



accessible à tous

rapport de durabilité 2016



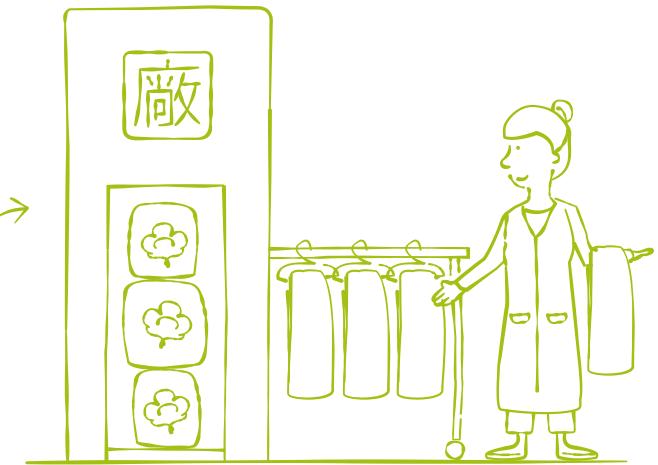
table des matières

1. préface
2. résultats en 2016
3. HEMA en bref
4. vraiment HEMA
5. la durabilité chez HEMA
6. faire les bons choix
7. s'entretenir avec le monde qui nous entoure
8. le monde de HEMA
9. de quoi sont faits nos produits ?
10. comment nos produits sont-ils fabriqués ?
11. notre rôle dans la société
12. glossaire



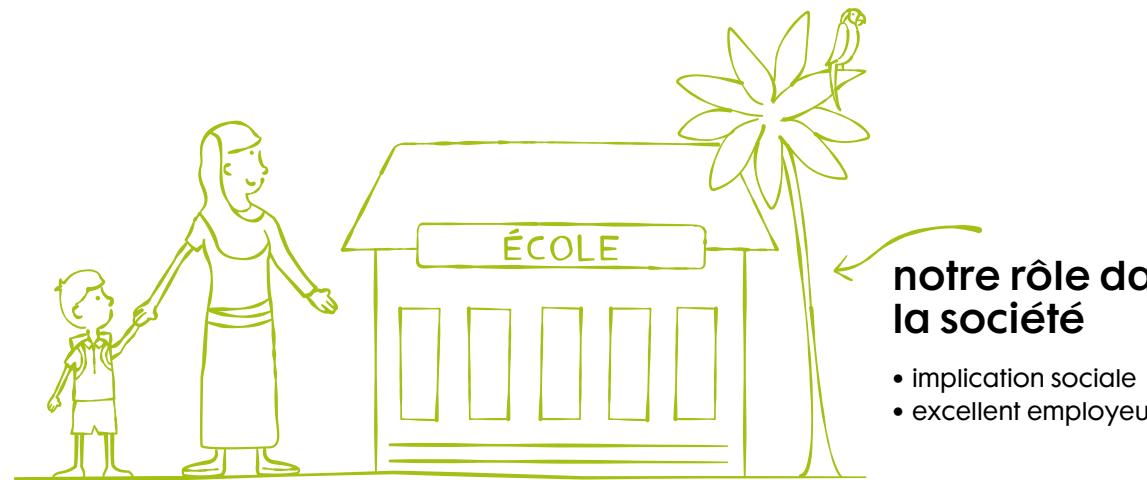
de quoi sont faits nos produits ?

- matières premières et matériaux
- le bien-être animal
- emballages



comment nos produits sont-ils fabriqués ?

- transparence de la chaîne
- conditions de travail chez les producteurs
- transport et énergie



notre rôle dans la société

- implication sociale
- excellent employeur

accessible à tous

"En faisant le bilan de 2016, j'ai un sentiment positif. Au niveau de HEMA dans son ensemble, car nous avons réussi à intensifier une tendance positive cette année.

Et en particulier en matière de durabilité. Dans la chaîne de la durabilité, l'année 2016 est bien ancrée dans notre organisation. En 2015 nous avions déjà fait un pas important dans cette direction en intégrant le sujet dans notre HEMA hart*. C'est cette voie que nous avons suivie en 2016."



Tjeerd Jegen, CEO HEMA
Amsterdam, le 23 mai



Produit durable préféré :
les flocons d'avoine

La durabilité vient compléter naturellement notre marque et nos clients trouvent normal que nous proposions des produits durables. J'en suis ravi car il est pour moi très important que nos produits et services soient fabriqués et fournis de manière durable. Pour moi, la durabilité est indissolublement liée à la stratégie de HEMA. Le fait que HEMA soit une marque prête pour l'avenir figure parmi les éléments les plus importants, j'en suis convaincu.

Notre ambition vise à intégrer la durabilité à tous nos processus d'entreprise, afin qu'elle constitue la base de toutes nos actions. L'année dernière, un certain nombre d'étapes importantes ont également été franchies. Ce sujet a bénéficié de toute notre attention et tout notre engagement au juste niveau. Depuis lors, l'équipe de durabilité s'est renforcée et nous avons lancé divers projets pour continuer d'améliorer la mesure de la durabilité de nos produits et ainsi en faire un compte-rendu plus pertinent.

Cette ambition n'est pas toujours chose aisée dans le monde complexe de HEMA. Nous vendons plus de 32 000 produits, allant de la mode à l'alimentation, en passant par les produits cosmétiques et la papeterie, que nous faisons fabriquer partout dans le monde et commercialisons dans 7 pays. Afin de vous inviter dans le monde de HEMA, nous avons choisi d'expliquer dans ce rapport la chaîne d'un certain nombre d'exemples de produits selon les trois piliers de notre politique de durabilité. Cette visualisation est un exemple de la manière dont nous communiquons avec toujours plus de transparence et partageons nos connaissances sur nos produits et choix durables.

Le partage toujours plus important des informations sur l'origine de nos produits sera encore renforcé dans notre communication en 2017. Dans les magasins, nous y accorderons une grande importance et partagerons des informations à ce sujet. Nos clients pourront ainsi effectuer plus aisément un choix durable, en accord avec nos efforts visant à rendre les produits durables accessibles à tous.



Mais la durabilité ne se limite pas à une meilleure organisation des affaires internes. C'est également une question de collaborations avec les acteurs du secteur, afin de faire la différence tous ensemble. Un bel exemple en l'occurrence est la signature de l'IMVO-Convenant* pour des vêtements et textiles durables, une remarquable initiative du ministre Ploumen visant à pérenniser la filière textile. Nous nous sommes également associés au Conseil des Enfants et avons discuté avec les enfants de l'école primaire IKC Noordrijk et Princesse Laurentien de la manière dont la jeune génération envisage la durabilité et ce qu'elle attend de nous.

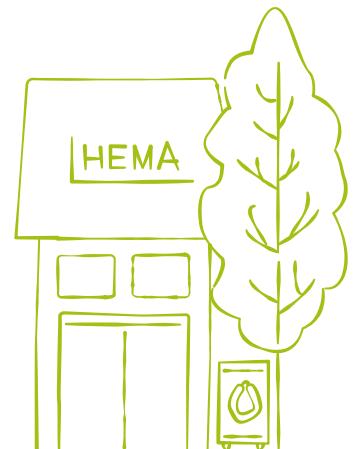
2016 a également été une année très festive pour nous avec la célébration de nos 90 ans. Nous avons organisé de nombreuses festivités, pour nos employés et nos clients. Citons en exemple une belle collaboration avec Linda, un magazine dans lequel nous laissons la parole à différentes générations de clients. Cette ambition d'être accessible à tous est de plus en plus présente dans notre communication. Au cours de ces festivités, nous avons demandé aux clients d'accrocher leurs vœux de Noël adressés à quelqu'un d'autre dans les arbres de nos magasins : une très belle réalisation. Cela réchauffe le cœur.

Je suis convaincu que nous allons continuer d'avancer en 2017 et vous souhaite une bonne lecture de notre rapport 2016.

résultats 2016

15

nouveaux magasins ouverts
en dehors des Pays-Bas

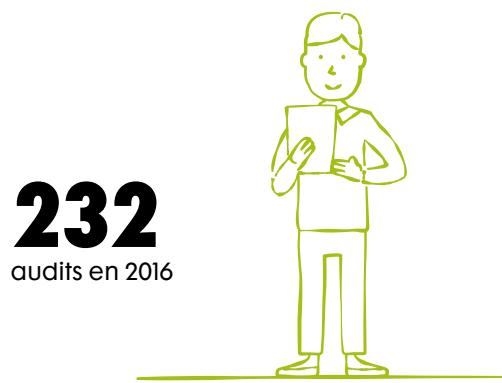


chiffres clés au
niveau économique



€1.193,2

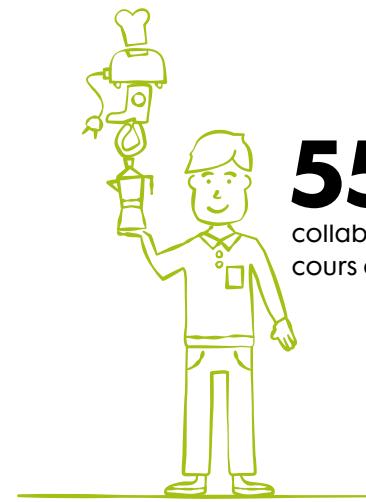
millions € de chiffre d'affaires net*



232

audits en 2016

Chiffres clés au
niveau social



553

collaborateurs ont suivi des
cours et des formations



70.000

kilomètres de transport en moins



600

articles certifiés FSC®

les caractéristiques
inhérentes de la marque
optimiste
unique
transparent
fiable
accessible
typiquement
hollandais

| 5

nos catégories principales sur base
du chiffre d'affaires net de 2016

articles divers : 36 %
maison et linge de lit, beauté et santé,
école et bureau, fête et cadeaux,
loisirs et temps libre

habillement : 37 %
vêtements et sous-vêtements femme,
homme, bébés et enfants

alimentaire : 24 %
magasins, restauration, take away

services : 3 %
cartes d'entrée, service photo,
assurances et notariat

HEMA en bref

La Hollandsche Eenheidsprijzen Maatschappij Amsterdam - ou Société hollandaise de prix uniques - (H.E.M.A.) a ouvert ses portes le 4 novembre 1926, sous la forme de la première grande surface d'Amsterdam. L'objectif de Leo Meyer et Arthur Isaac, les fondateurs de HEMA, était d'ouvrir un grand magasin pour « les gens comme tout le monde ». HEMA était le premier grand magasin néerlandais de sa catégorie. Les produits proposés coûtaient 10, 25 ou 50 centimes de florin. Dès le premier jour, les gens ont remarqué notre côté optimiste, unique, transparent, fiable, accessible et typiquement hollandais.

Aujourd'hui, nous avons plus de 700 magasins dans sept pays et employons environ 18 000 personnes. Dans les pays où nous sommes présents, nous accueillons non seulement nos clients dans nos magasins physiques, mais leur offrons aussi la possibilité de faire des achats en ligne. HEMA propose approximativement 32 000 produits et services, que nous vendons dans nos magasins et via la boutique en ligne. Toutes les semaines, nous fournissons six millions de clients.

Ces dernières années, nous nous concentrons davantage sur la durabilité de nos produits et activités. HEMA est accessible à tous. C'est ce sentiment que nous allons refléter en 2017 dans nos communications envers nos clients, en mettant fortement l'accent sur la durabilité. Selon nous, les choix durables doivent être accessibles à un large public et, dans ce cadre, nous essayons de proposer des produits sans fioritures et abordables.

Depuis 2007, HEMA B.V. fait partie de Lion Capital. En 2016, nous avons réalisé un chiffre d'affaires net de 1193,2 millions €.

filiales et collaborateurs

nombre de collaborateurs*

1.847 hommes

7.698 femmes

9.545 total

support office Amsterdam

nombre de collaborateurs:

227 hommes

399 femmes

626 total

centre de distribution d'Utrecht

nombre de collaborateurs:

397 hommes

99 femmes

496 total

boulangeries

nombre de collaborateurs:

179 hommes

41 femmes

220 total

• bureaux d'achat

Shanghai, Hong Kong, Dhaka

• Pays-Bas

545 magasins

8.203 collaborateurs *

• Belgique

96 magasins

897 collaborateurs

• France

53 magasins

426 collaborateurs

• Allemagne

10 magasins

107 collaborateurs

• Royaume-Uni

7 magasins

74 collaborateurs

• Espagne

5 magasins

62 collaborateurs

• Luxembourg

4 magasins

27 collaborateurs





cinq priorités

- **des clients vraiment contents**
- **des collaborateurs fiers de HEMA**
- **simplifier et améliorer nos activités**
- **l'entreprise durable**
- **la réalisation de résultats financiers sains**

vraiment HEMA

HEMA recherche l'équilibre parfait entre la qualité, la conception et le prix. Pour ce faire, nous innovons en permanence dans toutes nos catégories de produits. Nous avons pour ambition d'être le premier choix pour les produits de tous les jours qui rendent la vie de nos clients plus agréable et plus facile.

Notre stratégie privilégie les valeurs qui nous sont les plus précieuses. Nos valeurs-clés nous guident dans notre façon de travailler, avec nos collaborateurs, nos partenaires et le monde qui nous entoure. C'est comme cela que nous pouvons offrir à nos clients des produits et des services uniques et fiables. Dans ce cadre, nous nous axons sur cinq priorités : des clients vraiment contents, des collaborateurs fiers de HEMA, simplifier et améliorer nos activités, l'entreprise durable, et la réalisation de résultats financiers sains.

la durabilité chez HEMA

Notre objectif est de proposer, à tous, des produits durables, simples et abordables. Pendant le processus de développement de nos produits, nous tenons déjà compte de la provenance des matières premières et du mode de fabrication. Étape par étape, nous rendons durable notre assortiment de produits et nous veillons surtout à ce que chaque produit reflète le niveau de qualité HEMA et soit marqué du prix avantageux caractéristique de HEMA.

8

Là où nous sommes actifs, tant aux Pays-Bas que mondialement, nous nous efforçons de mettre en place des conditions de travail aussi adéquates que possible. Et ce, pour nos collaborateurs comme pour les salariés sur les chaînes de production*. Nous essayons de limiter au maximum notre impact sur l'environnement. Pour concrétiser cet objectif, nous entretenons des relations étroites avec diverses parties. Collaborer avec elles est pour nous le seul moyen de porter la durabilité à un niveau supérieur. Nous sommes transparents envers les consommateurs et d'autres parties prenantes* à propos de notre politique de durabilité et de nos principes.

La durabilité est un moyen important de préparer HEMA à l'avenir. C'est pour cette raison que notre stratégie d'entreprise privilégie la durabilité. Notre plan d'action s'oriente vers tous les maillons de la chaîne : depuis notre support office jusqu'au centre de distribution, en passant par les boulangeries, filiales, bureaux d'achat et agents commerciaux. Pour que notre plan d'action concernant la durabilité réussisse, il est impératif que nos collaborateurs s'y sentent impliqués.

intégration de la durabilité dans l'organisation

La durabilité et le rôle que nous jouons dans la société constituent l'une des cinq priorités de HEMA. Le département durabilité rend compte au CEO, qui est responsable en dernier ressort de la durabilité. De cette manière, la durabilité est fermement ancrée dans l'organisation. En 2017, l'intégration de la durabilité va être dynamisée, parce qu'elle est l'un des fers de lance de notre développement stratégique. Ce département élabore la politique de durabilité, en étroite collaboration avec des parties prenantes internes et externes. Par ailleurs, il en surveille l'évolution et rend compte de ses conclusions au CEO toutes les trois semaines.



"La durabilité est un principe important pour nous, HEMA, mais, jusqu'ici, nous ne l'avons pas beaucoup communiqué. Nous remarquons que nos clients en éprouvent de plus en plus le besoin et c'est pourquoi, cette année, nous vous transmettrons beaucoup plus de messages visuels et sonores dans ce domaine. Nous espérons pouvoir informer plus adéquatement nos clients sur ce que nous faisons et sur les produits durables que nous leur proposons. Car, bien qu'il soit toujours possible de s'améliorer, nous avons déjà franchi des étapes décisives. Prenez, par exemple, notre ligne de nettoyants durable, qui illustre parfaitement le fait que des produits durables et de tous les jours n'ont pas à être coûteux et peuvent donc être accessibles à tous."

Eva Ronhaar,
Responsable du développement durable

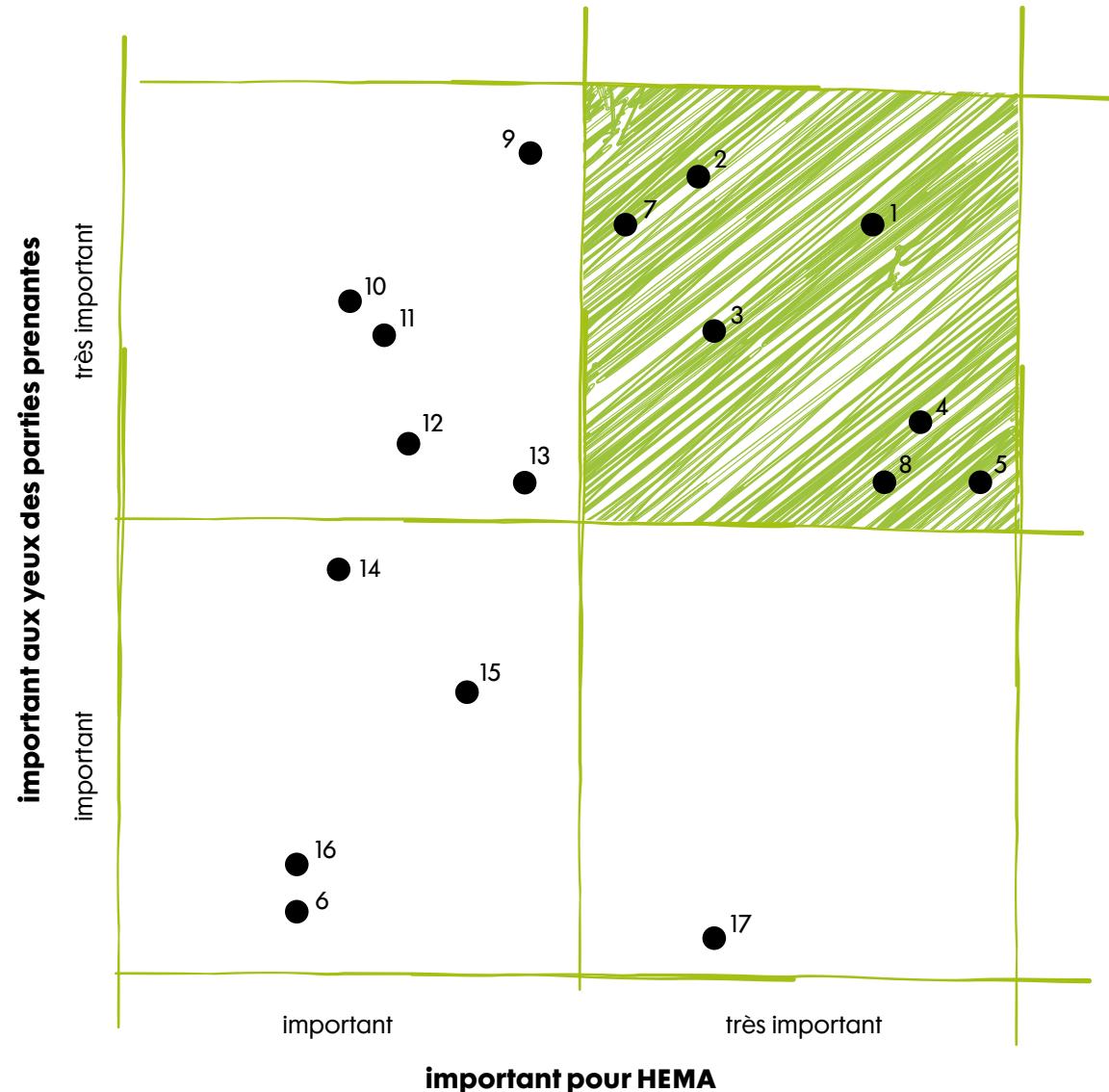


produit durable préféré :
le liquide vaisselle Eco Dish

l'accent placé au bon endroit

9
Pour faire en sorte que notre plan d'action pour la durabilité soit axé sur des thèmes pertinents, nous avons, dans le cadre de notre précédent rapport de durabilité, effectué une analyse. Pour ce faire, nous avons demandé à des parties prenantes, clients et collaborateurs de HEMA de remplir un questionnaire. Ce questionnaire devait nous permettre d'identifier les sujets liés à la durabilité qu'ils jugent importants pour HEMA. Les résultats de cette analyse constituent le fondement de notre plan d'action et de nos comptes rendus concernant la durabilité.

Les 17 sujets principaux sont représentés ci-contre dans une matrice. Plus un sujet est situé haut sur l'axe Y, plus les parties prenantes le jugent important pour HEMA. Plus un sujet est situé à droite sur l'axe X, plus HEMA le juge important pour le succès de ses activités. En complément des sujets du questionnaire, les parties prenantes ont spontanément mentionné quatre autres sujets importants : la communication concernant la durabilité, la certification, le transport et la confiance. Dans la matrice, nous les avons qualifiés de sujets « importants aux yeux des parties prenantes ». Dans ce rapport, nous nous orientons sur les sept sujets que les deux groupes ont jugés « très importants ». Avec HEMA, nous voulons en outre contribuer à combattre le changement climatique. C'est pourquoi le sujet « transport et énergie » fait également partie de notre stratégie de durabilité.



1. matières premières et matériaux
2. bien-être animal
3. emballages
4. transparence de la chaîne
5. conditions de travail producteurs
6. transport
7. engagement social
8. qualité de l'employeur

9. environnement
10. gaspillage alimentaire
11. produits sains
12. engagement des parties prenantes
13. conception durable
14. déchets et recyclage
15. communication sur la durabilité
16. certifications
17. confiance

s'entretenir avec le monde qui nous entoure

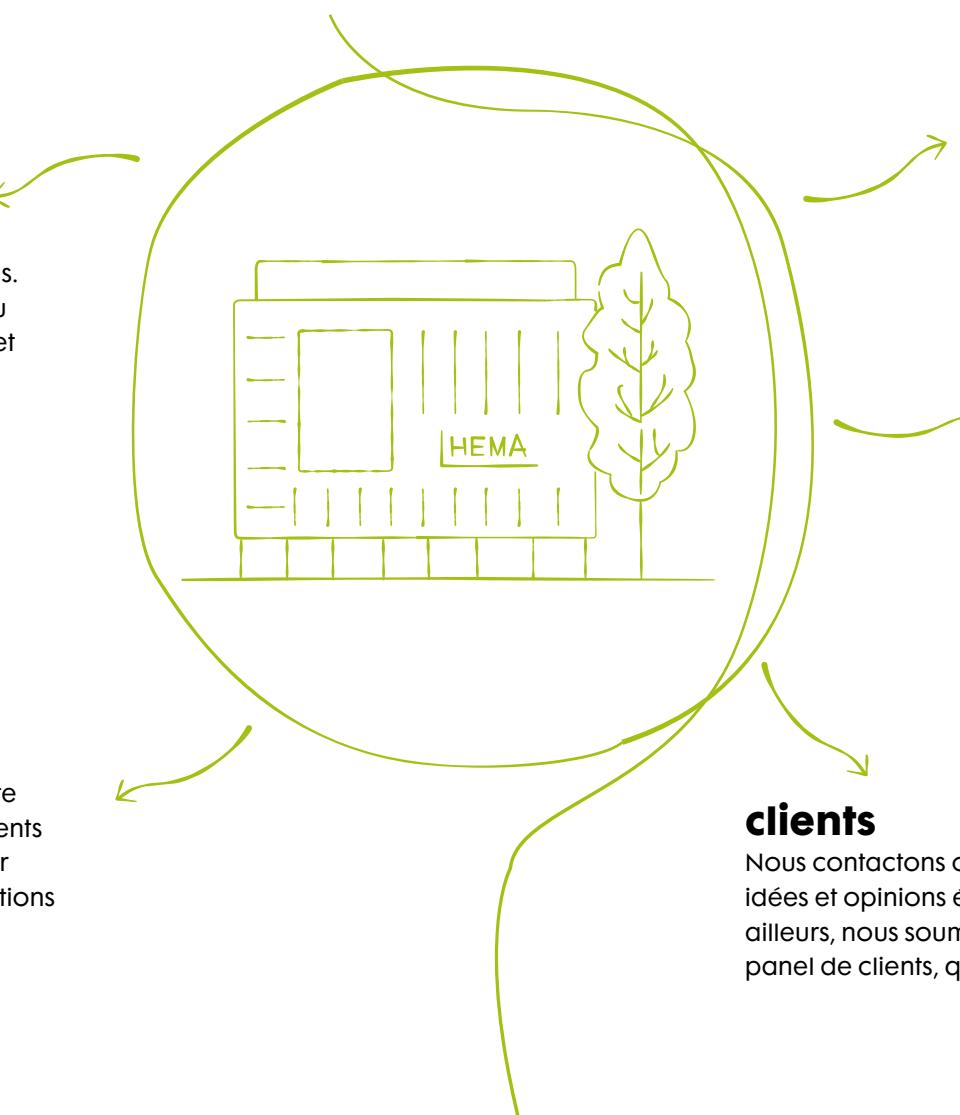
Comme HEMA veut être accessible à tous, nous nous entretenons avec différentes parties qui peuvent contribuer à l'avenir de HEMA. HEMA discute avec ces parties de différentes façons et sur différents sujets. Cela nous permet de savoir ce qui, pour elles, est important en termes de durabilité, de sorte que nous puissions entreprendre les actions nécessaires.

organisations sectorielles

Nous nous entretenons avec diverses organisations sectorielles et prenons activement part à des réunions. Ces activités sont essentielles si nous voulons rester au courant des principaux développements du secteur et de la nouvelle législation et réglementation en la matière. Ensemble, nous examinons les possibilités d'aborder au mieux des sujets tels que, par exemple, les conditions de travail.

fournisseurs et partenaires de la chaîne

Nous organisons régulièrement des journées fournisseurs portant sur différents thèmes. De cette façon, nous restons au courant des développements les plus récents. Cela nous aide à nous concentrer adéquatement sur la politique relative aux conditions de travail et la conformité sociale*.



partenaires

Les partenaires avec qui nous collaborons sont le Conseil des enfants, la fondation LINDA et la KWF, la Fondation néerlandaise de lutte contre le cancer.

pouvoirs publics (locaux)

Nous nous entretenons avec les pouvoirs publics et prenons part aux réunions qu'ils organisent. Nous nous intégrons à notre politique et à nos processus de travail toute idée nouvelle si elle peut contribuer à notre stratégie et si nous en avons la possibilité.

clients

Nous contactons chaque jour nos clients dans le cadre de questions, idées et opinions éventuels, notamment via les réseaux sociaux. Par ailleurs, nous soumettons les questions concernant la durabilité à notre panel de clients, qui comprend plus de 6 500 clients.

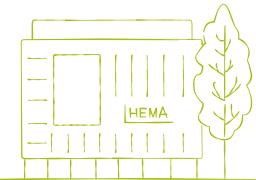
le monde de HEMA

Avec plus de 700 magasins dans sept pays, une boutique en ligne et l'effectif impressionnant de 18 000 collaborateurs avec lesquels nous servons chaque semaine six millions de consommateurs, l'impact de HEMA est grand. Quant à notre assortiment varié, il renferme 32 000 produits. Les produits de HEMA sont célèbres pour leur simplicité.

La fabrication de ces produits nécessite une organisation internationale élaborée, au sein de laquelle certains processus ou certaines chaînes peuvent être particulièrement complexes.

Malgré cette complexité, nous tentons de créer de la valeur pour tous les parties prenantes, notamment en mettant en place des conditions de travail appropriées chez nos producteurs et en proposant à nos clients des produits uniques durables. Les illustrations sur les pages suivantes décrivent les différentes étapes de notre processus d'entreprise et la façon dont HEMA essaye positivement de contribuer au monde qui nous entoure.





développement des produits

HEMA conçoit, produit et vend pratiquement chacun des 32 000 produits sous marque propre. Nos gestionnaires de catégorie connaissent parfaitement les souhaits de nos clients; nos concepteurs et nos responsables des achats veillent à ce que nous répondions à ces souhaits et que notre assortiment comprenne le produit approprié. Pour proposer cet assortiment diversifié, nous avons besoin de plusieurs matières premières naturelles, comme Nous apportons continuellement des améliorations au développement de nos produits afin de prolonger leur cycle de vie et pour qu'ils contiennent des matières premières durables et soient fabriqués de façon responsable.

- lancement de nouvelles lignes de nettoyants écologiques
- introduction de recharges de capsules de café réutilisables
- objectif : en 2017 nous ajoutons le lait de prairie à notre assortiment de produits laitiers
- objectif : pour notre assortiment de viande, nous introduirons une demande auprès de la Société protectrice des animaux aux Pays-Bas, dans le cadre de l'obtention du label Beter Leven (Vie meilleure)

| 12



magasins

HEMA emploie plus de 17 000 personnes, et est présente dans sept pays. Nous sommes attachés à l'employabilité durable, aux formations et à la diversité, et offrons des postes à des personnes souffrant d'un handicap. Dans nos magasins, nous nous engageons à utiliser de manière responsable les emballages, éclairages et sacs plastique.

- l'utilisation des sacs en plastique a diminué de 80% par rapport à 2015
- l'éclairage LED est la norme dans les nouvelles filiales
- 553 participants à des cours et des formations

le monde de HEMA



production

Nos produits sont fabriqués sur de nombreux sites différents. Qu'il s'agisse de nos T-shirts, conçus en Asie, ou encore de nos mille-feuilles, préparés aux Pays-Bas. Quel que soit l'endroit où nous produisons, nous veillons toujours à ce que les conditions de travail soient optimales. Nous augmentons la compréhension de nos chaînes de production et favorisons continuellement les améliorations, par le biais, notamment, d'audits* et de l'élaboration conjointe de programmes d'amélioration, de la signature de l'Accord textile du Bangladesh et de l'IMVO-Convenant pour des vêtements et des textiles durables, et de l'organisation de journées fournisseurs.

- chaque année, HEMA vend près de 3,7 millions de serviettes qui, en 2017, seront achetées entièrement de façon durable
- 232 audits HEMA ont été effectués
- objectif : 100% de coton durable (biologique et Better Cotton) en 2020



clients

Nous proposons à nos clients 32 000 produits dans les catégories vêtements et sous-vêtements, articles matériels, manger et boire, et services. Notre but est de rendre la durabilité simple et abordable.

- les clients ont pu accrocher leurs vœux de Noël pour quelqu'un d'autre dans un arbre « spécial vœux de Noël »
- avec notre édition limitée de T-shirts pour la Gay Pride d'Amsterdam, nous avons touché 900 écoles et près de 250 000 personnes



logistique

Pour le transport et l'entreposage de nos produits, nous sommes dépendants de matériaux d'emballage et de carburants (fossiles). Nous tentons de réduire les émissions de gaz à effet de serre en adoptant des mesures plus efficaces au niveau logistique et plus économiques au niveau énergétique. En outre, nous nous efforçons de réduire notre consommation de matériaux d'emballage.

- nous avons réduit nos transports de 70 000 kilomètres



société

HEMA est accessible à tous. Quelle que soit la région dans laquelle nous opérons, tant aux Pays-Bas qu'au niveau international, nous voulons contribuer à la société.

- tous nos produits au cacao sont certifiés UTZ
- tous nos thés sont certifiés Fairtrade
- tous nos cafés sont certifiés Rainforest Alliance ou UTZ

accessible à tous

HEMA est accessible à tous. Il nous paraît primordial que nos produits aient un impact positif sur la vie quotidienne de nos clients. Il s'agit, d'une part, des clients qui utilisent nos produits et, d'autre part, des personnes impliquées dans le développement et la concrétisation de nos produits. À partir de trois produits simples et caractéristiques de HEMA, nous voulons montrer que derrière chaque produit simple se cache une histoire particulière.



**de quoi sont faits
nos produits ?**



**comment nos produits
sont-ils fabriqués ?**



**notre rôle dans
la société**



14

de quoi sont faits nos produits ?

Nous essayons de réduire l'impact de nos produits en nous mettant à la recherche de matières premières et de matériaux alternatifs et plus durables, en traitant mieux les animaux, en favorisant le travail équitable et en prenant en compte les emballages que nous utilisons. De cette façon, nous appliquons notre vision « HEMA est accessible à tous » au début de nos chaînes.

Mais comment cela fonctionne-t-il dans la vie de tous les jours ? Nous vous emmenons en voyage, à l'endroit où l'un de nos produits, nos mouchoirs en papier, voit le jour. Un produit simple, mais à l'histoire toutefois complexe. Cette histoire commence en Suède.



① Ce pays abrite des forêts de feuillus et de conifères qui sont gérées durablement. Cela signifie entre autres que, après la récolte du bois, ces forêts ne sont pas sollicitées, afin d'avoir le temps de se régénérer.

② La biodiversité et les écosystèmes fragiles sont protégés. De plus, comme les arbres absorbent énormément de gaz à effet de serre, les forêts contribuent largement à la lutte contre le changement climatique.

③ L'état de la forêt et les effets sociaux et écologiques de la coupe du bois sont contrôlés par des certificateurs indépendants selon les critères FSC. FSC garantit que la coupe du bois est légale et durable.

④ Après la récolte, le bois est transporté vers la fabrique de papier, où les copeaux sont réduits en fibres et transformés en pulpe. Les mouchoirs sont ensuite fabriqués à partir de cette pulpe.

⑤ Les mouchoirs sont acheminés vers les Pays-Bas, d'où ils sont distribués vers les différents magasins. Un mois après la coupe du bois, les mouchoirs peuvent déjà orner les rayons des magasins HEMA.

matières premières et matériaux

Nous disposons d'un assortiment très varié : depuis les vêtements et les appareils ménagers jusqu'aux articles de maquillage et aux denrées alimentaires. Pour la production, nous utilisons beaucoup de matières premières et de matériaux différents. L'un des fers de lance de notre stratégie de durabilité est l'achat durable de ces matières premières et matériaux. Certains produits sont durables à tous points de vue. Tout le cacao est certifié UTZ, notre thé est certifié Fairtrade et notre café porte le label « Rainforest Alliance » ou UTZ. Une partie de notre assortiment de poissons a obtenu la certification Marine Stewardship Council (MSC) ou Aquaculture Stewardship Council (ASC).

Notre but est de n'utiliser que du coton durable à partir de l'année 2020. Il s'agit aussi bien du coton biologique que du coton produit selon la norme « Better Cotton Initiative » (BCI)*. En 2016, 20 % du coton acheté était du Better Cotton. De même, un tiers de nos body's bébés étaient en coton bio. Pour 2017, notre ambition est d'acheter durablement tous les body's en coton.

Dans notre catégorie alimentation, nous voulons offrir à nos clients une option santé. C'est ainsi que nous recherchons délibérément des produits contenant moins de sel et proposons des alternatives plus saines. Toutes nos charcuteries répondent déjà aux exigences de la Convention néerlandaise visant à réduire la quantité de sel et de matières grasses dans les charcuteries, un accord industriel qui doit nous permettre de proposer des produits meilleurs pour la santé. Pour les personnes qui sont intolérantes ou allergiques au gluten, nous avons lancé en 2013 les gâteaux sans gluten.

"Pour moi, il est important de pouvoir choisir parmi plusieurs sortes de produits. J'apprécie le fait qu'il y ait des produits au label de qualité « vie meilleure. Cela m'aide à choisir."
Yvonne, 36 ans (cliente de HEMA)

- HEMA s'efforce d'utiliser de plus en plus de bois et de papier certifiés FSC
- tous nos produits au cacao sont certifiés UTZ
- Coton 100 % durable (biologique et Better Cotton)
- tous nos thés sont certifiés Fairtrade
- tous nos cafés sont certifiés Rainforest Alliance ou UTZ

"L'un des points forts de HEMA est la fiabilité et la qualité que reflètent nos produits. Ici aussi, la durabilité joue un rôle important. Je constate en outre que HEMA prend les chaînes de sous-traitance très au sérieux et s'attelle à collaborer avec des labels de qualité indépendants, comme FSC. HEMA est notre partenaire depuis le début."



Liesbeth Gort,
directrice de FSC Pays-Bas

le bien-être animal

Nous utilisons au sein de notre assortiment des produits d'origine animale. Dans le cadre de ce choix, nous cherchons des solutions alternatives respectueuses des animaux. Parfois, nous décidons de cesser d'utiliser certains produits. C'est ainsi que nous n'utilisons jamais de laine angora, mais uniquement de la laine de moutons Mérinos si elle a été produite sans pratiquer le mulesing*. Nos produits de rembourrage pour coussins et couettes sont en grande partie synthétiques. Et lorsque nous utilisons du duvet d'oie ou de canard, il ne provient pas d'animaux vivants. En ce qui concerne notre assortiment de cosmétiques, nous continuons de nous améliorer. En 2017, nous voulons avoir remplacé les pinceaux de maquillage d'origine animale par des pinceaux fabriqués à partir de poils 100 % synthétiques. En outre, nous examinerons avec nos fournisseurs les possibilités de trouver des solutions alternatives aux produits d'origine animale dans le domaine des cosmétiques. En 2017, pour notre assortiment de viande, nous introduirons une demande auprès de la Société protectrice des animaux aux Pays-Bas, dans le cadre de l'obtention du label Beter Leven (Vie meilleure). Cela concerne la viande fraîche que nous coupons dans nos magasins, que nous conservons aux réfrigérateurs et que nous vendons aux hôtels et restaurants, comme la viande de porc et le poulet. Dans nos magasins, en outre, nous proposons exclusivement du lait frais biologique et, en 2017, nous intégrerons le lait de prairie à notre assortiment de produits laitiers.

- lancement d'une nouvelle ligne de nettoyants écologiques
- lancement de la ligne biologique Basics pour femme
- introduction de capsules de café réutilisables
- en 2017, une demande sera formulée auprès de la Société de Protection Animale aux Pays-Bas pour que nos viandes portent le label 'Beter Leven' (Vie Meilleure)
- en 2017, nous ajoutons le lait de prairie à nos produits laitiers

emballages

Les emballages sont nécessaires pour garantir la qualité et la sécurité de nos produits. Ici, il s'agit non seulement de l'emballage d'un produit individuel, mais aussi des emballages extérieurs que nous utilisons pendant des activités d'entreposage et de transport. Nous cherchons des moyens de réduire l'impact nuisible à l'environnement, en utilisant, par exemple, des emballages plus petits ou respectueux de l'environnement. L'introduction de nos recharges de capsules de café réutilisables illustre parfaitement la façon dont nous réduisons la quantité de nos déchets. De plus, cela nous permet de faire réfléchir le consommateur à ce problème. Nos dessous de table en sont un autre exemple. Depuis 2016, ils ne sont plus constitués de plastique, mais de canne à sucre compostable.

"Je fais de plus en plus attention à ce que je mange et j'essaye aussi de vivre plus sainement. J'apprécie de pouvoir choisir des produits plus sains et, en tant que client régulier, j'applaudis !"
Dimitri, 51 ans (client de HEMA)



Produit durable préféré : notre éclairage LED



John Vermin,
directeur Boulangeries

"L'alimentation saine est le sujet de nombreuses discussions. Nous écoutons attentivement les gens qui nous entourent et essayons continuellement d'améliorer les propriétés de nos produits de boulangerie. J'ai moi-même un côté un peu idéaliste. Un membre de l'équipe de foot de mon fils souffrait d'intolérance au gluten et ne pouvait donc pas manger de gâteau pendant le championnat. Nous recevions également de plus en plus de questions à ce sujet de la part de nos clients. C'est alors que nous avons dit : comme HEMA veut être accessible à tous, nous allons proposer des pâtisseries sans gluten."

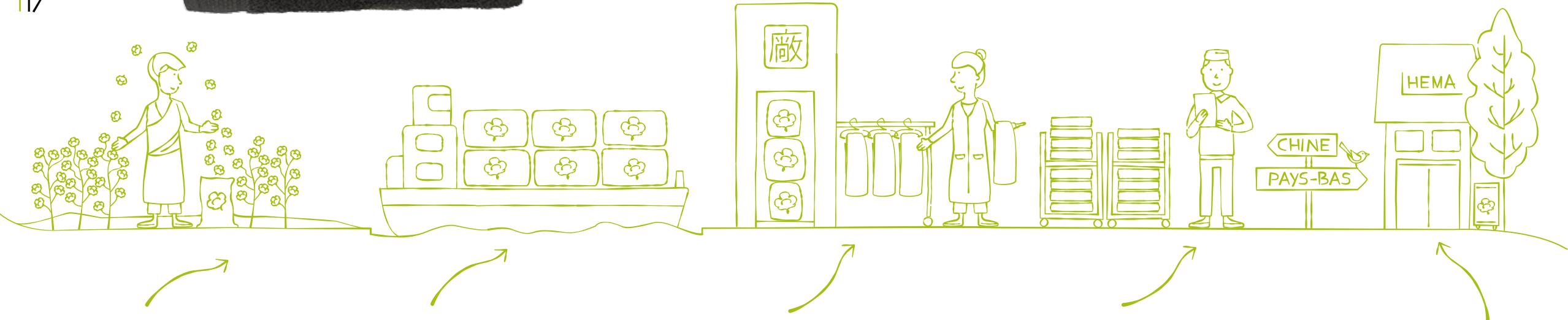
comment nos produits sont-ils fabriqués ?



Nous nous engageons à fabriquer nos produits de manière responsable. Pour ce faire, nous devons disposer d'informations concrètes sur notre chaîne de production.

Nous déployons les efforts nécessaires pour mettre en place chez nos producteurs des conditions de travail adéquates. Pour en prouver l'efficacité dans la vie de tous les jours, nous allons jeter un coup d'œil dans les coulisses de l'un de nos produits. Nous commençons en Inde de l'Ouest.

17



1 C'est ici qu'est cultivé le coton dont sont fabriquées nos serviettes. Il s'agit d'un coton répondant aux exigences des normes de la « Better Cotton Initiative » (BCI). Grâce à cette initiative, des agriculteurs sont encadrés et formés et des communautés locales profitent de certains avantages dans le domaine économique, social et environnemental

2 Le coton est récolté d'octobre à février inclus. Les fibres en sont séparées des graines par des machines et transportées par bateau vers la Chine

3 C'est ici que se trouve la fabrique de textile dans laquelle les fibres sont filées. Après un processus consistant à tisser et colorer le tissu, les serviettes HEMA sont prêtes à quitter la fabrique.

4 Nos propres contrôleurs et ceux de l'Initiative de conformité sociale en entreprise (BSCI) ont considéré ce site de production comme positif. Cela signifie que les droits des employés de la fabrique sont adéquatement protégés. Pensez par exemple à un environnement de travail sécurisé, à des heures de travail convenables et à une assurance pour les employés.

5 Après la production, les serviettes sont expédiées par bateau aux Pays-Bas. Notre centre de distribution est situé à Utrecht, d'où les produits sont répartis dans nos magasins en Europe. Six mois après la récolte de coton, grosso modo, les serviettes remplissent les rayons HEMA.

transparence de la chaîne

Nos chaînes de production sont souvent longues et complexes. Nous traitons avec nos fournisseurs directs, qui collaborent généralement avec un certain nombre de sites de production. Nous insistons pour que nos sous-traitants immédiats appliquent une politique de transparence et d'information tout au long de la chaîne. En outre, nous entretenons des contacts réguliers avec les sites de production, où les risques potentiels sont les plus grands. Nous sommes davantage vigilants en ce qui concerne les pays ou les chaînes comportent un risque élevé de situations inadmissibles, comme le travail des enfants, le travail forcé ou des conditions de travail dangereuses.

Pour nous, dialoguer avec des organisations sociales nous permet de surveiller de près nos chaînes. Nous nous réunissons régulièrement avec ces parties. Elles nous posent des questions critiques et nous signalent les risques potentiels. En juillet 2016, HEMA fut l'une des premières entreprises vestimentaires à signer la convention IMVO (convention néerlandaise pour des vêtements et textiles durables). De cette manière, HEMA s'est engagé à apporter des améliorations démontrables, notamment dans le domaine des conditions de travail, des salaires et de l'environnement. Comme tous les autres signataires, HEMA décrira chaque année les méthodes employées pour réaliser ses engagements dans le cadre de la convention. Tout ce que nous apprenons ici, mais aussi via le Bangladesh Accord* et le Forum des Acheteurs du Pakistan, nous le partageons avec nos partenaires de la chaîne. En réduisant le nombre de sites de production, nous simplifions notre chaîne et en obtenons une meilleure vue d'ensemble. En 2016, nous avons ramené le nombre de fournisseurs directs de 556 à 489. L'année prochaine, nous nous efforcerons également de simplifier davantage notre chaîne.

conditions de travail chez les producteurs

Depuis 2003, nous sommes rattachés à la Business Social Compliance Initiative (Initiative de conformité sociale en entreprise). La BSCI nous aide à améliorer certains aspects sociaux de la chaîne. Depuis 2015, nous participons activement aux activités du BSCI Auditing Working Group. Nous partageons nos connaissances et nos expériences relatives à nos visites des fabriques, ce qui profite à toutes les parties affiliées à la BSCI. L'an dernier, grâce, notamment, à notre contribution, la BSCI a mis en place un Programme de vérification de l'intégrité (Audit Integrity). Ce programme permet d'augmenter la qualité des audits de tous les membres. Par le biais d'une participation active, nous voulons non seulement garantir la qualité des audits, mais, de plus, nous cherchons continuellement à les améliorer.

- plus de 20 % de l'assortiment textile total acheté sont déjà des produits Better Cotton
- concernant le duvet, notre objectif pour 2017 est de passer à la norme internationale « Responsible Down », mise en place afin de renforcer davantage la protection du bien-être animal
- 232 audits HEMA ont été effectués
- chaque année, HEMA vend près de 3,7 millions de serviettes qui, en 2017, seront achetées entièrement selon les lignes directrices de la norme Better Cotton

"L'engagement de HEMA envers la société, c'est vraiment HEMA. Je trouve cela super que HEMA soit accessible à tous !"
Martijn, 27 ans (client de HEMA)

"Je suis heureuse de savoir que cela intéresse fortement HEMA, parce que, selon moi, beaucoup d'autres marques ne s'en préoccupent pas suffisamment."
Bibi, 32 ans (cliente de HEMA)

contrôleurs HEMA

Dans les pays où nous produisons, nous travaillons avec nos propres contrôleurs de la responsabilité sociale. Nous posons à nos fabricants sept exigences importantes. Si des irrégularités sont constatées, le fabricant doit élaborer un plan d'action*. Nos contrôleurs en surveillent la mise en œuvre. Ensuite, la BSCI procède, à son tour, à un audit. Si nous constatons qu'aucune amélioration ne sera apportée, nous ne plaçons aucune commande. Dans certains cas (si des enfants sont forcés à travailler, s'il y a tentative de corruption, etc.), nous appliquons, sur les nouveaux sites de production, une politique de tolérance zéro. En 2016, nous avons renforcé davantage notre structure d'audit et en avons examiné chaque aspect avec tous nos contrôleurs. Grâce à cette mise à jour, les audits peuvent être effectués de manière plus cohérente. En 2016, nos contrôleurs de la responsabilité sociale ont effectué 232 audits propres.

transport et énergie

Nous utilisons du carburant pour transporter nos produits, et de l'énergie pour éclairer et chauffer notre support office, notre centre de distribution, nos boulangeries et nos filiales. Cela signifie que nous émettons du gaz à effet de serre, ce qui influe sur l'environnement. L'accord mondial sur les changements climatiques adopté en 2015 prévoit la forte réduction des émissions de gaz à effet de serre. Nous souhaitons aussi apporter notre contribution à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Pour ce faire, nous avons mis en place un système de transport plus efficace et réduisons notre consommation d'énergie. Les filiales HEMA les plus anciennes sont déjà éclairées par des lampes LED. Nos nouveaux magasins le seront d'office. En 2017, nous allons rénover près de 400 magasins et y utiliser de l'éclairage LED dans la mesure du possible. Quant à notre centre de distribution, il dispose d'un système d'éclairage économique sur le plan énergétique : afin d'éviter une consommation d'énergie inutilement élevée, presque tout le complexe d'entreposage a été doté de détecteurs de mouvement. Nous sommes continuellement à la recherche de nouveaux moyens de rendre notre système de transport plus efficace et, de cette façon, de réduire le nombre de déplacements. Comme, en 2016, nous avons commencé à réduire nos stocks, il nous a été possible de fermer de nombreuses réserves extérieures. Cela nous a permis de planifier plus efficacement nos transports et de les réduire de plus de 70 000 kilomètres. Nous contribuons également à limiter la consommation d'énergie de notre support office, où nous recourons désormais uniquement à des taxis électriques. Par ailleurs, des vélos peuvent être provisoirement utilisés pour de courts déplacements.

Nous organisons régulièrement des journées fournisseurs, pendant lesquelles nous demandons à nos principaux fournisseurs de nous décrire leurs expériences les plus récentes et de nous faire part d'idées éventuelles. En 2016 également, nous nous sommes entretenus avec beaucoup d'entre eux au sujet de la durabilité. Nous remarquons que, ces dernières années, la prise de conscience des fournisseurs a énormément augmenté. Les entretiens que nous menons y contribuent considérablement. Les fournisseurs sont au courant des exigences légales et connaissent aussi les exigences minimums que nous posons aux fabricants.

- le nombre de fournisseurs directs a été ramené à 489
- membre actif de la Business Social Compliance Initiative (Initiative de conformité sociale en entreprise)
- l'éclairage LED est la norme dans les nouvelles filiales
- signataire de l'IMVO- Convenant pour des vêtements et textiles durables
- nous avons réduit nos transports de 70 000 kilomètres



Produit durable préféré : nos serviettes en coton



Pieter Völker,
Directeur Approvisionnement
global & Sourcing chez HEMA

"Choisir entre des prix bas et la durabilité reste souvent difficile. La plupart du temps, la disponibilité (limitée) d'une matière première plus durable influence le prix à la hausse. Par ailleurs, pour rendre la chaîne structurellement durable, il convient de la connaître de fond en comble. Dans ce contexte, nous travaillons à des accords clairs avec les fabricants"



notre rôle dans la société

HEMA est au cœur de la société et nous nous sentons responsables des gens qui travaillent chez nous et avec nous. Nous apportons notre contribution aux quartiers dans lesquels sont situés nos magasins, ou à la région d'où proviennent nos produits. De plus, en notre qualité d'employeur, nous prenons les mesures nécessaires pour que nos collaborateurs soient satisfaits et motivés, également dans nos chaînes de production.

Le produit qui illustre le mieux le rôle que nous choisissons de jouer dans la société est notre thé Fairtrade. Nous expliquons volontiers ce qui rend ce produit sans floritures aussi spécial. Pour ce faire, nous retournons en Inde.

| 20



1 Dans le sud de l'Inde, à 2 000 mètres de haut, se trouvent les plantations de thé Kotada et Welbeck. C'est là que HEMA achète le thé de la collection de thé biologique Fairtrade.

2 Elles produisent elles-mêmes du compost et de l'engrais biologiques, qu'elles utilisent pour entretenir la terre. Outre le thé, Kotada cultive à petite échelle du café, de la cannelle et du poivre. Kotada et Welbeck sont certifiées Fairtrade, et ont également obtenu le label biologique.

3 Dans ces plantations, une grande attention est consacrée aux équipements des employés. C'est ainsi que des locaux communs de loisir y ont été aménagés, tout comme une garderie et une école primaire. Les deux plantations sont certifiées Fairtrade depuis 1995.

4 En plus du prix d'achat, HEMA paye une prime de développement par kilo de thé. Cette prime permet aux ouvriers d'investir conjointement dans des domaines importants comme les soins, l'enseignement et les régimes de pension.

5 Le thé est emballé localement. En faisant également exécuter cette étape du processus en Inde, nous stimulons davantage l'économie locale.

6 Le thé est acheminé vers les Pays-Bas, puis distribué vers les différents magasins à partir du centre de distribution central HEMA à Utrecht. Entre trois et six mois après la récolte du thé, les consommateurs peuvent boire leurs premières tasses de thé chez eux.

implication sociale

HEMA veut rendre la vie quotidienne de chacun plus agréable et plus facile. Tant pour nos clients que pour ceux qui nous entourent et avec qui nous travaillons. Nous nous sentons liés à notre entourage et y contribuons volontiers. C'est aussi bien le cas pour les pays où sont fabriqués nos produits que pour les sept pays qui abritent nos filiales, dont le nombre dépasse actuellement 700. Nous soutenons diverses initiatives, qui influent et s'alignent sur nos valeurs-clés. C'est ainsi que, depuis 2006, nous collaborons avec l'organisation de lutte contre le cancer « KWF ». Les clients peuvent rapporter leurs cartouches vides dans les magasins HEMA. Pour chaque cartouche récoltée, la KWF reçoit un euro.

À la recherche d'une vision différente, nous avons conclu un partenariat avec le Conseil des Enfants. Ces enfants réfléchissent sérieusement avec nous à un large éventail de problèmes sociaux. Le Conseil des Enfants est une initiative de la Missing Chapter Foundation (MCF), une organisation qui implique les enfants dans le processus de décision des entreprises.

HEMA est accessible à tous

Quel que soit l'endroit d'où vous venez et qui que vous soyez, HEMA est toujours à vos côtés. Pour nous, il est important que chacun puisse être soi-même. C'est pourquoi, nous soutenons en 2016 un projet mis en place par le COC. Le COC est l'une des plus grandes organisations néerlandaises de lutte pour les droits des LGBT. Pour le Gay Pride d'Amsterdam, nous avons conçu des T-shirts « clin œil » édition limitée exclusifs. Les 20 000 euros que ces T-shirts nous ont rapportés, nous les avons offerts au COC, qui affecte cet argent à des programmes de communication au profit d'écoles secondaires afin d'attirer l'attention sur le « Paarse Vrijdag » (vendredi violet). Cette action a atteint 900 établissements scolaires et environ 250 000 personnes.

action promotionnelle « Vœux de Noël »

Par le biais de l'action promotionnelle « Fabrique de cadeaux de Noël », HEMA a demandé à ses clients de lui envoyer leurs meilleurs vœux de Noël adressés à quelqu'un d'autre. Margreet Moolenijzer, institutrice à l'école primaire Samenspel, située dans le quartier du sud-est d'Amsterdam, avait notamment exprimé le souhait de faire du patinage sur glace avec sa classe. Ce vœu, HEMA a voulu le réaliser. D'autant plus qu'il s'est avéré que Margreet enseignait à des enfants qui habitaient depuis peu aux Pays-Bas et ne maîtrisaient pas encore le néerlandais. Parmi ces enfants, beaucoup ont vécu de nombreuses expériences extrêmement difficiles, ce qui a rendu la surprise de HEMA et Margreet encore plus spéciale. Pour ces enfants, ce fut leur tout premier hiver typiquement hollandais. Et le meilleur moyen de le découvrir n'est-il pas d'enfiler des patins et de s'aventurer sur la glace ?

- en achetant du chocolat et du café certifiés UTZ, HEMA favorise l'agriculture durable dans les pays d'où proviennent ces produits.
- notre café Rainforest Alliance contribue lui aussi à améliorer l'agriculture et l'industrie forestière.
- HEMA propose du thé, du vin et des bananes certifiés Fairtrade.



Produit durable préféré : barre de chocolat certifiée UTZ



Adriana Hoppenbrouwer-Pereira,
Chief Marketing Officer (CMO) chez HEMA

"HEMA est accessible à tous. Presque chaque Hollandais (90 % de la population) visite au moins une fois par an une filiale HEMA. HEMA fait partie de la collectivité et est considéré comme une marque durable. Nous portons dans nos gènes des liens étroits avec la société. C'est quelque chose que nos collaborateurs ressentent aussi. Ce rôle entraîne également certaines responsabilités. Et nous le prenons très au sérieux. Nous sommes toujours à la recherche de nouvelles possibilités et opportunités dans le domaine de la durabilité."

excellent employeur

HEMA est accessible à tous, et certainement à ses propres collaborateurs. Ce n'est qu'avec du personnel satisfait et motivé que nous pouvons nous mettre chaque jour à la disposition de nos clients. C'est pourquoi nous accordons beaucoup d'attention à l'affectation de notre personnel, son éducation et sa formation. HEMA est au cœur de la société. Pour nous, il est important que nous reflétons adéquatement la société dans laquelle nous opérons.

la parole est à nos collaborateurs

Par le biais d'une enquête de satisfaction à grande échelle, à laquelle 67 % de notre personnel a participé, nous avons sondé l'opinion, les souhaits et les attentes de nos collaborateurs. Beaucoup de nos collaborateurs se sentent très impliqués. Ils ont une idée claire du cap que nous suivons et ils approuvent les objectifs que nous nous sommes fixés. À noter particulièrement, le travail procure beaucoup de plaisir à nos collaborateurs. Toutefois, ils nous signalent aussi des points perfectibles. Selon eux, davantage d'attention devrait être accordée aux bonnes performances et à l'apprentissage et au développement personnel sur le lieu de travail. Chaque responsable élabore actuellement un plan d'action pour aborder ces points perfectibles. Cette année, nous menons également une enquête de satisfaction, dans laquelle nous incluons nos bureaux situés en Asie.

apprendre sur le lieu de travail

En 2016, nous avons lancé dans le centre de distribution un trajet certifié de formation professionnelle à temps partiel (BBL). Douze de nos collègues suivent une formation d'employé au service logistique et recevront, après la formation, un diplôme d'enseignement professionnel moyen de niveau 2. En 2017, nous poursuivrons ce trajet dans nos magasins et éventuellement dans les boulangeries. HEMA entretient de nombreux contacts avec divers établissements scolaires. C'est ainsi que nous recrutons des gens qui ont opté pour le commerce de détail, et que nous constituons un vivier. De plus, nous aidons volontiers les gens qui se trouvent dans une situation difficile quant à leur carrière ou leur formation. Nous les accueillons chez HEMA et leur proposons une place, leur permettant ainsi de travailler et d'apprendre au sein de notre organisation. Tant les jeunes que les moins jeunes sont très intéressés par cette formule. Notre but est d'attirer en 2017 plusieurs centaines d'étudiants BBL.

- 553 participants à des cours et des formations
- 204 personnes rejoignant HEMA Jeunesse, la plateforme des jeunes professionnels
- ratio homme/femme : 19 %/81 %
- 38 collaborateurs ayant un handicap professionnel

"C'est satisfaisant de voir que HEMA soutient sa durabilité et que les produits durables sont accessibles à tous. Je suis moi-même étudiant et je n'ai pas énormément d'argent à dépenser, mais chez HEMA je peux acheter des produits durables parce qu'ils sont abordables."
Anne, 20 ans (cliente de HEMA)

* glossaire et labels de qualité

audit

Processus permettant de vérifier la gestion d'entreprise sur le site de production selon des critères prédéterminés.

plan d'action

Plan d'amélioration que met en place HEMA si un audit révèle qu'un producteur ne satisfait pas aux critères. Ce plan décrit les mesures correctives et préventives qui sont nécessaires pour satisfaire aux critères.

23

Bangladesh Accord

En 2013, HEMA était cosignataire du Bangladesh Accord, une initiative visant à améliorer les conditions de travail dans l'industrie du textile au Bangladesh. Cette initiative a été lancée à la suite de l'effondrement du bâtiment Rana Plaza au Bangladesh, où étaient installés principalement des sites de production de textile. Même si HEMA ne faisaient pas affaires avec ces producteurs, nous participons activement à l'initiative Bangladesh Accord. www.bangladeshaccord.org

Better Cotton Initiative (BCI)

La Better Cotton Initiative (BCI) est une organisation à but non lucratif qui s'engage dans le monde entier pour de meilleures normes de production de coton et rassemble des acteurs de la chaîne complexe du coton, des agriculteurs aux magasins de détail. www.bettercotton.org



Business Social Compliance Initiative (BSCI)

La Business Social Compliance Initiative (BSCI) est une plateforme pour les entreprises, dont l'objectif est d'améliorer dans le monde entier les conditions de travail dans la chaîne de production de ses membres. Les entreprises qui sont affiliées à BSCI mettent en œuvre le Code de conduite BSCI dans leur chaîne de production. www.bsci-nl.org

coeur HEMA

Au centre de notre cœur HEMA se trouvent cinq priorités que nous poursuivons dans notre mission pour agrémenter et simplifier la vie quotidienne de nos clients. Ces priorités sont : des clients vraiment contents, des collaborateurs fiers de HEMA, simplifier et améliorer nos activités, l'entreprise durable et la réalisation de résultats financiers sains.

IMVO-convenant

HEMA est cosignataire de la convention pour la Responsabilité sociale des Entreprises à l'échelle internationale (IMVO) dans l'industrie textile et du prêt-à-porter. Les entreprises et organisations qui signent la convention conviennent de coopérer pour lutter contre la discrimination, le travail des enfants et le travail forcé. Elles encouragent également le droit à la liberté de négociation de syndicats indépendants, à un salaire viable et à des conditions de travail sécurisées et saines

pour les travailleurs. Elles s'efforcent, en outre, de limiter les effets négatifs pour l'environnement.

mulesing

Le mulesing est un procédé douloureux d'ablation de certaines parties de la peau d'un mouton en vue de lutter contre les infections.

chaîne de production

La suite successive de processus nécessaires pour fabriquer un produit, de la matière première au client.

conformité sociale

Le respect de règles fixées en matière de responsabilité sociale au sein de sa propre entreprise ainsi que chez les fournisseurs et sur la chaîne de production. Les parties impliquées recherchent l'amélioration continue pour surveiller et protéger la santé, la sécurité et les droits des travailleurs.

parties prenantes

Les parties prenantes sont des personnes et des organisations qui sont directement ou indirectement influencées par les activités de l'entreprise ou qui ont une influence directe ou indirecte sur l'entreprise.

à propos de ce rapport

HEMA veut que la durabilité soit accessible et compréhensible pour un large public. Nous espérons que ce rapport y aura contribué pour vous. Si vous avez une idée, un conseil, une question ou une remarque, contactez-nous. Envoyez un message à sustainability@hema.nl. Suivez HEMA sur

Ce rapport a été établi suivant les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) et se conforme au niveau G4 Core. Il se réfère à la période allant du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2016. Cette période a été marquée par des acquisitions et des désinvestissements majeurs. Sauf indication contraire, les résultats concernent les activités (internationales) de HEMA, au sein de notre propre organisation. La portée et la délimitation du contenu s'appuient sur les sujets importants et les besoins en information des parties prenantes. HEMA a pour ambition de rendre compte sur une base annuelle des sujets importants présentés dans ce rapport.

Date de publication 23 mai 2017

copyright

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite et/ou publiée par le biais d'une photocopie ou d'un microfilm ou de toute autre manière que ce soit sans l'autorisation préalable de HEMA. HEMA n'est pas responsable des éventuelles erreurs dans ce rapport.

HEMA

