.



De tous les thèmes et idées discutés, nous avons extrait 32 thèmes de durabilité que nous avons ensuite étudiés dans le cadre d'une enquête auprès des parties prenantes. Nous avons demandé à plusieurs de nos relations quelles étaient, selon elles, nos priorités. Nous avons mené cette enquête auprès de huit groupes de parties prenantes différents : employés internes, fournisseurs, transporteurs, clients et consommateurs. Au total, quelque 400 personnes originaires de 40 pays et parlant six langues différentes ont répondu à l'enquête.

Au cours de l'enquête, nous nous sommes penchés sur les normes de la GRI. La "Global Reporting Initiative" (GRI) est l'un des cadres de reporting les plus utilisés dans le monde pour les activités durables. Nous avons utilisé les normes de la GRI pour définir nos indicateurs clés de performance. De cette manière, nous savions également comment mesurer nos performances dans les différents thèmes. L'utilisation du cadre de la GRI nous a également permis de mesurer nos propres progrès et de les comparer avec d'autres rapports de la GRI.

Après une analyse approfondie des normes GRI, des résultats de l'enquête et de notre atelier interne, nous avons travaillé avec la direction pour choisir sept thèmes qui se sont révélés importants pour Flamingo. Il a ensuite été décidé de travailler et de faire un rapport sur les sept thèmes suivants.

Ces sept thèmes ont donné le ton à notre premier rapport sur le développement durable en 2022, que nous avons publié en 2023.

En 2022 et 2023, le contenu et les détails de la nouvelle directive sur le reporting des activités durables, la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), sont devenus de plus en plus clairs. Étant donné que l'obligation de déclaration s'applique également à Flamingo, nous travaillons d'arrache-pied pour nous préparer à la première déclaration obligatoire en 2026 pour l'année 2025. Pour nous y aider, nous travaillons avec un partenaire.

D'ici à 2023, nous aurons déjà fait beaucoup de travail. Nous avons donc examiné nos processus internes ainsi que la collecte de données actuelle et avons effectué une double analyse de matérialité sur la base de notre première analyse unique. Pour la nouvelle directive, il est important que les thèmes de la durabilité soient envisagés sous deux angles : non seulement l'impact de l'entreprise sur l'environnement et la société (inside-out), mais aussi l'impact que ces thèmes

peuvent avoir sur l'entreprise (outside-in). La dernière méthode est également appelée "matérialité financière", car elle s'intéresse principalement aux risques et opportunités financiers d'un thème de développement durable pour une entreprise.

Nous poursuivons également notre travail en 2024, car il reste encore beaucoup à faire. Le rapport 2023, comme le rapport 2022, est un rapport volontaire. Il s'agit d'un rapport sur les activités du Flamingo. Nous souhaitons ainsi donner à nos partenaires, clients et consommateurs un aperçu des coulisses de notre entreprise. La communication transparente est très importante pour Flamingo, tout comme le fait d'inspirer les pairs du secteur avec nos initiatives, car nous pensons que c'est la seule façon de créer un véritable impact. Pour nous, c'est une question distincte de l'obligation de reporting.

	Planète	Emballage circulaire	
		Protection du climat	
		Produits durables	
	Personnes	Un environnement de travail sûr et agréable	
		Des produits sûrs pour les animaux de compagnie et leurs maîtres	
	Prospérité	Croissance économique	
	Partenariat	Partenariats durables	



Atteindre nos objectifs

Les Objectifs de Développement Durable (ODD) ou Objectifs Internationaux de Développement ont été élaborés par les Nations Unies en 2015 pour un monde plus durable à l'horizon 2030. Il y a au total 17 objectifs et 169 cibles. Ils peuvent être divisés en cinq thèmes. Il s'agit des cinq "P" du développement durable : People, Planet, Prosperity, Peace et Partnership. Autrement dit les personnes, la planète, la prospérité, la paix et le partenariat. Les ODD forment un cadre international pour le développement durable et la coopération au développement, garantissant que tous regardent dans la même direction.

Chez Flamingo, nous voulons aussi communiquer clairement que nos efforts soutiennent le programme international de développement durable. À la suite de notre étude de matérialité, nous avons donc procédé à un deuxième exercice consistant à comparer le contenu de nos sept thèmes de développement durable avec les objectifs des ODD. Le résultat de cet exercice montre quels thèmes de durabilité contribuent à quels objectifs de développement international. Vous trouverez ici les ODD pertinents pour chacun de nos thèmes de développement durable.





Partenariats durables



Un environnement de travail sûr et agréable



Protection du climat



Un environnement de travail sûr et agréable
Partenariats durables
Croissance économique



Protection du climat
Produits durables
Produits sûrs pour les animaux domestiques et leurs maîtres
Croissance économique



Un environnement de travail sûr et agréable



Emballage circulaire
Produits durables
Produits sûrs pour les animaux domestiques et leurs maîtres
Partenariats durables
Croissance économique



Protection du climat



Emballage circulaire



Emballages circulaires
Produits durables
Produits sûrs pour les animaux domestiques et leurs maîtres



Partenariats durables



Partenariats durables



Emballage circulaire

Emballage produit

En 2023, nous avons poursuivi l'approche adoptée en 2022. Nous essayons toujours d'éviter autant que possible le plastique dans les matériaux d'emballage, ainsi que les matériaux d'emballage excédentaires ou les pièces jointes aux emballages, comme les agrafes et la colle. Ce n'est que lorsque la nature du produit l'exige que nous continuons à l'emballer dans du plastique, comme dans le cas de la litière pour chats, par exemple. Elle est uniquement emballée dans un sac en plastique sans étiquette. La plupart de nos produits sont emballés dans des boîtes en carton, sur des cartes ou sur des étiquettes, qui sont tous recyclables.

Nous cherchons constamment à améliorer la conception de nos emballages. Non seulement pour la facilité d'utilisation, mais aussi pour pouvoir réduire la proportion d'emballages, augmenter la proportion de mono-matériaux ou changer de matières premières si nécessaire.

Depuis 2023, nous enregistrons le pourcentage de matériaux recyclables dans l'emballage de nos produits grâce à une modification de notre système Product Information Managementsystem (PIM). De cette manière, nous pouvons cartographier correctement nos données d'emballage. Il est essentiel de savoir si nous voulons vraiment avoir un impact en changeant les matériaux ou en réduisant le poids de l'emballage. D'ici 2024, notre objectif est donc d'affiner les informations sur les emballages dans le système PIM afin que nous puissions parler à toutes les parties prenantes d'informations correctes.

Trier les informations

Comme Flamingo vend ses produits dans 62 pays, nous devons veiller à ce que nos produits et leurs emballages soient conformes aux décisions et réglementations nationales de nos pays de commercialisation. Des pays comme la France et l'Italie ont leurs propres règles de tri et nous devons nous y conformer. Elles ont pour but de permettre aux consommateurs de trier plus facilement leurs déchets d'emballages.

La conception de l'emballage est entièrement réalisée en interne chez Flamingo. Les collègues de notre département Packaging veillent donc à se tenir constamment au courant des réglementations et des obligations relatives aux informations qui doivent figurer sur les emballages des produits. Par exemple, d'ici 2023, rien que pour la France et l'Italie, nous aurons ajouté des informations de tri sur l'emballage de 1660 de nos produits. Nos clients peuvent également trouver toutes ces informations sur les versions française et italienne de notre boutique en ligne.

Film d'emballage innovant

En 2023, VOKA a lancé une campagne "Bonnes Pratiques". Ce faisant, elle a encouragé les entreprises à mettre en avant l'une de leurs "bonnes pratiques". Une action par laquelle nous créons un impact positif sur la société. Cette campagne a permis aux entreprises de s'inspirer mutuellement et de sensibiliser le monde extérieur à ce qui se passe au sein d'une entreprise.

Chez Flamingo, nous avons choisi de mettre en avant notre nouveau film d'emballage, qui est un film étirable fibré innovant.

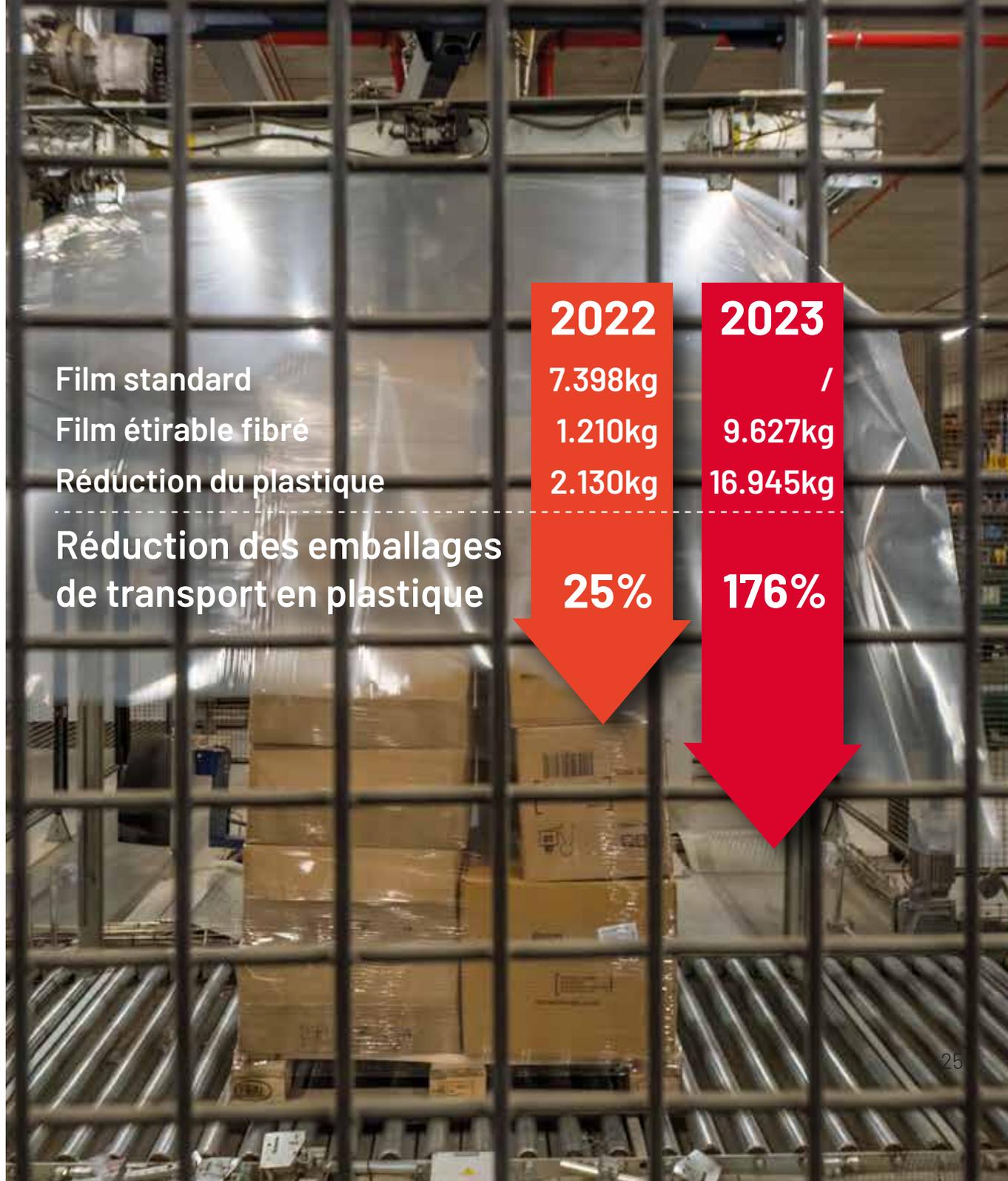
D'ici 2023, nous n'utiliserons ce film étirable fibré que pour nos machines d'emballage. Cela nous a permis d'économiser jusqu'à 64 % de déchets plastiques lors de l'emballage de nos palettes au cours du premier semestre 2023, sans sacrifier la stabilité !

A la fin de l'année 2023, nous avons refait le calcul et nous arrivons à une réduction de 16.945,5 kg de plastique, soit une réduction de 176% grâce à l'utilisation de ce nouveau film. La production de ce film pour palettes a nécessité l'émission de 18 291 kg de CO2. Cela représente 53 449 kg de moins que les émissions nécessaires pour produire le film d'emballage traditionnel que nous utilisions auparavant.

Boîtes de transport certifiées FSC®

Outre les films et les palettes, notre entrepôt utilise également de nombreux cartons pour transporter nos marchandises. En 2023, nous avons commencé à acheter des caisses de transport certifiées FSC à cette fin. Le papier de ces boîtes provient d'arbres abattus dans des conditions contrôlées, en tenant compte de l'écosystème et des conditions de travail des ouvriers. En 2023, 143 689,60 kg de notre carton de transport ont été convertis en carton d'origine responsable.

Flamingo a obtenu la certification FSC en 2023 et nous voulons le faire savoir clairement et résolument à l'avenir. Par exemple, nous afficherons la certification FSC avec un logo FSC sur les boîtes de transport. Nous pouvons ainsi informer et inspirer nos clients.



Film standard

2022

7.398kg

2023

/

Film étirable fibré

1.210kg

9.627kg

Réduction du plastique

2.130kg

16.945kg

Réduction des emballages de transport en plastique

25%

176%



Protection du climat

Empreinte écologique

En 2022, nous avons effectué un premier calcul de notre empreinte carbone. Pour 2023, nous avons refait cet exercice. Pour ce faire, nous avons mesuré la consommation d'énergie de notre siège à Geel et les émissions de notre flotte de véhicules.

En 2022, les émissions étaient d'environ 576 tonnes de CO₂. Du fait de notre croissance, cela représente environ 601 tonnes de CO₂ en 2023. Si nous examinons ensuite les différents facteurs (gaz naturel, électricité achetée, production propre d'électricité, déplacements domicile-travail et déplacements liés aux services), nous constatons peu de différences dans les parts respectives par rapport à l'année 2022.

La plupart de nos émissions de CO₂ proviennent des mouvements professionnels, comme en 2022. Nous constatons néanmoins une légère diminution de 704 kg de CO₂ en moyenne par représentant au travail. La raison de nos nombreux déplacements professionnels a grandi avec nous depuis l'histoire de Flamingo. Après tout, nous existons depuis 51 ans. Au fil des ans, nous avons établi de bonnes relations avec plusieurs clients. Ces clients sont habitués à une approche personnelle et choisissent généralement de passer une commande directe à l'un de nos représentants. Ainsi, lorsque nous avons de nouveaux produits dans notre gamme, ces clients aiment avoir une présentation de ces nouveautés dans leur propre magasin ou bureau.

On ne change pas cette façon de travailler du jour au lendemain. Nous n'avons donc pas l'intention de changer brusquement de cap. Néanmoins, nous consacrons également beaucoup d'efforts à notre boutique en ligne et aux alternatives numériques pour passer des commandes. En effet, nous souhaitons décharger au maximum nos représentants et faciliter au maximum les commandes de nos clients.

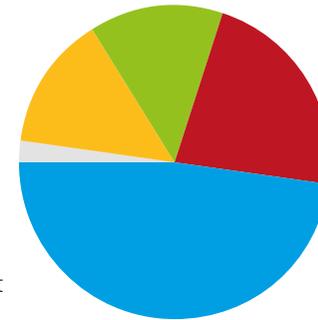
Cette numérisation se traduit par une légère diminution de la présence de nos représentants sur le terrain et par un changement du mode de commande. Par exemple, 38 % des commandes en 2022 ont été passées par l'intermédiaire d'un représentant. En 2023, elle était de 31 %, tandis que la part des boutiques en ligne passait de 5 % à près de 8 %.

Naturellement, nous voulons réduire notre empreinte carbone. C'est pourquoi nous travaillons, entre autres, à l'électrification de notre flotte. Sur les 63 voitures de société en 2023, 15 collègues conduisaient une voiture hybride rechargeable et huit collègues une voiture entièrement électrique. Cela représente une réduction des émissions de CO₂ de 31 126 kg ou 8,33 % en 2023.

Le fait que nous ayons de nombreux collègues sportifs se reflète dans le nombre de leasings de bicyclettes. En 2022, 35 leasings étaient en cours. En 2023, il y en avait 42. En outre, les 51 employés qui se sont rendus au travail à vélo en 2023 ont parcouru ensemble 80 004 km.

Flamingo

	2022	2023
Nombre de voitures de société	58	63
Émissions de CO ₂ flotte propre	360.807kg	373.501kg
Réduction des émissions de CO ₂ grâce à la conduite électrique	22.883kg	31.126kg
Réduction des émissions de CO ₂	6.34%	8.33%
Nombre de contrats de leasing de vélos	35	42
Nombre de km parcourus à vélo dans le cadre du déplacements domicile-travail	60.926	80.004



601 ton CO₂

- 45% - mouvements professionnels
- 23% - gaz naturel
- 12% - électricité achetée
- 17% - déplacements domicile-travail
- 3% - production propre d'électricité



Nouveau bâtiment économe en énergie

Entrepôts Heylen :
entretien avec Ralph Caspani
(co-PDG)

Ralph Caspani est co-directeur général de Heylen Warehouses. Il nous en dit plus sur le développement durable chez Heylen Warehouses et sur notre nouveau siège.

Le nouveau bâtiment Flamingo a été réalisé par Heylen Warehouses et l'aspect durable y était également important. Il s'agit d'un objectif et d'une stratégie qui sont largement soutenus dans les entrepôts Heylen et auxquels chacun peut contribuer dans son rôle : par exemple, Heylen Energies pour l'installation des panneaux solaires ou Building Technologies pour tous les compteurs et la gestion des biens.

Chez Heylen Warehouses, la philosophie est celle de la **"durabilité fonctionnelle"**. Cela signifie que les bâtiments doivent être à la fois fonctionnels et attrayants sur le plan extérieur, mais aussi prêts pour l'avenir. **Le point de départ est que nous pouvons assurer la qualité, la fonctionnalité et la flexibilité du bâtiment pour l'avenir.** C'est pourquoi, lors de la construction, nous avons tenu compte à la fois des besoins et des souhaits de Flamingo Pet Products, mais aussi de l'utilisation possible du bâtiment dans une seconde vie".

"Par exemple, nous avons veillé à ce que le bâtiment soit flexible en termes de hauteur et d'utilisation afin de répondre aux besoins d'aujourd'hui et de demain. Nous avons déjà pris des dispositions dans les étages de l'entrepôt pour permettre l'installation de mezzanines ou de tours de préparation des commandes, au cas où les processus manuels seraient remplacés par l'automatisation ou la robotisation. De cette manière, le bâtiment est prêt à l'accueillir. En outre, les opérations pour les allées étroites et larges ont été prises en compte dans l'entrepôt lors de la mise en place des colonnes, et cette flexibilité est maintenue".

"Il est évident que l'on souhaite construire un bâtiment qui puisse durer le plus longtemps possible. Nous sommes donc des investisseurs à long terme et c'est la première étape d'un bâtiment durable".

Ralph nous dit que lorsque vous créez des bâtiments fonctionnels, ils doivent également être efficaces sur le plan énergétique. L'énergie que vous ne consommez pas n'a pas besoin d'être produite. "Pour les bâtiments logistiques, l'éclairage est l'un des plus gros consommateurs d'énergie. C'est pourquoi nous avons équipé l'ensemble du bâtiment d'un éclairage LED contrôlé par des capteurs. Les capteurs d'éclairage extérieur mesurent le niveau de luminosité à l'extérieur et ne s'allument que lorsqu'il fait trop sombre. A l'intérieur, les lumières s'allument dès qu'il y a du mouvement, sans activité, les lumières s'éteignent".

En termes de chauffage, il faut s'assurer que le bâtiment est étanche à l'air et bien isolé. Le matériau utilisé présente une valeur d'isolation et une étanchéité à l'air élevées, ce qui vous permet d'utiliser la chaleur générée dans le bâtiment de la manière la plus efficace possible et de ne pas la laisser s'échapper vers l'extérieur. Dans ce cas, la production d'électricité pour les bureaux est assurée par des pompes à chaleur à haut rendement énergétique. Pour la ventilation, un système de récupération de la chaleur a été installé afin de fournir de l'air frais tout en récupérant la chaleur pour la réutiliser dans le bâtiment. La ventilation des bureaux est contrôlée en fonction du CO₂. En d'autres termes, plus il y a de personnes dans une pièce, plus la valeur du CO₂ est élevée. À ce moment-là, la ventilation sera également augmentée".

"En outre, les températures sont également mesurées. Dans l'entrepôt, cela se passe à trois niveaux différents. L'air chaud monte et se trouve donc sous le toit et non là où les gens travaillent. Le système souffle donc la chaleur vers le bas avec des sortes de ventilateurs lorsque la température au niveau du sol devient trop basse".

Les mesures de la performance et de la consommation des bâtiments sont toutes collectées sur la plateforme Building Technologies. Sur la base de ces données, les systèmes peuvent être contrôlés de manière intelligente dans l'ensemble du bâtiment.

En outre, il existe également un système de détection des fuites pour la consommation d'eau. Quelque **270 000 litres d'eau de pluie** seront recueillis. Cette eau est utilisée pour la chasse d'eau des toilettes et pour fournir des points d'eau dans tout le bâtiment pour le nettoyage ou l'arrosage des plantes. En été, cette eau pourra également être utilisée pour arroser le jardin.

Dans le domaine de l'eau, il existe également des compteurs intelligents. Toute l'eau entrant dans le bâtiment est mesurée. Une petite consommation à long terme peut être le signe d'une fuite. Lorsque l'eau de pluie n'est plus disponible, il passe automatiquement à l'eau de ville. L'objectif est d'utiliser le moins d'eau possible provenant du réseau et de la contrôler en permanence.

Qu'en est-il du parking du nouveau bâtiment ?

"Le parking a été construit avec des pierres perméables. Après tout, vous êtes tenu de recueillir autant d'eau que possible sur votre propre propriété", explique Sarah, chef de projet. "Tout autour du bâtiment, et donc aussi sous le parking, il y a donc des casiers d'infiltration, des citernes et des fossés.

>>>

Nous captons environ 99 % de l'eau qui tombe sur notre propriété.

Par conséquent, nous ne disposons que d'un trop-plein de 1 %, le long de la Geelseweg, pour envoyer l'eau que nous ne pouvons plus collecter nous-mêmes à travers les douves vers les fossés d'infiltration publics."

Même s'il s'agit d'un bâtiment logistique, une décoration agréable est toujours souhaitable pour nos employés. "Lors de l'abattage des arbres pour la construction du nouvel entrepôt, nous avons laissé autant d'arbres que possible. Concernant les arbres que nous avons dû retirer, nous essayons d'en replanter le plus possible afin de ne pas nuire à la biodiversité.

La certification BREAAAM sera demandée pour le bâtiment Flamingo. Qu'est-ce que c'est ?

"BREAAAM" est l'acronyme de Building Research Establishment's Environmental Assessment Method et est une méthode de certification largement utilisée dans l'industrie de la construction. Cette méthode internationalement reconnue permet d'évaluer, de certifier et d'améliorer la durabilité des bâtiments. Il permet de comparer ces bâtiments entre eux de manière objective.

L'évaluation vous permet d'améliorer et d'accroître la note de durabilité de votre bâtiment. Tous les ingrédients du bâtiment Flamingo sont des critères pour obtenir la certification BREAAAM. Nous allons donc demander un "BREAAAM-in-use" pour ce bâtiment, un an après son achèvement, alors qu'il est déjà utilisé. Grâce à ces résultats, nous pouvons voir ensemble quelles sont les possibilités d'amélioration pour le bâtiment".

Nous demandons à Ralph et Sarah si les entrepôts Heylen vont activement chercher à réduire les émissions de CO₂ chez les locataires.

"La production du bâtiment entraîne des émissions de CO₂, mais il en va de même pour son utilisation. Nous n'avons aucune influence directe sur cette utilisation. Nous ne pouvons le faire qu'indirectement, en construisant un bâtiment efficace pour l'utilisateur, mais aussi en contrôlant les données du système Building Technologies. Les clients peuvent utiliser ces informations pour réduire leur consommation de CO₂."

"En tant que partenaire, l'initiative la plus importante que nous puissions prendre est d'installer des panneaux solaires.

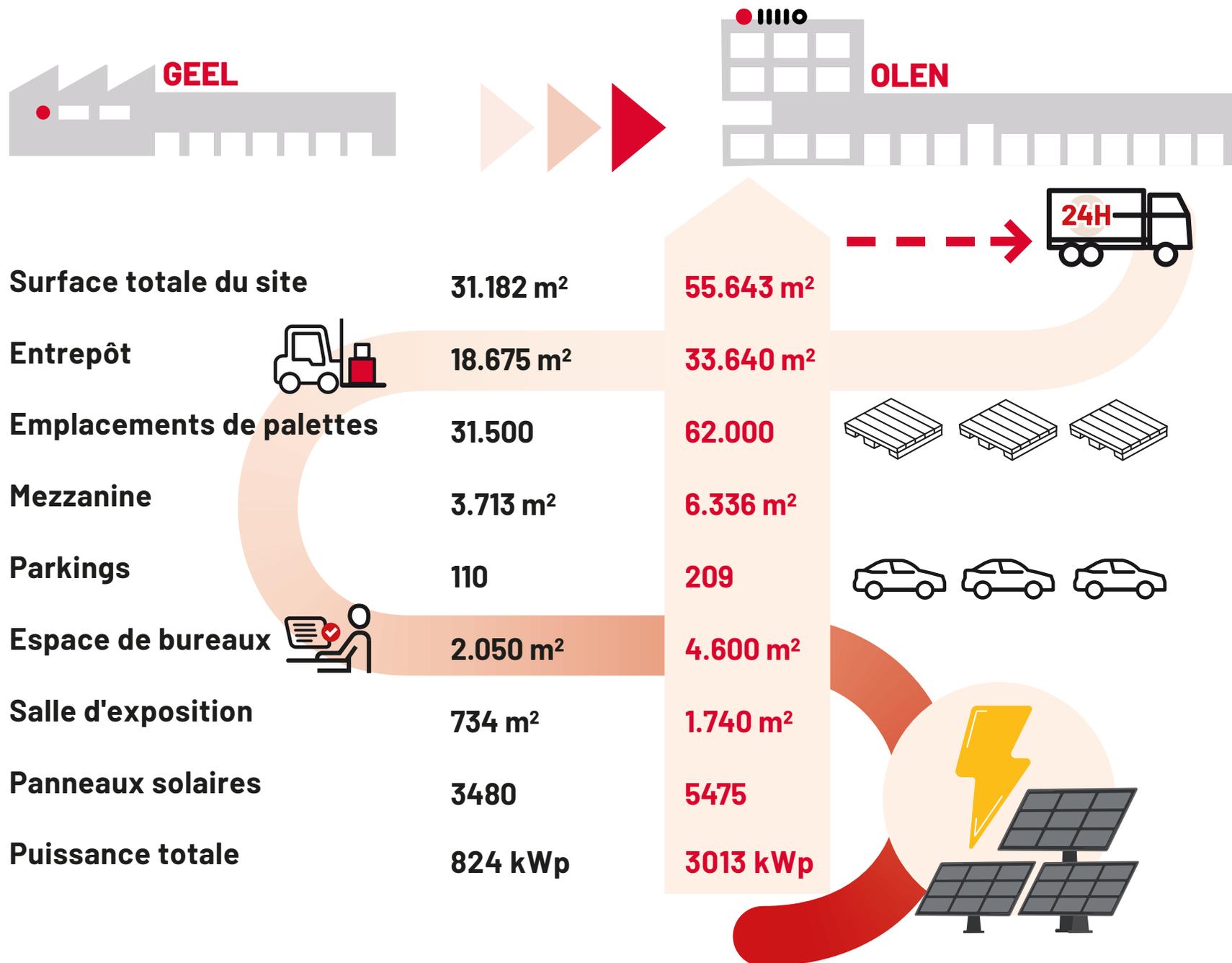
"Nous avons installé **5 475 panneaux** sur le toit, pour un total d'environ **3 013 kWp** d'énergie verte. Cela couvre la consommation de plus de **1 100 ménages** pendant un an.

C'est plus que suffisant pour la consommation d'énergie de Flamingo et pour fournir 65 % de l'électricité produite à la région environnante. Nous produisons donc plus d'énergie verte que nous n'en consommons nous-mêmes, ce qui signifie que nous n'émettons pas de CO₂, mais que nous l'absorbons."

Flamingo lui-même a déployé beaucoup d'efforts pour l'infrastructure de recharge. En collaboration avec MobilityPlus, par exemple, nous avons installé **15 stations de recharge doubles**, ce qui représente 30 places de stationnement. Comme elles fonctionnent avec de l'énergie autoproduite, les émissions de carbone liées à nos déplacements vers le lieu de travail diminuent.

Pendant la construction, Heylen Warehouses a pris les dispositions nécessaires pour que l'infrastructure de recharge puisse être étendue avec 19 poteaux de recharge doubles supplémentaires. Cela nous permet, chez Flamingo, d'augmenter notre flotte électrique sans problème et l'énergie excédentaire peut également être consommée.

Pour les **vélos électriques** il y a également **18 doubles points de recharge**. Il est possible de doubler le nombre de places de stationnement pour vélos et d'infrastructures de recharge, et les installations nécessaires ont déjà été mises en place à cet effet.





Produits durables

Nous poursuivons également notre approche 2022 pour la gamme de produits Flamingo. Lorsque nous recherchons de nouveaux produits, nous tenons compte de la demande de nos clients, mais nous voulons aussi les devancer et leur présenter des produits innovants fabriqués à partir de matériaux alternatifs et suivre les tendances du marché. Ainsi, nos clients peuvent constater que ces produits plus durables ne sont pas moins qualitatifs ou nécessairement plus chers que les articles traditionnels.

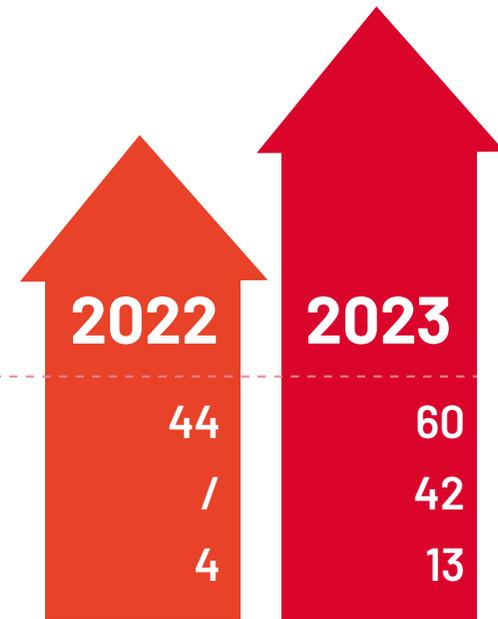
Gamme de jouets Rubba

En 2023, nous avons donc lancé notre "gamme Rubba". Il s'agit de 19 jouets à mâcher en caoutchouc pour chiens. Les jouets sont fabriqués à 100 % en caoutchouc naturel, issu de l'hévéa. D'un point de vue écologique, le caoutchouc naturel est donc intéressant, notamment parce qu'il ne nécessite pas l'utilisation de pétrole comme c'est le cas pour la production de caoutchouc synthétique.

Articles contenant plus de 95 % de matériaux recyclés

Articles contenant <95% de matériaux recyclés

Articles 100 % compostables à domicile



Notation dans le PIM

Depuis 2023, nous enregistrons la proportion de matériaux recyclés utilisés dans un produit dans notre Product Information Managementsystem (PIM). Nous pouvons ainsi suivre plus facilement l'évolution des matériaux de notre gamme. Bien entendu, nous le faisons également pour les produits qui étaient précédemment dans notre gamme, de sorte que nous pouvons déjà faire une première comparaison entre 2022 et 2023.



FSC

En tant qu'entreprise, vous pouvez également avoir un impact positif grâce aux certifications de durabilité, telles que le FSC, entre autres. Il s'agit du Forest Stewardship Council. Les produits en bois ou en papier portant le label FSC garantissent l'origine responsable du bois. Ainsi que des conditions de travail sûres et adéquates dans les forêts où les arbres sont abattus et replantés. Le FSC tient ces principes en haute estime et effectue donc des contrôles stricts auprès de toutes les parties qui achètent et vendent des produits certifiés FSC.

Comme nous avons environ 500 produits en bois et en papier dans notre gamme chez Flamingo, nous voyons l'opportunité avec le label FSC d'offrir à nos clients une alternative durable en matière d'accessoires en bois pour leurs animaux de compagnie.

En juin 2023, Flamingo Pet Products a été autorisé à recevoir la certification FSC après un audit. Cela signifie que nous pouvons désormais acheter et vendre des produits certifiés FSC. Les premiers produits sont déjà prévus pour 2024. Ils sont reconnaissables au label FSC apposé sur l'emballage. Bien entendu, nous communiquerons également à ce sujet sur nos canaux de médias sociaux afin que tout le monde soit informé.



By buying our products
you help take care of
the world's forests

We are FSC® certified (FSC® C189583).





Coopération avec Moderna Products

Le plastique recyclé est un matériau avec lequel nous pouvons avoir un impact important. C'est pourquoi Flamingo a également lancé des produits fabriqués à partir de 98 % de matériaux recyclés. Nous le faisons en collaboration avec notre partenaire de production Moderna Products, une entreprise familiale basée à Izegem. Ils fabriquent des produits en plastique recyclé pour les animaux de compagnie, tout comme Flamingo. À la fin de l'année 2023, notre gamme comptait 40 articles en matériaux recyclés provenant de cette entreprise.

Notre gamme comprend de nombreux articles de Moderna, tels que des mangeoires et des abreuvoirs, des cages de transport, des paniers pour chiens ainsi que des toilettes pour chats et rongeurs. Tous les produits sont fabriqués dans leur propre pays (Belgique), ce qui en fait également un commerçant local pour nous.

Moderna Products produit quelque 19 millions de pièces par an sur son seul site de production en Belgique. Pour ce faire, ils traitent plus de 5 000 tonnes de polypropylène par an, dont 38 % de matériaux recyclés.

L'entreprise a surtout des fournisseurs européens. Les matières premières utilisées proviennent d'Anvers et de Rotterdam, les produits recyclés viennent également de Belgique et même les emballages sont locaux. Les deux fournisseurs asiatiques avec lesquels Moderna travaille les connaissent depuis très longtemps. Il est donc très peu probable que les conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement soient mauvaises.

Pour mettre en lumière le partenariat avec Moderna Products et la politique de durabilité de l'entreprise, nous avons posé quelques questions à Chantal Saelen, propriétaire et responsable du marketing et des ventes chez Moderna.

On leur dit souvent à tort que "le plastique n'est durable", mais Chantal n'est pas de cet avis. "Nous savons que si nous nous y prenons bien, il n'y a pas d'alternative plus durable que le plastique. Mais il faut le faire de la bonne manière. C'est pourquoi nous nous sommes engagés dans l'innovation des processus et avons optimisé l'ensemble de notre processus de production. Le facteur clé est et restera toujours la matière première. Il y a environ cinq ans, par exemple, nous sommes passés des matériaux vierges aux matériaux d'origine recyclée. En 2023, 38 % de nos matériaux étaient d'origine recyclée".

Bien entendu, une telle transition ne se fait pas sans heurts.

"Nous sommes prêts pour cette transition dès le début, mais il y a aussi des pièges à éviter. Techniquement, il n'est pas toujours évident d'utiliser des matériaux recyclés pour remplacer des matériaux vierges. L'offre n'est pas non plus toujours constante, il faut donc prévoir un tampon pour que les stocks soient toujours suffisants. Le prix est et restera également un sujet de discussion. Nous savons que les gens veulent des produits durables, mais qu'ils ne veulent souvent pas payer plus cher pour les obtenir".

Pourtant, Moderna Products ne veut pas se soustraire à ces obstacles. L'ambition est donc de passer de 38 % de matériaux recyclés à 80 %. "100 % serait une bonne chose, mais ce n'est pas réaliste aujourd'hui", ajoute Chantal.

Pouvez-vous nous donner un bref aperçu de la politique de développement durable de Moderna Products ?

"Nous essayons toujours d'être parmi les premiers, nous ne sommes pas des suiveurs. Nous sommes en train de nous approcher de la législation, mais la durabilité ne se limite pas à l'écologie. Nous sommes également fermement engagés dans la gouvernance sociale et, en outre, quelles sont les initiatives sur lesquelles nous devons nous concentrer pour faire de Moderna une entreprise à l'épreuve du temps. Cela n'a pas toujours un impact à court terme, mais plus souvent à moyen terme. Nous ne sommes donc pas là pour obtenir des gains rapides, mais nous voulons être un partenaire stable pour nos clients, nos fournisseurs et notre personnel. C'est très important pour nous."

Quelle est la stratégie de Moderna en matière de "mieux-être" ?

"Chaque décision que nous prenons doit toujours être meilleure que la précédente sur le plan de la durabilité", ajoute Chantal. "Nous ne revenons jamais en arrière pour des raisons de prix, par exemple, ou parce que c'était plus facile. Les grandes décisions que nous prenons doivent avoir et auront toujours un impact positif".

Pourquoi avoir décidé d'utiliser des matériaux recyclés pour les produits ?

Un objectif à long terme ! "Nous avons une vision à long terme et suivons de près les nouvelles technologies. Nous voulons également faire un peu de travail à la place de nos clients, de sorte que nous soyons prêts avec une solution et que le client puisse s'occuper de ses affaires. Nous sommes le fabricant, nous devons donc faire notre travail correctement. Les matériaux recyclés font désormais partie de notre ADN".

Dans la gamme Flamingo, nous avons des produits composés à 98 % de matériaux recyclés, comme nos paniers de transport. En quoi consistent donc les 2 % restants ?

"Le matériau utilisé est recyclé à 100 %, mais il contient encore 2 % de colorant, et ce colorant ne peut jamais être d'origine recyclée."

Nous avons conclu l'entretien avec Chantal en évoquant son point de vue sur les plastiques biosourcés.

"La technologie n'est pas encore suffisamment avancée. En outre, il y a encore trop peu de produits disponibles, ce qui fait que le prix est encore très élevé. Des problèmes se posent également en matière de recyclage. Ou si vous utilisez un matériau composé, par exemple, de bambou et de résine, vous ne parviendrez jamais à le démonter à la fin. Le caractère "écologique" est donc parfois loin de l'être, même si c'est ainsi qu'il est commercialisé. Nos produits, en revanche, sont mono-matériaux et donc faciles à recycler".





Un environnement de travail sûr et agréable

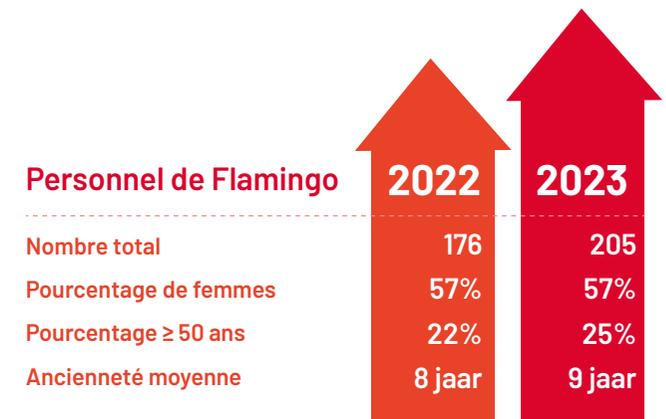
En 2023, le nombre d'employés à Flamingo est passé de 176 à 205 et nous continuons à nous développer. Une croissance aussi rapide s'accompagne naturellement de défis. Bien entendu, nous nous efforçons en permanence de créer un environnement de travail agréable où chacun se sent le bienvenu. Nous ne voulons pas perdre l'esprit d'une entreprise familiale et la touche personnelle qui l'accompagne. C'est là que notre équipe de RH joue un rôle important. Les initiatives prises dans l'atelier le sont toujours en concertation avec la direction et garantissent le bon déroulement du travail quotidien.

Le fait que Flamingo soit un lieu de travail agréable se reflète dans l'ancienneté moyenne de nos employés. Ce chiffre s'élève à 9 ans et un quart de notre personnel travaille même pour l'entreprise depuis plus de 10 ans.

Intégration des nouveaux employés

Pour diminuer les contraintes auxquelles sont confrontés les nouveaux employés, nous avons mis en place un processus d'intégration en 2022. Cela permet aux nouveaux collègues de se familiariser avec les différents services de l'entreprise au cours de leurs deux premières semaines au bureau. Ils savent ainsi rapidement à qui s'adresser pour poser leurs questions. En outre, un "Flamingo Buddy" leur est attribué. Il s'agit d'un "parrain" ou d'une "marraine" qui leur fera visiter l'atelier, mais qui leur expliquera aussi les questions pratiques et sera prêt à bavarder pendant les pauses, afin qu'ils ne passent pas les premiers jours seuls.

Nous suivons donc de près les nouveaux employés. Par exemple, notre service des ressources humaines organise au moins trois entretiens à propos du bien-être au cours de la première année de travail. Nous examinons comment le nouveau collègue se sent au sein de notre entreprise et de son équipe et ce dont il a encore besoin pour se sentir à sa place. Nos collègues des ressources humaines utilisent simultanément ces conversations comme source d'information pour de futures initiatives de bien-être, de formation et d'amélioration du processus d'intégration en lui-même.



Engagement et politiques de bien-être

Pour renforcer l'engagement des employés, nous avons lancé notre propre intranet à la fin de l'année 2023. Désormais, nos employés sont tenus au courant des tenants et aboutissants de Flamingo par notre équipe de marketing et de ressources humaines. Toutes les nouvelles de l'entreprise, formelles et informelles, sont partagées par le biais de cette plateforme. Pensez, par exemple, à des changements importants dans l'organisation, à des documents utiles et informatifs ou à l'annonce d'une naissance chez un de nos collègues. Un sondage amusant est également organisé tous les quinze jours, ce qui nous permet de connaître un peu mieux nos collègues Flamingo. Aujourd'hui, l'intranet existe en néerlandais et en anglais. D'ici 2024, nous souhaitons ajouter des langues supplémentaires afin que rien n'échappe à nos collègues étrangers. Sur cet intranet, les employés peuvent également trouver le calendrier feel good. Il s'agit d'initiatives, petites ou grandes, qui favorisent l'ambiance de travail et la collégialité. Ainsi, notre personnel sait rapidement quand le prochain food truck passe, quand il est temps de ressortir les costumes ou quand a lieu la fête annuelle du personnel.

En 2023, nous avons également bien lancé FlaminGO !

Non seulement grâce à un groupe enthousiaste de cyclistes et de coureurs de chez Flamingo sur l'application sportive Strava, mais aussi grâce à une solide ascension du Mont Ventoux en juin. Cette expérience sportive en appelle d'autres, puisqu'un voyage à pied et à vélo dans la région de Champagne est prévu en 2024. Nous partageons également le classement dans Strava sur l'intranet afin que chacun puisse suivre les performances de ses collègues.

Diversité et inclusion

Chez Flamingo, nos postes vacants sont ouverts à tous. Nous estimons qu'une main-d'œuvre diversifiée crée un environnement de travail passionnant et stimulant. Ainsi, nous avons toujours un ratio d'environ 50 % d'hommes et 50 % de femmes, y compris dans notre entrepôt. Nous essayons également de créer un bon équilibre entre les collègues de tous âges. En 2023, par exemple, 12 collègues auront 50 ans ou plus.

Nous poursuivons également la tendance pour les personnes handicapées. En 2022, nous avons déjà travaillé avec l'architecte de lieux de travail Synkroon. Grâce à Synkroon, nous pouvons offrir du travail à des personnes plus éloignées du marché du travail.

En 2023, nous avons donc entamé un partenariat avec Kaliber, une entreprise de travail adapté basée à Herentals. Tous les quinze jours, trois "Kalibers", accompagnés d'un superviseur, se rendent à Flamingo pour retraiter les produits. Ces personnes ont le talent particulier de pouvoir se concentrer énormément sur un travail répétitif. Ils sont donc utilisés pour gonfler de grandes quantités de ballons, trier des produits ou coller des codes-barres sur des codes-barres erronés sur des emballages, par exemple.

En 2023, comme en 2022, nous avons reçu le certificat de référence "Entreprise inclusive" pour nos efforts.



Environnement de travail sûr

Un environnement de travail sûr est extrêmement important pour Flamingo. Notre conseiller en prévention utilise donc la méthode SARIER pour identifier les risques sur le lieu de travail. SARIER signifie Systematic Analytical Risk Inventory-Evaluation and Registration (Inventaire Analytique Systématique des Risques - Évaluation et Enregistrement). Des plans d'action à court et à long terme sont ainsi élaborés sur la base d'analyses de risques. La liste des risques est ensuite traitée par ordre d'urgence. Comme nous avons déménagé dans un nouveau centre de distribution en octobre 2023, il reste encore beaucoup à faire. En effet, un nouvel entrepôt implique une nouvelle méthode de travail, qui comporte à son tour de nouveaux risques.

Fin 2023, notre équipe de premiers secours comptait 14 membres et l'équipe d'intervention 6. Ces collègues suivent régulièrement la formation nécessaire pour administrer les premiers soins et assister notre personnel en cas d'incendie.

Le déménagement dans le nouveau bâtiment ayant nécessité un énorme travail de préparation, nous avons décidé de ne pas toucher aux procédures de notre équipe de premiers secours et d'intervention en 2023. Une fois que le nouveau site sera bien en place, nous continuerons à travailler sur ce sujet. En fait, nous voulons renforcer nos procédures pour accroître l'indépendance de nos assistants industriels et communiquer encore plus avec tous nos employés, afin qu'ils sachent bien ce qu'il faut faire en cas d'urgence.



Des produits sûrs pour les animaux de compagnie et leurs maîtres

Flamingo est peut-être avant tout un distributeur de produits pour animaux de compagnie, mais cela ne signifie pas que nous n'achetons et ne vendons des produits que s'ils portent une belle jaquette Flamingo. Nous avons un rôle à jouer en tant que propriétaire de marque et nous le prenons au sérieux. Notre équipe d'acheteurs sélectionne les produits de la plus haute qualité dans le monde entier.

Nous démontrons la qualité et la sécurité de nos produits par des marquages officiels, des rapports d'essai et des certificats. L'authenticité de chacune de ces garanties est vérifiée par l'examen des étiquettes et des documents eux-mêmes. Nous pouvons ainsi garantir la qualité et la sécurité. Nous nous concentrons ici sur les catégories de produits présentant les risques les plus élevés en matière de sécurité, notamment les jouets et les produits électriques.

Jouets sûrs

Chez Flamingo, nous allons plus loin dans les tests de nos jouets pour chiens et chats que ce qui est légalement requis par la directive européenne sur les jouets pour enfants.

Lorsque l'emballage d'un jouet Flamingo porte la marque CE, vous pouvez supposer que le jouet est aussi sûr pour les chats et les chiens que pour les enfants. Notre ambition est donc toujours de soumettre 100 % de nos jouets, qui sont très proches des jouets pour enfants, à ces tests de sécurité. Si nous ne pouvons pas tester un article conformément à ces lignes directrices européennes, nous évaluerons si l'article restera ou non dans notre gamme.

Électronique sûre

Pour nos produits électriques et électroniques, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils respectent les directives européennes qui garantissent la sécurité des produits. La marque CE apposée sur le produit et l'emballage en est la preuve. Pour être sûrs à 100 % que ce marquage CE est justifié, nous demandons toujours à notre fournisseur les rapports et les certificats de ces tests et les examinons attentivement. En effet, nous ne voulons pas de produits dans notre gamme qui pourraient interférer avec le fonctionnement d'autres appareils électroniques, provoquer des courts-circuits ou contenir des métaux lourds.

À la fin de l'année 2023, notre gamme comptait 89 produits électroniques, tous examinés et approuvés par nos soins. Au 31 décembre, cinq étaient encore en suspens. Cela équivaut à 276 rapports d'essai et certificats acceptés, dont 127 pour la seule année 2023. Il ne s'agit là que des documents que nous avons acceptés. Nous en avons effectivement examiné beaucoup d'autres, que nous n'avons pas pu accepter pour diverses raisons.



Jouets Flamingo pour chiens et chats

	12/22	12/23
Nombre total	1547	1773
Nombre testé et approuvé	971	1610
Tests en cours (y compris les nouveautés)	179	250

Flamingo EEE

	2022	2023
Nombre total	57	89
Testé et approuvé	40	84
Total des rapports et certificats acceptés	149	127



REACH

Un autre élément important est la directive REACH. Il s'agit d'une directive européenne qui traite des produits chimiques. Grâce à cette directive, nous connaissons la dangerosité de certaines substances pour l'homme, l'animal et l'environnement. Nous souhaitons donc que nos fournisseurs garantissent que leurs produits sont fabriqués sans substances toxiques. Aujourd'hui, tous nos fournisseurs déclarent être en conformité avec les exigences des directives REACH.

Étiquetage des produits

En matière de sécurité, les informations figurant sur et dans l'emballage du produit sont parfois négligées. C'est au moins aussi important que les tests et les vérifications. En effet, la sécurité est étroitement liée à l'utilisation correcte d'un produit. C'est pourquoi notre service emballage est constamment à l'écoute et s'informe sur tout ce qui concerne l'information sur les produits, comme les directives européennes, les normes ou les initiatives nationales. Nous nous efforçons de veiller à ce que nos emballages soient toujours mis à jour avec les derniers avertissements, instructions et autres informations obligatoires sur le produit, afin que nos clients puissent dormir sur leurs deux oreilles.

Contrôle de la qualité

La dernière étape consiste à contrôler les marchandises qui arrivent dans notre entrepôt. Tous les nouveaux produits sont contrôlés, pesés et mesurés. Ces données sont ensuite introduites dans notre système de gestion des informations sur les produits. Les produits présentant des écarts ou ne répondant pas à la qualité attendue ne seront pas mis en vente. Nous travaillerons alors avec le fournisseur pour trouver une solution à ce problème.

Conseils d'experts sur les produits

Pour que les animaux soient heureux, il est également impératif que les maîtres choisissent les bons produits. C'est pourquoi, en collaboration avec nos experts, nous avons également mis l'accent sur ce point dans les vidéos et les blogs que nous avons créés ensemble.

Dans les vidéos, la vétérinaire Valérie vous explique par exemple comment choisir les bons jouets pour votre chiot ou votre chaton et l'importance de la stimulation physique et mentale chez les jeunes animaux. En effet, il est préférable de choisir des jouets plus petits et plus doux pour votre petit compagnon.

Mais aussi des conseils pour choisir les bonnes écuelles pour la nourriture et l'eau, ou l'utilisation et l'emplacement du bac à litière pour votre chaton. Grâce à tous ces conseils, les produits Flamingo sont parfaitement adaptés. Nous disposons d'une large gamme de jouets pour chiots, de jouets adaptés aux chatons, d'écuelles pour mettre la nourriture et la boisson antidérapantes et de bacs à litière entrée abaissée. Et ce ne sont là que quelques exemples !

Dans les blogs, en collaboration avec Smiling Dogs, nous donnons souvent des conseils de santé pour les chiens, mais aussi des produits. Pensez aux jouets à mâcher pour un chiot ou un chien qui mord souvent vos meubles, aux jouets interactifs pour lutter contre l'ennui ou au bon harnais pour une promenade en douceur. Nous associons toujours les conseils d'un expert à un produit Flamingo pour renforcer les messages.





Partenariats durables

Collaboration avec le vétérinaire et l'éducateur canin

En 2023, nous nous sommes associés à des experts en soins pour animaux de compagnie : la vétérinaire Valérie Vermeulen et Patricia Ceuppens, coach certifiée en éducation et comportement canins chez Smiling Dogs. Avec eux, nous avons créé une série de contenus autour de différents thèmes, tels que les chiots et les chatons, à partager avec nos clients et consommateurs.



Face à la surabondance de contenus sur ces sujets, nous avons ressenti le besoin de partager sur notre site web et nos médias sociaux des contenus de qualité, précis et étayés, rédigés par des experts. Nous disposons d'une large gamme de produits pour les animaux de compagnie et nous souhaitons partager notre expertise sur leur utilisation et leur contribution à une vie heureuse.

Par exemple, en collaboration avec le vétérinaire Vermeulen, nous avons lancé une campagne relative aux chiots et aux chatons. Il s'agit de deux vidéos dans lesquelles Valérie explique et donne des conseils sur tout ce qui concerne l'acquisition d'un nouveau chiot ou chaton : ce qu'il faut prendre en compte, quand il faut aller chez le vétérinaire et bien plus encore. À partir de ces vidéos, nous avons créé des produits dérivés sous la forme de messages sur les médias sociaux, d'histoires, de blogs, de bulletins d'information, de publicités, etc. Le vétérinaire Vermeulen a également donné une conférence sur le sujet.

Avec Patricia de Smiling Dogs, nous avons élaboré toute une série de blogs pour lesquels elle a fourni des conseils et des astuces à notre équipe marketing. Ceux-ci ont ensuite été transformés en blogs sur divers sujets tels que le travail à domicile avec des animaux de compagnie, l'anxiété de séparation, la socialisation de votre animal, l'introduction d'un nouvel animal, l'ennui chez votre compagnon à quatre pattes et bien d'autres encore. Toujours lié à un ou plusieurs produits Flamingo. Ces blogs ont également fait l'objet d'une attention constante dans les bulletins d'information destinés aux clients, aux fournisseurs et aux consommateurs, ainsi que sur les médias sociaux.



BEPEFA

Avec Patricia de Smiling Dogs, nous avons élaboré toute une série de blogs pour lesquels elle a fourni des conseils et des astuces à notre équipe marketing. Ceux-ci ont ensuite été transformés en blogs sur divers sujets tels que le travail à domicile avec des animaux de compagnie, l'anxiété de séparation, la socialisation de votre animal, l'introduction d'un nouvel animal, l'ennui chez votre compagnon à quatre pattes et bien d'autres encore. Toujours lié à un ou plusieurs produits Flamingo. Ces blogs ont également fait l'objet d'une attention constante dans les bulletins d'information destinés aux clients, aux fournisseurs et aux consommateurs, ainsi que sur les médias sociaux.

En tant que membre du BEPEFA, vous signez un code de conduite. L'un des principes clés est que chacun agisse et communique sans mettre en péril la réputation du secteur. Cela signifie également que tous les membres doivent respecter leurs collègues et ne pas s'exprimer négativement sur un collègue dans leur propre intérêt. Ils peuvent ainsi continuer à garantir des conditions de concurrence équitables.

Nous ne sommes pas les seuls acteurs de cette pièce. Notre collègue Philippe Descheemaeker, responsable des achats, de l'emballage et des données de référence, participe activement aux réunions, ateliers et événements organisés par BEPEFA. En novembre 2023, par exemple, il a participé à un atelier sur les aliments nutritifs et durables pour animaux de compagnie, organisé au laboratoire SGS d'Anvers. Nous trouvons qu'il est important de s'informer sur ces sujets, en particulier pour nos snacks, car cela nous permet de faire des ajustements sur la façon dont nous pouvons, par exemple, emballer de manière durable sans compromettre la durée de conservation.

Pet Sustainability Coalition

La Pet Sustainability Coalition (PSC) est la seule organisation internationale de développement durable qui s'occupe spécifiquement des questions de développement durable dans le secteur des animaux de compagnie. Chez Flamingo, nous ne pouvions donc pas faire autrement que de devenir membres. La PSC utilise les objectifs internationaux de développement durable des Nations unies (à savoir les ODD) pour guider les entreprises sur la voie du développement durable. Ils fournissent également des spécialistes dans différents domaines du développement durable. Par exemple, en plus des réunions bimensuelles avec les membres européens du PSC, nous avons également eu de nombreux entretiens individuels avec un spécialiste du PSC en matière de rapports de durabilité en 2023. Ensemble, nous avons procédé à un examen approfondi de notre précédente édition afin d'améliorer notre approche et notre communication pour le présent rapport.



Le nombre de membres européens du PSC ne cessant de croître, il a été décidé d'avoir une personne basée en Europe d'ici 2024. Cette personne pourra notamment se concentrer sur les initiatives législatives et autres en matière de développement durable qui touchent le marché européen. Voilà de bonnes perspectives pour la branche européenne de la PSC !



amfori

En outre, nous sommes également membres d'amfori, une organisation qui estime que le commerce équitable est la clé des avantages sociaux, environnementaux et économiques pour tous les acteurs de la chaîne de production. En raison du nombre important de ses membres, amfori a un impact considérable sur les opérations commerciales mondiales. Avec plus de 2 400 membres, elles représentent de nombreux secteurs et influencent la vie professionnelle de centaines de milliers de travailleurs. L'organisation dispose d'une équipe diversifiée d'experts qui se tiennent constamment au courant de la législation et sont en contact étroit avec les décideurs politiques et les parties prenantes. Ils donnent ainsi la parole à leurs membres pour que leurs opinions soient prises en compte dans la prise de décision.



Member of amfori, the leading global business association for open and sustainable trade.
For more information visit www.amfori.org

En tant qu'organisation, amfori fournit principalement des outils permettant d'identifier les problèmes environnementaux et sociaux dans les chaînes de produits. Ces connaissances facilitent les discussions entre les partenaires de la chaîne et peuvent créer des relations durables à long terme.

L'initiative "Business Social Compliance" est l'un des fleurons d'amfori. En effet, elle fournit un code de conduite qui garantit de bonnes conditions de vie et de travail au niveau de la production. Pensez à de bons salaires, à l'absence de travail des enfants, à l'absence de discrimination fondée sur le sexe ou à des périodes de repos adéquates pour les travailleurs.

Chez Flamingo, nous trouvons ce code de conduite très intéressant et nous aimerions nous en inspirer pour élaborer notre propre code de conduite à l'avenir, afin de communiquer à nos partenaires commerciaux ce que signifie pour nous une relation commerciale durable. Mais nous voulons aussi demander quelques garanties de base concernant les conditions de production, afin de savoir que nous travaillons avec des partenaires qui accordent autant d'importance que nous à la durabilité des entreprises.

Certains de nos fournisseurs ont déjà été audités conformément au BSCI CoC d'amfori fin 2023. Plusieurs autres ont opté pour le SMETA (Sedex Members Ethical Trade Audit), dont les principes sont équivalents à ceux de la BSCI d'amfori. Ce qui, bien sûr, est également intéressant pour nous inspirer !





Charte Voka Entrepreneuriat Durable

En 2023, nous avons participé pour la première fois avec Flamingo à la Charte Voka pour un Entrepreneuriat Durable. Nous avons établi un plan d'action clair, comportant au moins 10 actions, qui nous a permis d'établir des priorités et de nous concentrer sur certains des thèmes de durabilité sur lesquels Flamingo peut avoir un impact. Nous avons choisi de nous concentrer sur 14 actions dans le cadre de notre plan. Progressivement, cela nous a permis de mettre en évidence nos points faibles internes, de voir ce que nous devons améliorer et d'optimiser nos processus pour l'avenir. Avec notre participation à cette charte, nous contribuons à nouveau clairement aux objectifs internationaux de développement durable (ODD). Notre participation n'a pas été inutile, puisque nous avons déjà passé l'évaluation finale et donc obtenu la charte pour 2023 !



N°	Action	Objectif	ODD
1	Analyse de matérialité : consultation des parties prenantes internes et externes	Organisation responsable et transparente - élaboration d'une politique de développement durable	
2	Définir des indicateurs de performance clés (KPI) et collecter des données conformément aux normes de la GRI.		12
3	Rapport sur le développement durable conforme aux 7 thèmes matériels		16
4	Électrification de la flotte de véhicules, y compris l'infrastructure de recharge	Politique climatique	13
5	Passage à un emballage certifié FSC	Production et consommation durables	3
6	Emballage tertiaire : conversion du film de palette standard en film étirable fibré		12
7	Passage aux produits en papier et en bois certifiés FSC dans la gamme		15
8	Tous les jouets et appareils électroniques sont testés conformément aux directives CE.	Emploi productif et engagement	
9	Mise en place d'un intranet pour une plus grande implication		8
10	Un nouveau processus d'intégration comprenant des entretiens sur le bien-être et un système de jumelage		16
11	Mise en œuvre de politiques de bien-être telles que Let's go FlaminGo !		
12	Réalisation d'un nouveau bâtiment axé sur la durabilité	Infrastructure commerciale et informatique durable	7
13	PIM : échange de données uniforme avec GS1		9
14	Mise en place d'une nouvelle boutique en ligne et amélioration de la convivialité		

Huisdierproducten slim verpakt met

64%

minder plastic al val

FLAMINGO PET PRODUCTS

Da's goede zaken doen!

19
KE





Croissance économique

Chez Fleming, nous adoptons la numérisation et l'innovation parce qu'elles contribuent à notre croissance économique. L'attention que nous portons à ces aspects n'est pas seulement une stratégie d'efficacité, mais aussi un moyen de répondre aux besoins des consommateurs modernes. Cela nous permet d'atteindre une croissance durable et de renforcer notre position dans l'industrie. Comme les années précédentes, nous avons également entrepris de nombreuses initiatives pour cette année 2023 et apporté des améliorations en termes de numérisation.



Boutique en ligne

En 2023, de nombreuses améliorations et mises à jour ont été apportées au site web et à la boutique en ligne afin d'en accroître la convivialité, entre autres. Par exemple, les temps de chargement des paniers d'achat sont cinq fois plus rapides grâce aux optimisations. Les clients peuvent désormais télécharger des images, des vidéos et des documents d'information sur les produits. En outre, ils peuvent consulter et télécharger leurs factures dans leur compte de boutique en ligne.

Pour nos traductions, nous avons établi un lien avec un outil de traduction. Cela permet de charger automatiquement les traductions des pages web au bon endroit sur la page et d'économiser en moyenne 6 heures par article de blog.

La fiche client a été automatisée. Cela permet à un client potentiel de remplir le formulaire, quelques contrôles sous-jacents sont effectués et lorsque tout est correct, le client est automatiquement créé dans notre système ERP. Il n'est donc plus nécessaire de retaper manuellement toutes les données.

En 2022, nous sommes passés de 825 à 995 clients de la boutique en ligne. Ce chiffre continue d'augmenter chaque mois, car la boutique en ligne est de plus en plus promue par nos représentants. Nous avons pu arrondir le nombre total de commandes de boutiques en ligne à 8 202 en 2023. Environ 1 800 de plus qu'en 2022. Ce qui porte le pourcentage des ventes de la boutique en ligne à 8 % des ventes totales.

Avec plus de 18 500 visiteurs sur le site web, nous démontrons que notre présence numérique est forte. Nous avons renforcé cela en collaborant avec des influenceurs sur les médias sociaux. Ces campagnes ont permis de toucher 169 557 personnes supplémentaires. Cela s'est traduit par un nombre croissant d'adeptes sur nos canaux de réseaux sociaux.

Les améliorations apportées à notre boutique en ligne ont été récompensées par le prix de la meilleure boutique en ligne B2B de Belgique ! Les "Awards by Jury" récompensent les boutiques en ligne opérant dans des segments de marché spécifiques tels que le B2B, l'exportation et les places de marché. Ils seront évalués par un jury sur la base du dossier soumis. Après avoir été nominés dans le top 3, Flamingo a remporté le premier prix de la meilleure boutique en ligne B2B.



En 2024, nous nous engageons à optimiser encore davantage la boutique en ligne. Grâce à une mise à jour majeure, nous améliorons la fonction de recherche et la vitesse du site. Le nettoyage des données facilite leur gestion et leur intégration dans un "système d'automatisation du marketing". Cela nous permet d'automatiser et de personnaliser le e-mail marketing. Nous examinerons également la possibilité d'étendre le lien avec notre outil de traduction à notre système PIM et à tout autre canal. Cela permet de centraliser toutes les traductions de PIM et de sites web au sein d'une mémoire de traduction et d'un système uniques, ce qui garantit des économies de temps et d'argent, ainsi que la cohérence de nos traductions. Les traductions apparaissent automatiquement au bon endroit dans le PIM. Cela signifie que nous ne devons plus compléter manuellement les traductions lorsque nous ajoutons une nouvelle langue ou une nouvelle valeur dans PIM, par exemple.

En outre, nous avons l'intention d'ajouter les textes de nos emballages à notre PIM, ce qui permettra également de les traduire à l'aide de notre outil de traduction. Cela permet également de gagner du temps, d'autant plus que nous proposons nos textes d'emballage en 16 langues.



Durabilité et innovation dans notre nouvel entrepôt

En octobre 2023, nous avons inauguré notre nouvel entrepôt au siège d'Olen. Un entrepôt plus spacieux et plus moderne qu'auparavant, avec pas moins de 62 000 emplacements de palettes répartis sur six niveaux et 42 allées dans l'ensemble de l'entrepôt. Pour notre nouvel entrepôt, nous avons cherché un système capable d'accroître l'efficacité de la préparation des commandes. Nous l'avons trouvé dans un nouveau chariot innovant doté d'un système "pick-to-light".

Pick to light

Le chariot "pick-to-light" peut contenir 6 ou 12 boîtes. À chaque fois, l'ordinateur du chariot indique le prochain emplacement de prélèvement avec le nombre d'articles à prélever et indique au préposé dans quelle boîte il doit placer les articles au moyen d'une lumière (= pick-to-light).

Grâce à ce système, nous constatons une nette augmentation de l'efficacité et de la rapidité de la préparation. Pour nos préparateurs, ce système est également beaucoup plus facile et pratiquement aucune erreur n'est commise. Quelque 150 lignes peuvent être traitées par heure, contre 50 dans le système traditionnel. C'est donc trois fois mieux !

L'ergonomie a également été prise en compte. Lorsque les préparateurs prennent le chariot, celui-ci se déplace presque tout seul. En effet, le chariot est alimenté électriquement.



Stockage de produits lourds

Dans l'aménagement du nouvel entrepôt, nous avons pris en compte le stockage de produits lourds en termes d'ergonomie, de sécurité, de propreté et d'hygiène. Nous déchargeons, stockons et prélevons donc ces produits dans le même hall, ce qui limite les distances à parcourir à pied. Ici, par exemple, les étagères sont également différentes, pour transporter les produits lourds. Notre litière pour chats en est un bon exemple. De cette manière, la poussière générée par un tel produit lors de son traitement n'est pas dispersée dans l'ensemble de l'entrepôt, mais est confinée dans un seul hall.

Réduction des déchets

C'est sur la mezzanine, un étage supplémentaire de notre entrepôt, que s'effectue la préparation. Il y a 4 000 articles ici. Tous les articles restants en vrac sont déposés sur la mezzanine de notre nouvel entrepôt.

Les bacs à litière retirés du marché sont utilisés pour collecter et stocker ces articles. Alors qu'auparavant les articles restaient sur les palettes, avec une chance minimale d'être prélevés et donc devenir des déchets - en d'autres termes, ils sont maintenant utilisés pour le prélèvement de pièces.

Groupe de travail sur l'IA

Afin de tenir tous les employés au courant des changements numériques, tels que l'IA, par exemple, nous avons mis en place un groupe de travail à ce sujet. Trois sessions de ce groupe de travail sur l'IA et ChatGPT ont déjà eu lieu en 2023 pour échanger des informations, des mises à jour et des expériences. De nombreux collègues ont immédiatement commencé à utiliser cet outil. Cela nous a déjà permis de travailler sur un premier cas avec des résultats tout à fait remarquables.

De nombreux produits, par exemple, n'avaient pas encore de description orientée vers le consommateur sur notre site web. Grâce à ChatGPT, nous avons généré ces descriptions, ce qui nous a permis d'économiser beaucoup de temps et d'argent. Toutes ces descriptions ont bien entendu été vérifiées pour détecter d'éventuelles erreurs, puis lues dans notre système de gestion de l'information sur les produits.

En 2024 également, les collègues du groupe de travail se réuniront tous les trimestres pour échanger des informations et des expériences. Nous continuons à encourager les collègues des différents services à utiliser l'outil pour faciliter les tâches répétitives, par exemple, ou pour leur donner un coup de main dans la numérisation de divers éléments.

PIM et GS1

Il y a quelques années, le besoin d'informations de qualité sur les produits s'est fait sentir chez Flamingo. Les données actuelles sur les produits dont nous disposions provenaient de notre système ERP. Un logiciel qui se concentre principalement sur les données logistiques, ce qui rend les données très statiques et donc difficilement compatibles avec la collecte d'informations détaillées sur les produits.

C'est pourquoi nous avons mis en place un Product Information Managementsystem sur les produits, ou système PIM, en 2019. Ce système PIM est complété et mis à jour quotidiennement par nos collègues du département "Master Data". Dans le PIM, vous pouvez trouver des photos, des manuels ou des certificats en plus des informations sur le produit. Le système PIM constitue la base de notre boutique en ligne. Comme en 2022, nos articles dans le PIM étaient "complets à 100 %" fin 2023. Cela signifie que toutes les informations sur les produits sont complètes et à jour.

Ces données de produit sont échangées avec la plateforme de données GS1 GDSN. Cette plateforme permet d'échanger facilement et de manière uniforme des informations sur les produits avec différents partenaires tels que les fournisseurs et les clients. Ainsi, nous ne devons pas traiter ou compléter manuellement des centaines de listes différentes de données sur les produits. Tous les fournisseurs fournissent les données dans le même format dans le système.

En 2023, notre coordinateur des données de base a fait une présentation au GDSN NL pour montrer à nos homologues l'importance d'une qualité uniforme des données. En conséquence, 159 utilisateurs supplémentaires ont rejoint la plateforme à la fin du mois de décembre. Cela rend l'échange de données beaucoup plus efficace et fait gagner beaucoup de temps à toutes les parties.



GRI content index

Statement of use	Flamingo Pet Products nv. has reported the information cited in this GRI content index for the period 1 January 2023 - 31 December 2023 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

GRI Standard	Disclosure	Location
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organisational details	56
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	2
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	16, 19
	2-7 Employees	9, 17, 36
	2-22 Statement on sustainable development strategy	20-21
	2-23 Policy commitments	22-23
	2-24 Embedding policy commitments	22-23
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	36-37

GRI Standard	Disclosure	Location
GRI 2: General Disclosures 2021	2-28 Membership associations	42-46
	2-29 Approach to stakeholder engagement	21
	3-1 Process to determine material topics	20-21
	3-2 List of material topics	21
GRI 301: Materials 2016	3-3 Management of material topics	24-51
	301-1 Materials used by weight or volume	17, 25
GRI 302: Energy 2016	301-2 Recycled input materials used	17, 27, 30
	302-1 consumption within the organisation	20-21
	302-3 Energy intensity	17, 27, 30-31
	302-4 Reduction of energy consumption	27-31

GRI Standard	Disclosure	Location
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	27
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	27
	305-5 Reduction of GHG emissions	27
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	24, 50
	306-2 Management of significant waste-related impacts	24, 50
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	36
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 Worker training on occupational health and safety	37

GRI Standard	Disclosure	Location
GRI 405: Diversity and Equal Opportunities 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	37
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	45
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	38-40
	416-2 Incidents of noncompliance concerning the health and safety impacts of products and services	39
GRI 417: Marketing and Labelling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labelling	24, 40



**Everything
your pet needs
flamingo.be**

