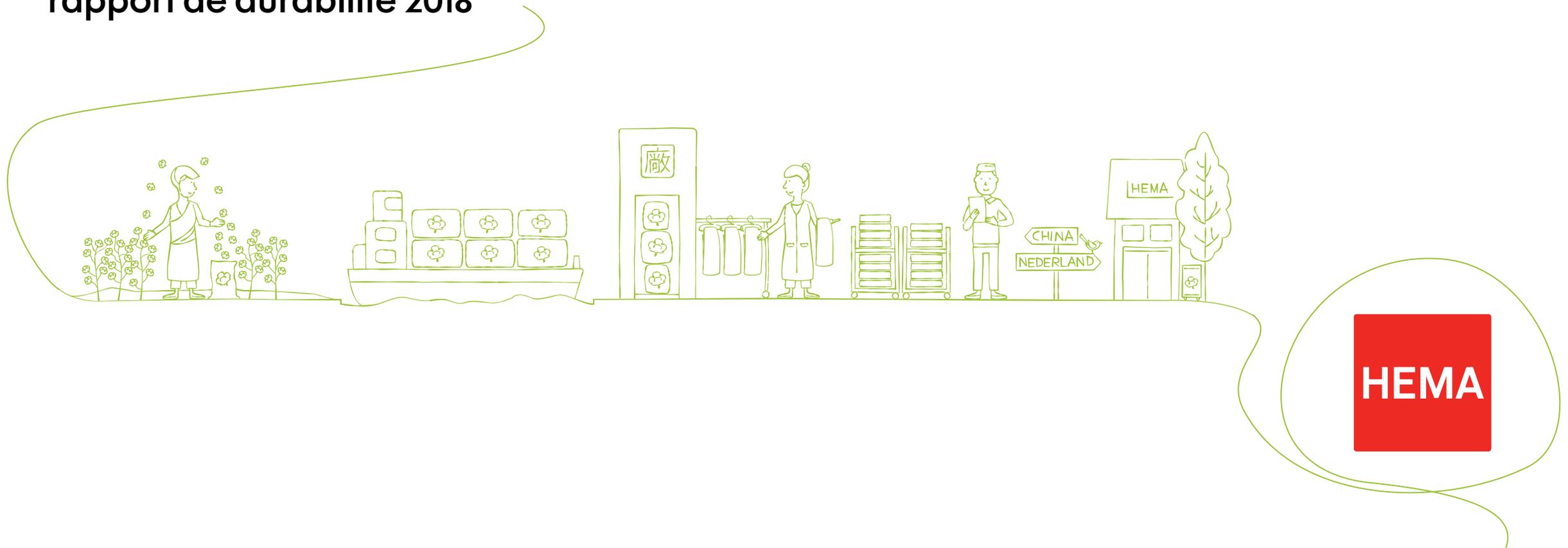


# plus fun plus facile plus durable

rapport de durabilité 2018



# sommaire

---

1. avant-propos
2. résultats 2018
3. HEMA en bref
4. chaîne de valeur
5. la durabilité chez HEMA
6. en contact avec le monde qui nous entoure
7. matrice de matérialité
8. de quoi nos produits sont-ils faits ?
  - Matières premières et matériaux
  - Emballages
9. comment nos produits sont-ils faits ?
  - transparence de la chaîne et conditions de travail chez les producteurs
  - conception durable
  - environnement
10. notre rôle dans la société
  - gaspillage alimentaire
  - bon employeur
  - HEMA Foundation



# investir dans l'avenir

**Avec plus de 760 magasins dans 10 pays dans le monde, HEMA est au cœur de la société. Nous estimons par conséquent qu'il est de notre responsabilité de contribuer de façon positive au monde d'aujourd'hui et de demain. Notre ambition : rendre le quotidien de nos clients et de nos employés plus fun et plus facile. En 2018, nous avons élargi notre mission : améliorer la qualité de vie de nos clients avec des articles durables, abordables, et en créant des solutions et des partenariats novateurs. En somme, nous souhaitons tout simplement améliorer le quotidien de tout un chacun. HEMA contribue ainsi à une société inclusive où tout le monde participe. Nous sommes fiers d'avoir concrétisé cette ambition avec la création de la HEMA Foundation en présence de la Princesse Laurentien, membre indépendante du conseil d'administration.**

Parallèlement à son rôle social, HEMA et son nouveau propriétaire Ramphastos Investments ont défini en 2018 un nouveau cap en vue de poursuivre leur politique d'expansion et de devenir une marque internationale. Ensemble, nous travaillons à rendre HEMA plus solide, financièrement plus sain, et mieux préparé aux enjeux du futur. Dans la période à venir, nous étudierons donc les possibilités de multiplier les partenariats pour accélérer notre croissance et créer de la valeur. Ce projet correspond tout à fait à l'entreprise durable que nous souhaitons être.

Une entreprise durable se doit d'avoir des objectifs transparents si elle veut être en mesure de proposer des produits encore meilleurs. C'est aussi ce que nos clients

attendent de HEMA et ils ont raison. Ainsi, notre ambition est d'utiliser 100% de coton plus durable d'ici à 2020 et 100% de bois et papier plus durables d'ici 2022. Nos assortiments de produits laitiers et de charcuterie proposent de plus en plus de produits durables portant les labels Weidemelk et Beter Leven. En 2018, notre boulangerie a obtenu le certificat Beter Leven. De plus, nous élaborons en permanence des alternatives à certains de nos produits phares, à l'instar de notre hot-dog végétarien.

Notre politique de réduction des matières plastiques s'est concrétisée en 2018 sur trois axes : utiliser moins de plastique lorsque cela est possible, augmenter la part de matières recyclables lorsque le plastique est inévitable, et encourager nos clients à réutiliser certains produits.

HEMA est transparent quant à l'origine et aux conditions de fabrication de ses produits. Ces conditions constituent d'ailleurs une norme-clé en termes de relations avec nos fournisseurs. En 2018, nous avons maintenu un contact permanent avec nos fournisseurs pour rester informés des conditions dans la chaîne de production. En 2018 par exemple, nous avons ainsi effectué 629 audits dans les usines où sont fabriqués les produits HEMA. Cette belle performance contribue à améliorer la sécurité et la santé des travailleurs au niveau mondial.

Notre politique de durabilité consiste à trouver le juste équilibre entre nos effectifs - plus de 19 000 employés - l'environnement et la société dans laquelle nous vivons. Je suis conscient du fait que les changements mis en place en 2018 ont demandé de gros efforts d'adaptation et une grande flexibilité de la part de nos collaborateurs. C'est pourquoi je continue d'attacher une immense importance à prendre en compte l'implication de notre personnel et les talents individuels de chacun.

Les interrogations et les défis restent bien sûr nombreux pour notre avenir. Mais les résultats que nous présentons



dans ce rapport montrent qu'avec toutes les parties prenantes, nous sommes sur la bonne voie. Une voie parfois sinueuse, mais une voie qui nous oblige à (ré)évaluer nos partenariats, nos innovations, les conditions de travail et bien sûr les prix de nos articles. Car HEMA souhaite proposer des produits abordables et durables à tous.

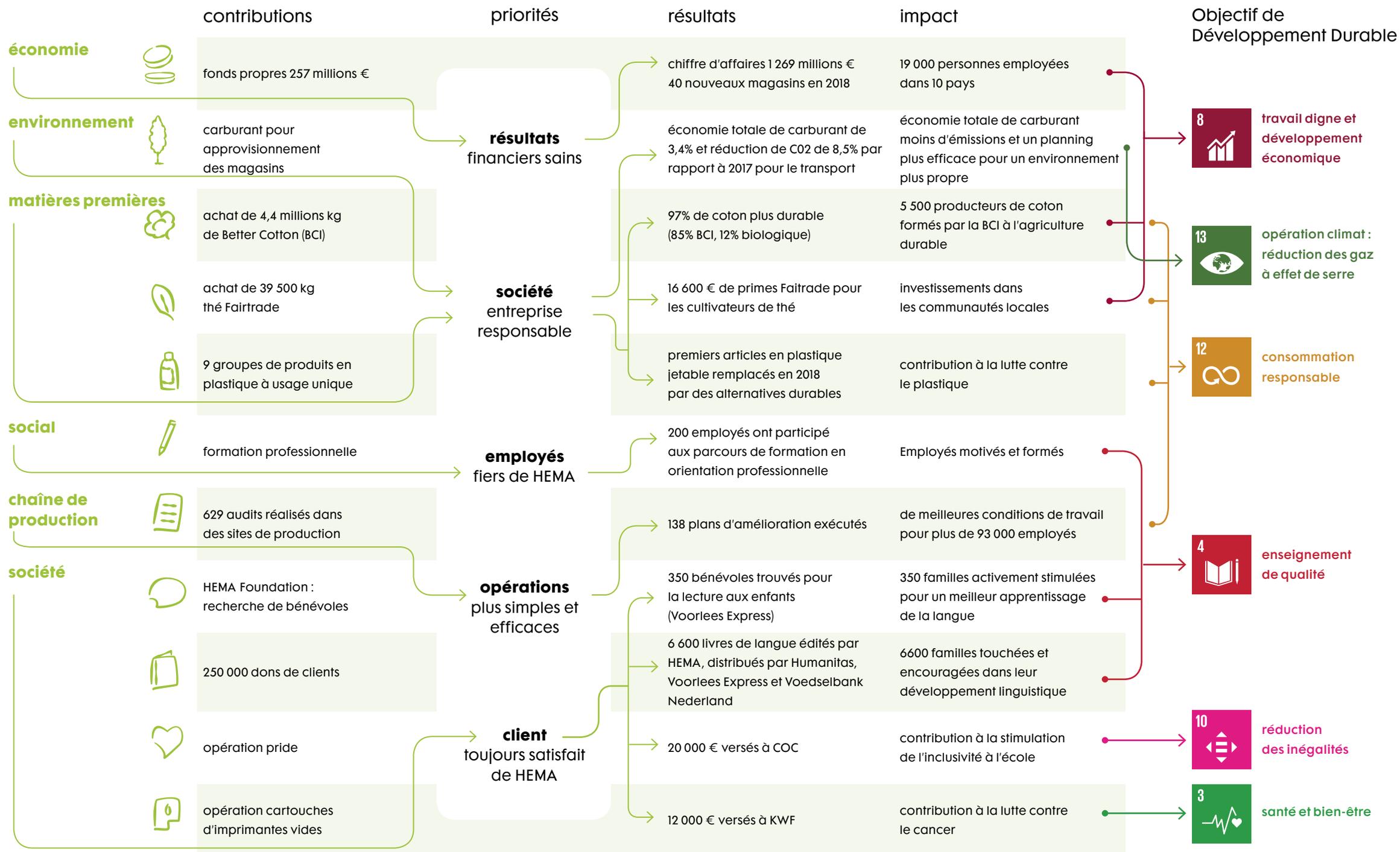
Dans un souci d'amélioration permanente, HEMA est toujours ouvert à vos réactions. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques sur ce rapport en vous adressant à [sustainability@hema.nl](mailto:sustainability@hema.nl).

A handwritten signature in green ink that reads "Tjeerd".

**Tjeerd Jegen, CEO HEMA**

# résultats 2018

Nous essayons toujours de trouver le juste équilibre entre les attentes de la société, un entrepreneuriat responsable et des résultats financiers sains. Pour cela, nous nous fixons des objectifs dans les domaines que nous jugeons importants et nous tentons de les améliorer en permanence.



# HEMA en bref

Acronyme de « *Hollandsche Eenheidsprijzen Maatschappij Amsterdam* », HEMA a ouvert son premier magasin à Amsterdam, le 4 novembre 1926. Leo Meyer et Arthur Isaac, ses fondateurs, avaient alors pour ambition de créer un grand magasin pour les « gens ordinaires » à une époque où les grands magasins s'adressaient aux catégories aisées et la plupart du personnel y parlait français, signe d'une haute éducation.

HEMA est alors le premier commerce de la sorte aux Pays-Bas. Les prix de ses articles sont abordables et ronds : 10, 25 ou 50 centimes. Dès le premier jour, la formule HEMA restera emblématique : à la fois optimiste, unique, cohérente, fiable, accessible et typiquement hollandaise. En 1927, HEMA ouvre sa première filiale en-dehors d'Amsterdam et à peine une décennie plus tard, le pays en compte déjà dix. Dans les années 50, HEMA devient la première organisation de franchises des Pays-Bas. Aujourd'hui, nous sommes toujours la plus grande du pays. À partir de 1958, HEMA accélère son expansion et ouvre plusieurs magasins dans tout le pays. En 1984, le premier magasin HEMA ouvre en Belgique.

Depuis, le réseau de magasins HEMA continue de se développer. En 2018, HEMA compte 760 magasins, répartis dans 10 pays. L'enseigne néerlandaise emploie plus de 19 000 personnes et accueille plus de 6 millions de clients. En 2017, le nombre de magasins était de 750. En 2018, HEMA ouvre un nouveau magasin à Abu Dhabi, un au Qatar et deux en Autriche. HEMA reste fidèle à son histoire et exprime l'essence de sa marque avec des produits alliant qualité, design et prix abordables. Des produits « vraiment HEMA ». Tous nos articles sont conçus en mains propres, nos produits alimentaires comme les articles de consommation courante. L'assortiment HEMA se décline en près de 32 000 articles et services, dont un grand nombre de produits durables. HEMA propose aussi un magasin en ligne afin de desservir ses clients 24h/7.

## 762 magasins dans dix pays

- 294 filiales aux Pays-Bas
- 216 filiales à l'étranger
- 250 magasins franchisés aux Pays-Bas
- 2 magasins franchisés à l'étranger



## En 2018, nous avons réalisé un chiffre d'affaires net de 1 269 millions d'euros.

Ce résultat est réparti sur les catégories de produits suivantes :

**38% objets et articles divers**

**36% habillement**

**24% produits alimentaires**

**3% services**



**Tjeerd Jegen**



**Ivo Vliegen**



**Marcel Boekhoorn**



**Wilco Jiskoot**

Depuis le 29 novembre 2018, HEMA a rejoint le portefeuille de Ramphastos Investments. Un nouveau propriétaire avec qui nous concrétiserons nos ambitions d'expansion en 2019, en vue de devenir une marque internationale. Suite au rachat, le conseil de surveillance de l'entreprise est passé à deux membres : le président Wilco Jiskoot et Marcel Boekhoorn.

Le 29 novembre 2018, Wilco Jiskoot et Marcel Boekhoorn ont été nommés membres du conseil de surveillance pour une période de quatre ans. Wilco Jiskoot, âgé de 69 ans, est désormais président commissaire et Marcel Boekhoorn, 59 ans, commissaire.

À terme, le conseil de surveillance sera piloté par cinq commissaires. Les trois commissaires manquants seront sélectionnés sur la base de leur expertise et de leur expérience et mettront leur savoir-faire au service de HEMA.

Avant son acquisition par Ramphastos Investments, HEMA était la propriété de Lion Capital. Le conseil de surveillance était alors composé de Andrew Jennings, Robert Darwent, James Cocker, Anders Moberg et Tanja Dik.

La direction statutaire de HEMA est composée de Tjeerd Jegen et Ivo Vliegen. Tjeerd Jegen, 48 ans, est CEO de HEMA depuis 2015. Ivo Vliegen, 55 ans, est CFO depuis novembre 2015. Ils forment ensemble la direction générale de HEMA.



# chaîne de valeur

## magasins dans 10 pays



Pays-Bas



Allemagne



Belgique



France



Espagne



Royaume-Uni



Luxembourg



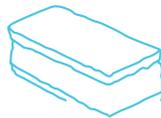
Autriche



Émirats Arabes Unis



Qatar



## produits alimentaires

Les « tom pouces » HEMA sont confectionnés dans notre boulangerie à Utrecht. Nos ingrédients ne proviennent pas tous des Pays-Bas. Certaines matières premières viennent de loin, comme le cacao d'Afrique de l'Ouest ou nos divers cafés d'Amérique latine.

HEMA

conception à Amsterdam



distribution centralisée à Utrecht



## articles divers

De nombreux articles HEMA sont fabriqués en Chine, comme nos réveils, nos assiettes et de nombreux articles de notre rayon décoration.



3 bureaux d'achat



## habillement et textile

Nos vêtements et produits textiles sont principalement produits en Asie du Sud-Est. Nos bodys pour bébé en coton biologique, par exemple, viennent d'Inde, nos jeans sont produits au Bangladesh, nos boxers au Pakistan et nos tenues sportives en Turquie.

# la durabilité chez HEMA

HEMA rend la vie quotidienne plus fun, plus facile, mais aussi plus responsable avec des produits durables accessibles à tous.

## la durabilité à la portée de tout le monde

Tout le monde peut contribuer à rendre notre entreprise plus durable. Cet adage fait désormais partie intégrante de notre façon de travailler. Notre équipe dédiée à la durabilité définit la politique pour toute l'organisation en formulant des ambitions et des objectifs. Un plan d'action est ensuite mis en place avec d'autres services au sein de HEMA. Chaque département intègre le plan à ses opérations et l'équipe de durabilité suit les progrès. Cela requiert un fort degré de collaboration, et ce en continu. La durabilité est non seulement pour tout le monde, elle dépend aussi de chacun.

La durabilité étant un thème majeur de la politique de HEMA, l'équipe dédiée rapporte directement au CEO. Et ce soutien de la direction permet d'ancrer réellement le sujet dans le management de l'entreprise. Dans les années à venir, la durabilité prendra même de plus en plus d'importance dans notre stratégie. Le monde autour de nous change à toute vitesse. La raréfaction de certaines matières premières illustre bien cette mutation. Comme HEMA souhaite réduire au maximum son impact sur la planète et avoir un rôle positif sur le monde qui nous entoure, nous nous sentons responsables. C'est pourquoi nous nous demandons comment produire le plus

durablement possible et avec quels matériaux. Comment faire pour que les personnes puissent plus facilement adopter un style de vie durable ? Que signifie l'innovation durable pour HEMA ? Et comment pouvons-nous aller vers une économie circulaire ? Toutes ces questions se posent lorsque nous concevons notre assortiment et élaborons notre stratégie d'entreprise.

## collaborer

Il n'existe pas de voie unique qui mène à plus de durabilité. Il s'agit plutôt d'une recherche qui consiste à trouver un équilibre entre les conditions de travail les plus justes, la disponibilité des matériaux durables, les développements les plus récents et bien sûr les prix les plus adaptés, car HEMA s'adresse à tous.

Pour cela, il est essentiel de collaborer. Le festival « Beyond Next » organisé les 7 et 8 février 2019 par un large groupe d'acteurs du marché, est un bel exemple de collaboration. Il a été mis en place par l'Amsterdam Fashion Institute (AMFI), Circle Economy, la banque néerlandaise ABN AMRO et la municipalité d'Amsterdam. Cet événement démontre l'intérêt crucial des partenariats si l'on veut relever les défis de la durabilité et de l'économie circulaire.

## étape par étape

En 2017, nous avons beaucoup misé sur l'achat de matières durables comme le coton, le bois et le papier. Et nous avons poursuivi cet effort en 2018. Cette même année, nous avons aussi commencé à définir une politique à l'égard du plastique. Avec nos fournisseurs et des centres d'expertises, nous avons déterminé des objectifs à la fois réalisables et ambitieux. Une de nos ambitions est d'utiliser plus de plastique recyclé. Dans cette lignée, nous avons lancé une recherche en 2018 en vue de créer de nouveaux produits à partir de déchets plastiques ménagers. Nous devrions lancer les premiers produits en plastique circulaire au début de l'année 2020.



**“Notre ambition consiste à rendre la durabilité accessible à tous. Il est fantastique de constater que notre équipe, et tous nos collègues participent à ce mouvement. De plus en plus de consommateurs font des choix durables au quotidien et c'est avec plaisir que nous accompagnons et soutenons leur démarche.”**

## rôle social

En termes d'implication dans le domaine social, 2018 a été une année très spéciale pour HEMA. Elle a vu le lancement de HEMA Foundation. Nous pensons qu'une société inclusive est une société plus diverse et plus créative où chacun participe pour améliorer la vie quotidienne. C'est en acceptant nos différences et en valorisant les talents de chacun que nous pourrions trouver des solutions innovantes, et contribuer à une qualité de vie encore meilleure pour tous. Vous trouverez plus d'informations sur la Hema Foundation en page 28 de ce rapport.

### Eva Ronhaar,

Directeur Innovation & Durabilité  
et directeur de HEMA Fondation

# en contact avec le monde qui nous entoure

Pour HEMA, rester en contact avec les clients, les organisations sociales, les fournisseurs, la branche professionnelle et autres parties prenantes est essentiel. En effet, tous ces acteurs ont un impact sur nos activités (durables) et sur le cap que nous nous fixons.

Nous collaborons également avec eux pour exercer une influence positive sur le monde. C'est un objectif que nous ne pouvons pas réaliser seuls. C'est pourquoi nous communiquons activement et plusieurs fois par an avec diverses parties, à travers des collaborations, des rencontres individuelles et des panels de clients.

## organisations sociales

Nous visons un impact sur le long terme, c'est pourquoi nous collaborons fidèlement avec certains partenaires. HEMA travaille ainsi depuis 2006 avec KWF, l'organisme néerlandais de lutte contre le cancer. Lorsqu'un client nous rapporte une cartouche d'imprimante usagée, il fait ainsi un don pour le KWF. En 2017 par exemple, nous avons collecté 12 000 euros pour cet organisme.

Depuis 2016, nous supportons également le COC (organisme néerlandais de défense de la communauté LGBT+) pendant l'événement Pride Amsterdam. L'an dernier, nous avons lancé la campagne Pride HEMA au cours de laquelle nous avons vendu des t-shirts et des pâtisseries décorées pour l'occasion. Les revenus générés par ces produits sont reversés à des groupes du COC appelés GSA. Les GSA sont des comités d'élèves qui œuvrent pour que les écoles soient des lieux où tout le monde se sent en sécurité.



HEMA partage cette philosophie. En 2018, nous avons fait un don de 20 000 euros au COC.

Pendant la Pride au mois d'août, nous avons organisé un mariage HEMA. Trois couples homosexuels européens qui ne sont pas autorisés à se marier dans leur pays, ont été invités par HEMA. Leur union a été célébrée sur un bateau. Par ce geste, HEMA souhaite montrer que la célébration de l'amour par le mariage devrait être possible pour tous.

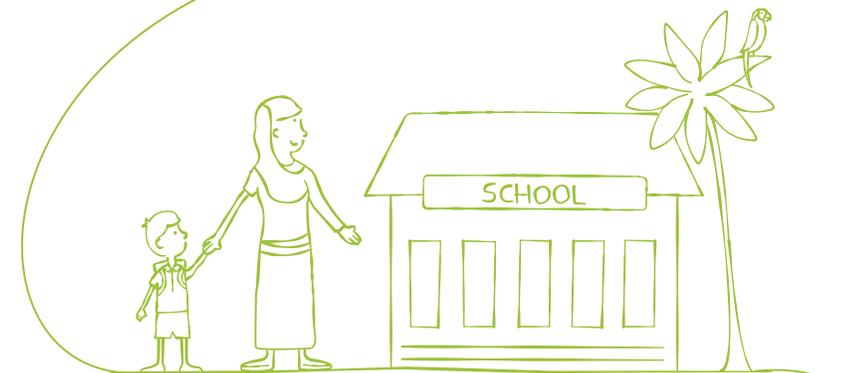
HEMA collabore aussi depuis quelques années avec la LINDA Foundation. En 2018, nous avons parrainé des actions et versé des dons à cette organisation. Dans le magazine LINDA de décembre, des pères en situation précaire ont été photographiés. HEMA a sponsorisé l'achat de leurs vêtements.

## assemblée avec les parties prenantes

Lors de la dernière assemblée des parties prenantes en 2017, l'équipe responsable de la durabilité chez HEMA et des membres de la direction ont échangé sur les matériaux durables, la transparence de la chaîne et notre rôle social, et ce avec des organisations non gouvernementales, les pouvoirs publics, des fournisseurs et d'autres acteurs importants.

Cette rencontre a permis de formuler notre politique d'emballages durables en 2018, en collaboration avec l'institut de recherche sur le conditionnement durable Kennisinstituut Duurzaam Verpakken.

Au cours de l'année, nous avons dialogué avec divers instituts de normalisation sur le développement durable de notre assortiment.





## nos clients

En 2018, nos clients nous ont envoyé beaucoup de questions, de remarques et d'idées précieuses. Nous remarquons que la notion de durabilité prend de l'ampleur et que nos clients jouent un rôle actif dans ce domaine. Nos clients peuvent nous envoyer leurs questions et leurs remarques par e-mail à [sustainability@hema.nl](mailto:sustainability@hema.nl), par les réseaux sociaux ou en appelant notre service clients. Les thèmes évoqués sont variés et concernent les matières de nos emballages, la provenance de nos articles ou les conditions de travail de nos fournisseurs étrangers par exemple. Nous avons aussi reçu beaucoup de suggestions sur l'utilisation du plastique dans nos emballages et nos produits. HEMA tente le plus possible de transformer ces suggestions en actions. Ainsi avons-nous modifié notre canon à confettis en remplaçant les confettis en plastique par des confettis en papier.

Pour suivre nos avancées, nous réalisons chaque semaine une enquête auprès de 200 consommateurs. Nous leur demandons s'ils considèrent HEMA comme une entreprise durable et socialement impliquée, ou si nos articles durables sont faciles à trouver dans nos magasins et sur le web.



## initiatives des organisations professionnelles et des parties prenantes

HEMA cherche en permanence à créer des changements positifs dans son secteur d'activité. À ce titre, nous participons à divers projets.

HEMA est membre d'initiatives collectives nationales et internationales comme la convention néerlandaise pour les vêtements et textiles durables IMVO, la BSCI et le Bangladesh Accord. Nous sommes aussi affiliés à des organisations nationales de la grande distribution comme Modint ou l'Association des Entreprises de grande distribution dans le domaine du textile. En vue de générer le soutien, informer et sensibiliser des membres du parlement néerlandais aux thèmes de la convention IMVO, nous avons organisé en juin 2018 une visite de travail et avons reçu la commission du commerce extérieur et des pays en voie de développement. Avec d'autres entreprises, nous avons présenté le fonctionnement de la chaîne de production et les processus permettant de la durabiliser.

## table ronde

L'alliance VNO-NCW regroupe la fédération des entreprises néerlandaises (VNO) et la fédération chrétienne néerlandaise des employeurs (NCW). Cette alliance a organisé une table ronde en 2018 à laquelle a participé Tjeerd Jegen, le CEO de HEMA. À l'ordre du jour, l'économie circulaire dans le secteur de la grande distribution. L'objectif est de stimuler et de faciliter la collaboration entre les entreprises en vue de faire progresser l'économie circulaire. L'échange des connaissances permet d'installer réellement l'économie circulaire en dépassant les simples projets et les initiatives temporaires.

## déchets d'emballage en plastique comme matière première

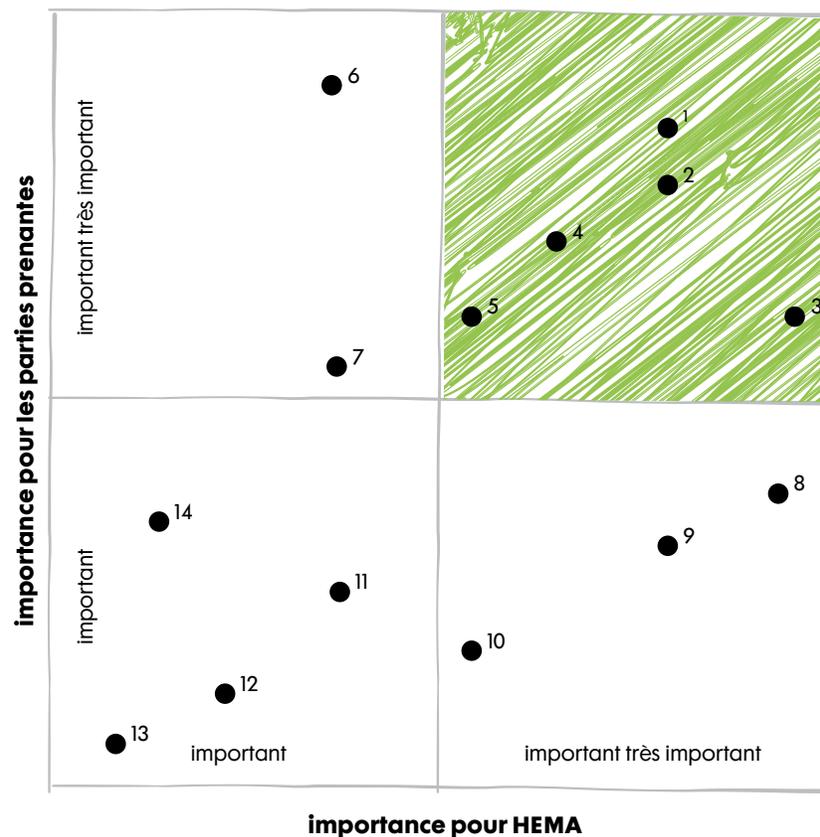
HEMA aspire à un fonctionnement de plus en plus circulaire dans le futur, en utilisant toujours plus de matières premières renouvelables et de moins en moins de matières premières. À ce titre, nous avons participé l'an dernier au programme « Kunststof Verpakkingsafval als Grondstof » (déchets d'emballages plastique : une matière première). Ce programme nous a permis de réfléchir à la fabrication de jouets à partir de déchets de produits ménagers.



# matrice de matérialité

En 2017, nous avons pour la seconde fois réalisé une analyse de matérialité pour définir les priorités de notre politique de durabilité. Nous avons demandé à des parties externes, des clients, des employés, des cadres et des membres de la direction HEMA quels sujets comptaient le plus à leurs yeux en matière de durabilité.

Les thèmes suivants en sont ressortis : les matières premières et les matériaux, les emballages, l'environnement, la conception durable et le gaspillage alimentaire. Depuis plusieurs années, HEMA est aussi actif dans d'autres domaines, comme la transparence de la chaîne, les conditions de travail et le bon entrepreneuriat. Ces thèmes sont importants eux aussi et nous y travaillons en permanence.



## 1. environnement

Nous avons besoin de carburant pour le transport de nos marchandises. De ce fait, nous produisons des gaz à effet de serre nocifs pour l'environnement. Nous avons l'ambition de réduire toujours plus les gaz produits par nos transports.

## 2. gaspillage alimentaire

Nous commercialisons des produits non périssables mais aussi des produits frais. Il peut arriver que leur date de péremption soit atteinte. Pour limiter le gaspillage nous travaillons avec diverses organisations spécialisées.

## 3. emballages

Nous utilisons des emballages en matériaux divers pour protéger et transporter nos produits. Notre ambition est de réduire le nombre d'emballages et d'utiliser de plus en plus de matières durables et (mieux) recyclables.

## 4. conception durable

Durabilité, design, solution pour le client et qualité : ces thèmes sont au cœur de la conception de nos produits. Nous aspirons à créer de meilleurs produits, et ce à trois niveaux : pour l'environnement, pour l'humain et pour les consommateurs.

## 5. matières premières et matériaux

Notre ambition d'utiliser toujours plus de matières durables pour nos produits se concentre sur les matériaux les plus courants, avec lesquels nous pouvons générer le plus d'impact. Ces matériaux sont le plastique, le coton, le bois et le papier, les produits laitiers, la charcuterie, le café, le thé, le cacao et l'huile de palme.

## 6. conditions de travail chez

les producteurs

## 7. déchets et recyclage

## 8. bonne entreprise pour le personnel

## 9. transparence de la chaîne

## 10. engagement social

## 11. produits sains

## 12. impliquer les clients dans

la politique de durabilité

## 13. supporter des initiatives locales

## 14. bien-être animal

# de quoi nos produits sont-ils faits ?

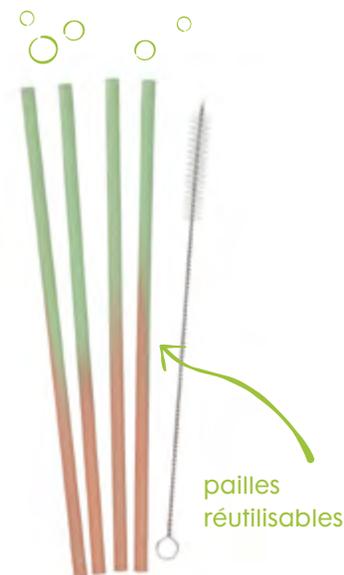
## matières premières et matériaux

### plastique

Le plastique fait partie intégrante de notre société. Son utilisation a explosé à la moitié du XX<sup>e</sup> siècle. Cela s'explique par sa praticité, et sa facilité d'utilisation dans de nombreux domaines. Mais le plastique a un inconvénient majeur : il n'est pas biodégradable et de ce fait potentiellement nocif pour l'environnement. En outre, la plupart des plastiques sont composés de pétrole, une source non renouvelable.

De par la croissance démographique mondiale, l'utilisation du plastique ne fera qu'augmenter pendant la prochaine décennie. Et comme HEMA utilise aussi ce matériau, nous devons le faire de façon responsable. Nous avons ainsi formulé divers objectifs concernant le plastique contenu dans nos produits et dans nos emballages.

Le plastique se trouve en effet dans divers objets et sous forme de polyester dans nos vêtements. Nous établissons une différence entre les articles jetables, comme les pailles, les cuillères, les cotons-tiges ou les confettis, et les produits longue durée comme les jouets et les boîtes de rangement. En ce qui concerne les produits jetables, nous avons pour objectif de les remplacer par des articles durables d'ici 2020. Cette mesure nous permet d'éviter de propager dans la nature le plastique à usage unique. Nos ambitions vont donc au-delà de la réglementation européenne sur le plastique jetable qui entrera en vigueur en 2021. En 2018, notre assortiment comptait 9 groupes de produits avec des articles en plastique jetable.



Pour réduire l'utilisation du plastique jetable, nous stimulons par exemple la réutilisation. En décembre 2018, les clients HEMA pouvaient ainsi collecter des points pour un mug à café réutilisable. Lorsque les clients achètent un café à emporter chez HEMA en présentant ce mug ou un autre contenant réutilisable, ils bénéficient d'une réduction de 25 centimes sur leur consommation. Concernant les produits longue durée contenant du plastique ou du polyester, nous avons pour but d'utiliser uniquement des matières alternatives recyclées d'ici 2025.



Pour les emballages de nos produits en magasin, nous voulons réduire l'utilisation de plastique de 25% d'ici à 2025 par rapport à 2018. Tous nos emballages individuels devront aussi être 100% recyclables en 2025. En 2019, nous réaliserons des mesures de référence pour pouvoir chiffrer l'avancée de nos objectifs.

9 groupes de produits avec des articles à usage unique.

mesure de référence en 2019

1.450.752 kg de plastique pour les emballages de produits en magasin

### objectif

En 2020, une alternative plus durable aux produits en plastique jetable.

En 2025, 100% de matériaux recyclés ou renouvelables remplaceront le plastique ou le polyester dans les produits longue durée.

En 2025, 25% de plastique en moins dans les emballages de produits par rapport à 2018.

Grâce à une politique et des ambitions clairement formulées à trois niveaux - produits à usage unique, produits longue durée et emballages - nous pensons être en mesure de contribuer substantiellement à la réduction du plastique et de mieux préparer le plastique au recyclage.

Pour concrétiser notre engagement, nous avons signé en février 2019 le Plastic Pact, une initiative du ministère néerlandais de l'infrastructure et des eaux. Cette convention nous encourage à trouver des solutions universelles avec d'autres entreprises sur les questions de l'usage du plastique.



## coton

Notre objectif est d'utiliser uniquement du coton plus durable en 2020.

Et nous sommes en voie d'y parvenir. En 2018, selon l'un des trois critères de durabilité de la Better Cotton Initiative (BCI), de l'Organic Content Standard (OCS) pour le coton biologique certifié et du Global Organic Textile Standard (GOTS), 97% du coton acheté par HEMA était plus durable.

	2017	2018
Better Cotton Initiative	70%	85%
Biologique (Organic Content Standard ou Global Organic Textile Standard)	10%	12%
total	80%	97%

**objectif 2020**  
Coton 100% durable

En nous engageant pour un coton plus durable, nous contribuons à une irrigation plus responsable, un meilleur rendement par hectare et de meilleurs revenus pour les petits producteurs de coton. En achetant par l'intermédiaire de la BCI, nous permettons à l'organisation de former 5500 producteurs aux méthodes d'agriculture durable. Le coton biologique que l'on retrouve dans nos collections provient de cultures durables qui n'utilisent aucun pesticide chimique. En 2018, nous nous sommes rendus en Inde pour suivre la fabrication de nos bodys pour bébé, depuis la fleur de coton jusqu'au produit fini.

➔ [Suivez ici le voyage de notre body biologique](#)

Soutien des producteurs de Better Cotton	2017	2018
Nombre de producteurs concernés par la contribution de HEMA	3000	5500

## bois et papier

En 2018, plus de la moitié de nos produits en bois ou papier était certifiée FSC®. Le label FSC garantit que le bois contenu dans nos articles provient de forêts gérées durablement.



Notre objectif est d'utiliser 100% de bois et de papier FSC® en 2022. Dans ce cadre, nous avons créé l'an dernier, une gamme de jouets en bois FSC®.

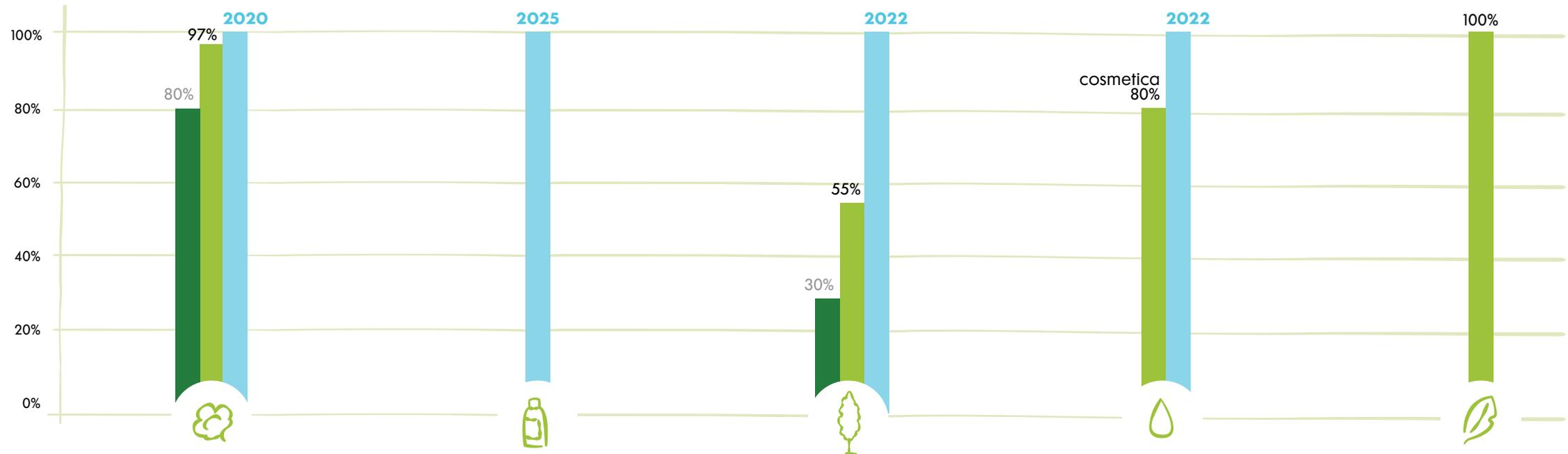
	2017	2018	objectif 2022
Part de bois et papier FSC®	30%	55%	100%



# développement 2017 - 2018

non-food

2017 2018 objectif



**coton**  
**objectif:**  
**100% de coton durable en 2020**  
 Nous utilisons trois normes : BCI, OCS et GOTS. Vous reconnaissez ces produits à nos logos :



**plastique et polyester**  
**objectif:**  
**100% recyclé ou recyclable en 2025**  
 mesure de référence en 2019



**bois et papier**  
**objectif:**  
**100% issus de forêts durables en 2022**



**huile de palme**  
**objectif:**  
**100% d'huile de palme responsable en 2022**



**duvet**  
 Nous utilisons les normes : Downpass et RDS. Vous reconnaissez ces produits à nos logos :



## bien-être animal

Nous avons l'ambition de commercialiser uniquement des produits de charcuterie soucieux du bien-être animal. Pour cela, HEMA s'est affilié en 2017 à la fondation néerlandaise Beter Leven qui se consacre à l'amélioration du bien-être animal dans l'industrie alimentaire. Tous les jambons HEMA portent ainsi le label 1 étoile-Beter Leven. En 2018, nous avons choisi de certifier également notre boulangerie. Nous y préparons tous les jours des produits à base de viande, comme les friands à la saucisse.



En 2019, nous pensons obtenir le label 1 étoile-Beter Leven. Nous étudions actuellement les possibilités de rendre certains de nos produits phares plus durables, comme notre saucisse fumée et nos hot-dogs, et de décrocher le label 1 étoile-Beter Leven.

	2017	2018	objectif 2019
Produits au label Beter Leven (minimum 1 étoile)	21%	23%	Extension aux produits de boulangerie, hot-dogs et saucisses fumées avec 1 étoile-Beter Leven

HEMA a également formulé l'ambition de commercialiser uniquement des produits laitiers frais à base de lait de pâturage ou biologique.



Même si ce n'est pas encore le cas pour tous les produits frais, nous aspirons à réaliser cet objectif en 2020.

	2017	2018	objectif 2020
Part de lait de pâturage ou biologique dans les produits laitiers frais	61%	58%*	100%

\*le pourcentage est inférieur en 2018 suite à l'assainissement des produits labellisés.

## café, thé, cacao

Nous avons certifié le cacao et le thé depuis 2014 et le café certifié en 2015. En 2018, tous nos cafés, thés et cacaos étaient certifiés comme « issus du commerce équitable » par un des labels les plus connus - UTZ, Rainforest Alliance ou Fairtrade. Nous avons vendu plus de thé Fairtrade qu'en 2017, ce qui a permis de générer un meilleur revenu pour les producteurs de thé.



La vente de thé Fairtrade nous a permis de reverser une prime totale de 16 600 euros à l'organisation Fairtrade. Ce montant est investi dans des projets sociaux par les communautés locales, par exemple des bourses scolaires pour les enfants.

	2017	2018	croissance
Prime Fairtrade versée	€ 12.500	€ 16.600	33%
Thé Fairtrade en kg	25.000	39.500	58%

## huile de palme

Nous souhaitons que tous les produits HEMA qui contiennent de l'huile de palme soient certifiés selon la norme de la Round Table for Responsible Palm Oil (RSPO).



En 2018, tous les produits concernés étaient conformes à cette règle. Notre objectif a donc été réalisé.

Cette norme stipule qu'aucune déforestation ne saurait avoir lieu pour la culture de l'huile de palme. La déforestation est un phénomène difficile à endiguer en Indonésie et en Malaisie. Pour l'éviter, il est important que les entreprises qui achètent de l'huile de palme continuent à souscrire aux programmes de préservation tels que la RSPO.

## produits végans

Nos clients nous demandent de plus en plus souvent de proposer des produits végans dans notre assortiment. Pour répondre à cette demande, nous avons conçus plusieurs produits végans en 2018. Ceux-ci seront lancés en 2019 dans notre rayon alimentaire et cosmétique.

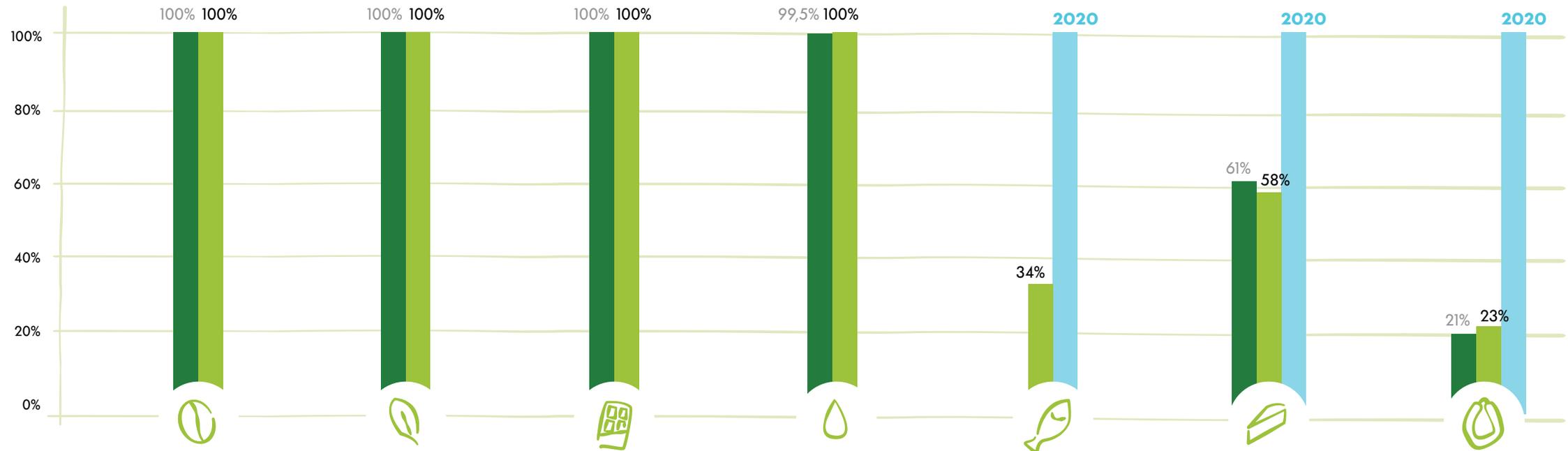


Nous proposerons ainsi une tarte aux pommes végane et une ligne complète nouveau de produits de beauté végans. Tous ces produits se reconnaissent grâce à ce logo.

# développement 2017 - 2018

food

■ 2017 ■ 2018 ■ objectif



café

thé

cacao

huile de palme

poisson

produits laitiers

viande



# emballages

En 2018, nous avons formulé des objectifs pour rendre plus durables nos emballages de produits. Les emballages doivent être plus réduits, plus durables et recyclables.

## 2018

mesure de référence 2018\*:  
2.431.890 kg de papier/carton  
1.450.752 kg de plastique  
331.096 kg de verre  
77.508 kg d'aluminium  
23.907 kg staal

mesure de référence en 2019

mesure de référence en 2019

## objectifs

**25% d'emballages en moins en 2025 par rapport à 2018**

**100% d'emballages en plastique recyclé ou biobasé en 2025**

**100% d'emballages recyclables en 2025**

\* Ces résultats concernent les emballages des produits vendus aux Pays-Bas, en Belgique, au Luxembourg, en Allemagne et en Espagne (Royaume-Uni et France non compris).



Nous effectuons une mesure de référence en 2019 pour nous permettre d'évaluer la progression chaque année.

À l'échelle des produits, nous avons commencé en 2018 à rendre les emballages plus durables. Nous avons d'abord effectué un test en remplaçant les barquettes de charcuterie en plastique noir par des barquettes transparentes en PET recyclé. Plus faciles à recycler, ils sont eux-mêmes composés de matériaux recyclés. Nous avons aussi testé le concept « pick & mix » en proposant des fruits en vrac, sans emballage plastique. Cela permet de proposer un choix plus vaste au consommateur, de réduire le gaspillage alimentaire mais aussi le poids total de plastique utilisé.

Concernant les emballages secondaires et tertiaires, pour le transport des marchandises vers les magasins par exemple ou les envois depuis le site web, nous avons convenu avec les fournisseurs que ceux-ci doivent tous être recyclables. Il a été convenu que le carton ne doit contenir aucun enduit ni métal lourd. Tous les films plastiques doivent être transparents et en polyéthylène basse densité (LDPE). Ces exigences permettent de mieux recycler les matériaux d'emballage. En outre, nous collectons séparément le papier et le plastique dans nos magasins et nos centres de distribution pour le recyclage.

Un de nos défis pour 2018 était d'indiquer sur les emballages comment les jeter de façon responsable. HEMA étant une entreprise internationale, nos emballages doivent être utilisables dans tous les pays. Cependant, la collecte séparée et le recyclage des emballages ne sont pas organisés de la même façon dans chaque pays. C'est pourquoi nous avons décidé de ne pas ajouter ce type d'informations sur nos emballages.

# comment nos produits sont-ils fabriqués ?

## transparence de la chaîne et conditions de travail chez les producteurs

La transparence de la chaîne d'approvisionnement est un des principes de base de notre politique de durabilité. Lorsque HEMA travaille avec un fournisseur, la communication doit être claire et transparente, notamment concernant les lieux de fabrication des produits et les conditions de travail des personnels. La Chine, le Bangladesh et la Turquie sont les pays où HEMA fait fabriquer le plus de produits non périssables et de textiles. Les produits alimentaires proviennent surtout d'Europe.

Derrière notre assortiment de 32 000 références se cachent un grand nombre de chaînes d'approvisionnement et de pays de production. C'est pourquoi il est important de maintenir un contact permanent avec nos fournisseurs pour rester informés des conditions dans les filières concernées.

Nous remarquons que de plus en plus de parties prenantes souhaitent savoir comment HEMA surveille ses chaînes d'approvisionnement. Dans notre rapport sur la durabilité et sur notre site web [hema.com/durabilite](https://www.hema.com/durabilite), nous décrivons notre approche et les exigences que nous imposons à nos fournisseurs. En outre, nous travaillons à une meilleure communication sur la provenance de nos produits. À titre d'exemple, les emballages d'une grande partie de nos produits de maquillage mentionnent déjà le pays d'origine. Nous avons également mis à jour la liste de nos sites de production. Celle-ci est communiquée en version agrégée par la convention néerlandaise pour les vêtements et textiles durables IMVO.

 [Voir ici la liste des pays de production.](#)



## directives internationales

Le code de notre entreprise s'inspire des principes directeurs de plusieurs organisations internationales. Les directives des conventions de l'OIT et de l'OCDE, la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Convention des droits de l'enfant et la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes sont intégrées au code de conduite de notre entreprise.

## une chaîne d'approvisionnement plus transparente

HEMA prend chaque année des mesures pour rendre les diverses chaînes d'approvisionnement plus transparentes. Il s'agissait d'un de nos objectifs pour 2018. Pour cela, nous avons analysé et adapté nos processus de travail internes pour être plus efficaces, en privilégiant avant tout la notion de transparence. Parallèlement, des inspections ont été menées dans diverses usines de production, par nos équipes et par des sociétés externes mandatées.

En 2018, 629 audits ont ainsi été réalisés dans les sites qui fabriquent nos produits non périssables et nos textiles. Sur ce total, 290 inspections ont été menées par nos propres inspecteurs spécialisés en conformité sociale.

### Les audits portent principalement sur les 7 aspects suivants :

- **transparence de la chaîne**
- **interdiction du travail des enfants**
- **interdiction du travail forcé**
- **sécurité et conditions sanitaires du site**
- **enregistrement réel et suivi du nombre d'heures de travail et des salaires**
- **assurances des travailleurs**
- **lutte contre la pollution environnementale**

## les conclusions les plus fréquentes de nos propres audits

Les 7 aspects cités plus haut sont classés par ordre de gravité et de fréquence. Nos audits sont réalisés avant de passer la première commande au site concerné. Dans 82% des cas, nos audits débouchent sur une liste de points à améliorer. Lorsque la situation d'un site est telle que les

améliorations ne peuvent pas être appliquées, l'usine ne répond pas aux premiers critères de HEMA pour commencer une collaboration. Dans les autres cas, un plan d'amélioration concret avec suivi est mis en place avec l'usine. Sur la base des audits de HEMA, 239 plans d'amélioration ont été mis en place.

La Chine, le Bangladesh et la Turquie sont nos principaux pays producteurs. Ces pays sont considérés comme « à risque ». Pour définir si un pays est à risque, des études sont menées sur l'action du gouvernement local selon divers facteurs. Existe-t-il par exemple des lois qui garantissent de bonnes conditions de travail ? Si c'est le cas, sont-elles mises en place, respectées et contrôlées ?

Dans ces 3 pays, nos plans d'amélioration concernent le plus souvent la sécurité et les conditions sanitaires des usines. Le plus souvent, les certificats de prévention anti incendie ou de la sécurité des bâtiments sont périmés, les exercices d'évacuation et de sécurité ne sont pas effectués dans les délais ou les plans d'évacuation ne sont pas révisés après un agrandissement des locaux.

Nous relevons aussi régulièrement des problèmes liés à la pollution environnementale. Dans la plupart des cas il s'agit de rapports environnementaux qui sont périmés.

Le troisième aspect le plus fréquent concerne l'assurance des travailleurs. HEMA exige que 100% des employés aient une assurance qui les couvre en cas d'accident. Ceci est donc aussi valable pour les travailleurs temporaires (et/ou intérimaires) et les travailleurs en période d'essai. Si cela n'est pas le cas, nous imposons une amélioration, et ce à court terme, afin que le problème soit résolu avant que la production pour HEMA commence. Si l'usine concernée refuse ou est dans l'incapacité de mettre en place les améliorations du plan dans les délais imposés, HEMA cesse de passer des commandes et stoppe la collaboration.



## audits externes

La BSCI effectue une inspection du site, un an au plus tard après notre audit. La BSCI est une initiative qui regroupe plusieurs entreprises, et dont HEMA est membre depuis 2003. Cette initiative a pour but d'améliorer les conditions de travail et les normes environnementales des sites de production en organisant des audits indépendants. Les audits de la BSCI prennent d'autres facteurs en compte comme la discrimination et la liberté de créer des associations de travailleurs et de mener des négociations collectives. Ces aspects figurent d'ailleurs dans le code de conduite de notre entreprise. En 2018 la BSCI a réalisé 254 audits pour HEMA.

Les évaluations de la BSCI peuvent aussi déboucher si nécessaire, sur des plans d'amélioration fixés avec l'usine. Lorsque plusieurs enseignes membres de la BSCI font produire leurs articles dans une même usine, une d'entre elles s'occupe alors de planifier l'audit et d'établir un plan d'amélioration en cas de besoin.

Grâce à l'exécution de ces plans, nous avons pu améliorer les conditions de travail de plus de 93 000 employés dans nos sites de production.

	2018
nombre total d'audits effectués	629
audits effectués par nos équipes	290
audits externes (BSCI et autres)	339
nombre de plans d'amélioration	239
nombre d'améliorations réalisées	138



## les sous-traitants dans la chaîne

Pendant nos propres audits, nous vérifions si le fournisseur dispose de tous les processus pour fabriquer le produit HEMA ou si des sous-traitants sont impliqués. Ceci nous permet de connaître les sous-traitants dits « de rang 1 » dans la chaîne de production. Nos fournisseurs ne peuvent pas sous-traiter une étape de la fabrication sans notre autorisation. Nous convenons également avec les fournisseurs que notre code de conduite doit aussi être respecté par les sous-traitants. Nous préservons ainsi la transparence de la chaîne et nous contribuons à travers nos fournisseurs aux bonnes conditions de travail et d'environnement chez les sous-traitants.

Les usines qui fabriquent nos produits achètent leurs matériaux et leurs pièces chez des fournisseurs externes dits sous-traitants « de rang 2 ». N'ayant pas de relation directe avec les sous-traitants de rang 2, il nous est difficile d'en faire un inventaire précis. En outre, la diversité des produits de l'assortiment de HEMA rend la tâche complexe et chronophage. Nous cartographions actuellement les sous-traitants de « rang 2 » de nos 3 principaux pays de production, en commençant par la Turquie et le Bangladesh. Au Bangladesh, nous disposons de notre propre bureau d'achat et en Turquie nous travaillons depuis longtemps avec notre agent. C'est donc avec confiance que nous commençons cet inventaire. En 2019, après la Turquie et le Bangladesh, nous dresserons la liste des sous-traitants « de rang 2 » en Chine.



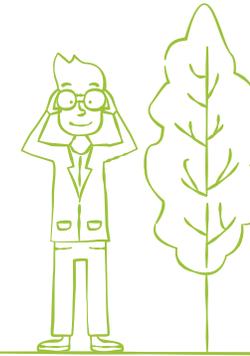
## collaborations pour de meilleures conditions de travail

Pour améliorer les conditions de travail au Bangladesh, HEMA a signé en 2013 le Bangladesh Accord, également appelé Accord on Fire and Building Safety in Bangladesh. En 2018, nous avons également signé le Transition Accord. Cette initiative multipartite est dédiée à une amélioration structurelle de la sécurité anti incendie et des bâtiments au Bangladesh. À la fin de l'année 2018, nos sites de production ont exécuté 95% des premiers plans d'amélioration, établis suite aux inspections basées sur ces deux accords. Ces améliorations ont été vérifiées par des inspecteurs indépendants.

Le Bangladesh Accord inclut également un programme de formation sur la sécurité et la santé, à l'attention des employés de l'industrie textile. Ce programme permet aux travailleurs d'identifier les éventuels risques et de déposer des réclamations. Ceci est un facteur important pour l'amélioration structurelle des conditions de travail. Ces formations sont assurées par les syndicats locaux. Jusqu'à fin 2018, ce sont 169 formations qui ont été organisées auprès de 74 820 travailleurs dans l'industrie textile au Bangladesh.

À travers l'IMVO (convention néerlandaise pour les vêtements et textiles durables) où nous siégeons au comité directeur, nous collaborons avec de nombreuses entreprises, le gouvernement, des syndicats, des ONG et des organisations professionnelles pour une industrie du vêtement et du textile plus durable. La convention prône entre autres des salaires décents et des lieux de travail où les employés sont en sécurité. En échangeant nos connaissances avec tous les signataires de la convention, nous pouvons relever les défis communs de façon collective. Nous pouvons ainsi contribuer à améliorer et à rendre plus durable toute la filière de l'habillement et du textile en dépassant nos propres chaînes d'approvisionnement.

Chaque année, nous remettons également un plan d'action à la convention, visant à améliorer les conditions de travail dans nos sites de production et à prévenir la pollution environnementale. Ce plan d'action est évalué et fait l'objet de discussions avec la direction de HEMA et son service durabilité. Ensuite, nous présentons les étapes qui ont été franchies sur ces deux thèmes.



Nous dressons aussi une liste annuelle du volume de textile que nous utilisons pour pouvoir évaluer l'impact sur l'environnement. La convention est aussi dotée d'un service qui recueille les éventuels litiges et réclamations concernant les sites de production qui ne respectent pas les accords. Si une réclamation est déposée à propos d'un site qui produit pour HEMA, nous en sommes informés afin de prendre les mesures qui s'imposent.

Notre ambition est de contribuer de façon positive à la chaîne dans son ensemble. Pour cela, nous continuerons à effectuer des audits et à suivre activement toutes les améliorations à mettre en place. Pour s'attaquer aux mauvaises conditions de travail, il est important de collaborer. C'est pourquoi, parallèlement à l'exécution des plans d'amélioration découlant des audits, nous étudierons les possibilités de mieux collaborer avec les fournisseurs, les experts locaux et les autres parties prenantes pour mettre à disposition les connaissances, les moyens et le support aux usines, afin de continuer à changer structurellement les choses. Dans ce cadre, il est important d'avoir de bonnes relations avec nos fournisseurs.

## conception durable

HEMA veut rendre le quotidien des gens plus durable, plus fun et plus facile. La qualité de nos produits et l'accessibilité de leurs prix constituent des facteurs importants : ces articles doivent être à la portée de tous.

HEMA souhaite rendre la vie plus durable à trois niveaux :

- **Pour l'environnement :**  
en réduisant au maximum notre impact sur la planète.
- **pour l'humain :**  
en augmentant l'impact social du développement de nos produits.
- **pour le consommateur :**  
en lui proposant des produits faciles à utiliser et avec une longue durée de vie.

Durabilité, design, convivialité et qualité sont au cœur de la conception de nos produits. Nous souhaitons que nos produits soient conformes à ces exigences tout en restant abordables. Lorsque nous créons de nouveaux produits et services, nous vérifions toujours si la durabilité de leur conception peut être améliorée.

Notre objectif pour 2018 était d'augmenter la part d'articles durables innovants dans chaque service d'achat. Cette même année, nous avons ajouté à l'assortiment des produits qui répondent aux trois axes de notre politique de durabilité. Pour chacun de ces axes, nous avons analysé les possibilités de poursuivre les recherches et le développement pour 2019.

En 2018, nous avons conçu des produits durables en optant par exemple pour une autre matière première, comme le polyester recyclé, le coton biologique, le papier et le bambou FSC®.

Nous avons également créé plus de produits circulaires, comme les bougies conçues à partir de restes de cire. En effet, certaines bougies invendues ont droit à une seconde vie. Pour mener à bien ce projet, nous collaborons avec la fondation néerlandaise Amerpoort qui offre du travail aux personnes en situation de handicap mental. Ces personnes s'occupent de faire fondre les bougies invendues pour en créer de nouvelles.

bougies  
recyclées



Notre objectif pour 2018 étant d'ajouter plus de produits durables à notre assortiment, nous avons réfléchi aux façons de mieux appliquer les principes de l'économie circulaire à la conception des produits HEMA.

Un autre axe de notre politique de durabilité concerne l'éducation. Pour cela, nous développerons différents articles avec une fonction éducative pour les enfants.

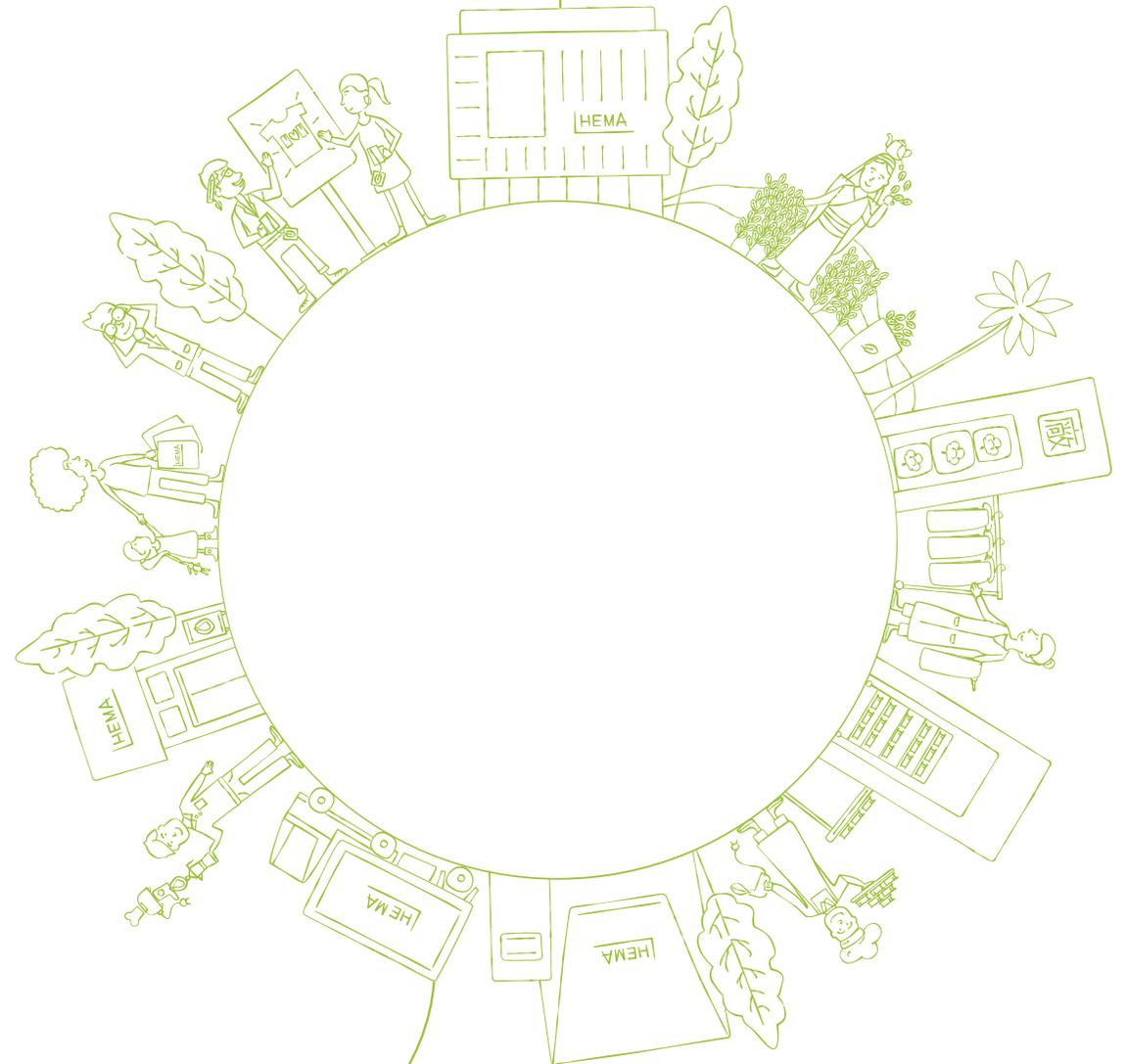
### objectifs pour 2019 :

- Augmenter la part des matières premières et matériaux durables (voir page 13).
- Intégrer la notion éducative à notre assortiment durable de jouets et de mode enfant. Par exemple, la conception de jouets et de vêtements pour enfant sur le thème des « animaux oubliés ». Ce thème permet aux enfants d'apprendre des choses inattendues sur les animaux.

# environnement

Nous sommes toujours à la recherche de solutions pour optimiser les transports entre notre centre de distribution et nos magasins. En 2018, nous avons ouvert plus de magasins, mais nous avons parcouru moins de kilomètres, grâce à un planning logistique plus efficace. Ces efforts ont permis de réduire les coûts de notre consommation de carburant de 3,4%. En outre, nous mesurons quatre émissions produites par nos transports. L'une des plus nocives est le dioxyde d'azote. En remplaçant progressivement nos véhicules par des alternatives plus écologiques, nous avons pu en 2018, réduire nos émissions de dioxyde d'azote de plus de 50%. Nos chauffeurs appliquent aussi les règles de la « nouvelle conduite » et nous contrôlons régulièrement nos camions pour optimiser leur utilisation, réduire la consommation et limiter les émissions de substances nocives.

	améliorations par rapport à 2017
économie de carburant	3,4%
<b>réduction des émissions par rapport à 2017</b>	
dioxyde d'azote	53%
particules fines	28%
gaz carbonique	8,5%
hydrocarbure	39%



# notre rôle dans la société

## gaspillage alimentaire

HEMA s'implique dans la lutte contre le gaspillage alimentaire. En 2020, nous souhaitons réduire de 15% le gaspillage des denrées périssables (prix de vente des produits frais) par rapport à 2017. En 2018, nous avons commencé à mieux informer nos responsables de magasins pour mieux gérer la demande de nos clients. Nous constatons également que la demande de la clientèle diffère selon la région. En donnant plus de liberté aux responsables des filiales, ils pourront mieux adapter l'offre de leur magasin à la demande locale et ainsi limiter le gaspillage alimentaire.

### gaspillage alimentaire

produits frais

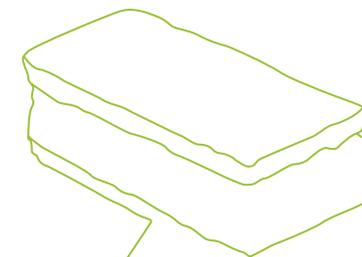
#### objectif 2022

15% de réduction (prix de vente)  
par rapport à 2017

En 2018, nous avons souhaité poursuivre notre partenariat avec la banque alimentaire néerlandaise d'Amsterdam et sélectionner deux régions pour une extension du projet. Les régions Utrecht et Overijssel ont été choisies.

Une nouvelle collaboration a vu le jour en 2018 avec l'application « Too Good To Go ». En octobre 2018, nous avons commencé par un test avec cinq magasins HEMA à Amsterdam. Le concept consiste à vendre des produits dont la date de péremption est presque atteinte, dans une « magic box ». La boîte change donc de contenu selon les invendus et est proposée à tarif réduit sur la plateforme. L'utilisateur peut commander sa magic box sur l'application et venir la retirer en magasin. Les premiers résultats sont positifs puisque 85% des magic box proposées ont été vendues.

En 2019, nous souhaitons continuer à collaborer avec ces deux partenaires. HEMA poursuit également ses recherches pour réaliser ses objectifs contre le gaspillage des aliments.



## bon employeur

HEMA rend le quotidien des gens plus durable, plus fun et plus facile. C'est le cas pour nos clients mais aussi pour notre personnel. Le monde change toujours plus vite et les clients sont de mieux en mieux informés. Cette conjoncture exige une organisation modulable avec des collaborateurs flexibles. Des collaborateurs qui s'adaptent aux changements et qui contribuent à notre politique de durabilité en intégrant cette notion dans leur travail. En soutenant par exemple la HEMA Foundation.

Nous expliquons à notre personnel l'importance de cette initiative et leur offrons diverses opportunités de s'impliquer. En 2018, nous avons ainsi mis en place « l'employabilité durable » chez HEMA en mettant l'accent sur le coaching et la formation, l'implication des employés, le développement des compétences et la santé des collaborateurs. En 2019, nous étendrons cette initiative à un plus grand groupe d'employés en collaboration avec le comité d'entreprise.

### coaching et formation

Nous avons déployé le programme TipTrack dans un groupe de 450 collaborateurs HEMA. Cet outil en ligne sensibilise les salariés à l'employabilité durable en leur proposant sur demande des conseils et des formations. Ils peuvent également acheter des séances de coaching dans le domaine du travail, du développement personnel, des finances et de la santé. À la fin de l'année 2018, 27% du groupe pilote utilisait activement TipTrack. Notre objectif pour 2019 est d'augmenter la participation à 50%. Pour cela, nous stimulerons la prise de conscience sur le thème de l'employabilité durable et l'utilisation de TipTrack.

Développer ses compétences est essentiel si l'on veut parvenir à une employabilité durable. HEMA a investi dans plusieurs initiatives dans ce domaine. Au support office d'Amsterdam, près de 250 collaborateurs ont été coachés et accompagnés sur des thèmes divers, par exemple l'amélioration des processus, la collaboration et le leadership personnel. Une formation aux entretiens d'évaluation a également été suivie par 255 cadres opérant au Support office, dans les magasins, les boulangeries et au centre de distribution.

Pour les magasins HEMA de tous les pays, nous avons conçu le « passeport d'embarquement » afin d'accélérer et de faciliter l'employabilité durable



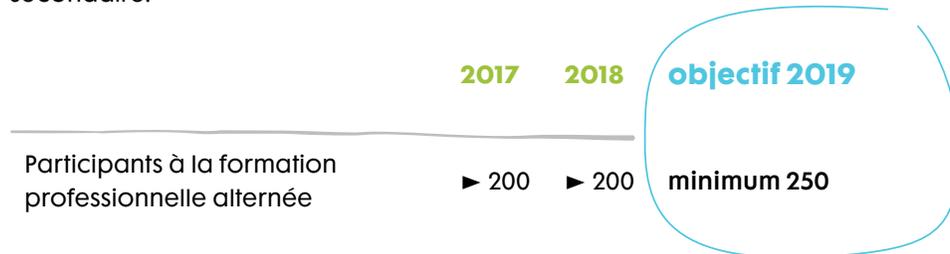
des collaborateurs. Au support office, 145 nouveaux collègues ont également assisté à une journée d'introduction pleine d'inspiration.

### des employés impliqués

En 2018, nous avons aussi prêté une grande attention à l'implication de notre personnel. Une enquête interne a révélé que dans les magasins HEMA dont les équipes sont très impliquées, le personnel reste plus longtemps et est moins souvent absent. Ces résultats ont été présentés à tous les responsables de magasins qui ont établi des plans d'action pour augmenter l'implication de leurs salariés. Cette initiative devrait réduire le turnover du personnel dans les années à venir. En 2018, cette baisse n'est pas encore visible, mais les chiffres sont restés stables par rapport à 2017. En 2019, nous souhaitons réduire le taux de turnover total, tous magasins confondus, de 10%.

## développement des compétences

Nos employés des magasins et du centre de distribution améliorent leur employabilité sur le marché du travail avec un diplôme de niveau secondaire ou supérieur. Dans ce cadre, HEMA propose des formations professionnelles en alternance. En 2018, ce sont 220 salariés qui en ont profité. Parallèlement à la formation en alternance, nous avons proposé pour la première fois en 2018 un examen de niveau supérieur à 17 employés des magasins (filiales et magasins franchisés). L'objectif en 2019 est de former 250 personnes en formation alternée pour obtenir un diplôme de niveau secondaire.



Répertorier les compétences individuelles des collaborateurs mais aussi identifier les meilleurs talents de l'organisation a été un objectif important de 2018. Dans ce cadre, nous avons travaillé avec des évaluations en ligne pour que les employés catégorisent leurs propres talents. Ceci nous permet bien sûr de sélectionner les meilleurs candidats pour nos postes vacants. Nous procédons de la même façon à tous les niveaux de l'entreprise et dans tous les pays où HEMA est actif.

Quant aux cadres supérieurs, nous avons cartographié leurs compétences grâce à un questionnaire d'évaluation à 360 degrés. L'objectif pour 2019 est de commencer le déploiement de cet outil de développement dans le reste de l'entreprise. En effet, répertorier ses propres talents contribue à mieux appréhender les opportunités de se développer.

Nous avons aussi évalué le potentiel des cadres et des cadres supérieurs chez HEMA avec la méthode nine grid. Ceci nous a permis de mettre en place des plans de développement individuels pour mieux faciliter l'évolution des collaborateurs en interne. Cette initiative a été mise en place au support office, dans les magasins, au centre de distribution et dans les boulangeries. Nous aimerions faire évoluer 30% des cadres supérieurs en interne. Cet objectif était de 22% en 2018.

## diversité

La diversité est un thème important pour HEMA puisque nous sommes le magasin de tout le monde. Au niveau des cadres supérieurs, la proportion homme-femme affiche une légère amélioration. Notre objectif pour 2019 est d'avoir 60% d'hommes pour 40% de femmes. Des mesures seront prises en 2019 pour réaliser cet objectif.

HEMA souhaite également voir la diversité des nationalités reflétée dans les effectifs de ses cadres supérieurs. En 2017, les équipes comptaient 7 managers de nationalité non néerlandaise. Leur nombre est monté à 10 en 2018.

cadres supérieurs	2017	2018	objectif 2019
hommes	65%	63%	60%
femmes	35%	37%	40%

## des employés en bonne santé

La santé de nos collaborateurs nous tient à cœur. Il est important qu'ils puissent se détendre et faire du sport, afin de rester en équilibre face à l'intensité de leur travail. En 2018, nous avons entamé une coopération avec Gympass. Avec leur abonnement Gympass, nos salariés peuvent découvrir diverses activités sportives à partir de 4,99 euros par mois. Du yoga à la natation, en passant par la boxe ou le sauna. Parmi les employés qui se sont inscrits, 25% utilisent activement les services de Gympass.

# HEMA et l'emploi \*

## • Pays-Bas

294 magasins  
3 728 CDI (89% femmes / 11% hommes)  
4 179 contrats temporaires (86% femmes / 14% hommes)  
100% Convention collective

## • Allemagne

20 magasins  
52 CDI (87% femmes / 13% hommes)  
221 contrats temporaires (89% femmes / 11% hommes)  
Pas de convention collective

## • Belgique

97 magasins  
830 CDI (92% femmes / 8% hommes)  
74 contrats temporaires (85% femmes / 15% hommes)  
100% Convention collective

## • France

77 magasins  
659 CDI  
(64% femmes / 36% hommes)  
174 contrats temporaires (64% femmes / 36% hommes)  
100% Convention collective

## • Espagne

9 magasins  
76 CDI (63% femmes / 37% hommes)  
55 contrats temporaires (65% femmes / 35% hommes)  
100% Convention collective

## • Royaume-Uni

8 magasins  
89 CDI (52% femmes / 48% hommes)  
1 contrat temporaire (100% femme)  
100% Convention collective

## • Luxembourg

4 magasins  
30 CDI (94% femmes / 6% hommes)  
2 contrats temporaires (100% femmes)  
100% Convention collective

## • Autriche

2 magasins  
29 CDI (90% femmes / 10% hommes)  
5 contrats temporaires (100% femmes)  
100% Convention collective

## support office Amsterdam

443 CDI (65% femmes / 35% hommes)  
229 contrats temporaires  
(69% femmes / 31% hommes)  
93% Convention collective

## centre de distribution

486 CDI (21% femmes / 79% hommes)  
38 contrats temporaires  
(28% femmes / 72% hommes)  
99% Convention collective

## boulangeries

185 CDI (19% femmes / 81% hommes)  
51 contrats temporaires  
(30% femmes / 70% hommes)  
99% Convention collective

## bureaux d'achats

### • Dhaka

4 CDI (50% femmes / 50% hommes)  
14 contrats temporaires  
(7% femmes / 93% hommes)

### • Hong Kong

0 CDI  
10 contrats temporaires  
(70% femmes / 30% hommes)

### • Shanghai

3 CDI (33% femmes / 67% hommes)  
31 contrats temporaires  
(81% femmes / 19% hommes)  
Pas de convention collective



\* Ces chiffres n'incluent pas les magasins franchisés et sont une moyenne de l'année comptable 2018 (de février 2018 à janvier 2019) à l'exception des pays hors des Pays-Bas (chiffres arrêtés au 31-12-2018).

# HEMA Foundation

HEMA se veut au cœur de la société et notre rôle est de contribuer à son bien-être de façon positive. C'est pourquoi en 2018, nous avons créé HEMA Foundation. Cette fondation s'implique pour une société inclusive, ouverte à toutes les personnes, et ce au quotidien. Concrètement, la fondation choisit tous les trois à quatre ans une cause permettant de stimuler l'inclusivité. Les thèmes sélectionnés sont liés aux objectifs du développement durable des Nations Unies. Ainsi, HEMA Foundation s'impliquera jusqu'en 2022 pour l'alphabétisation.



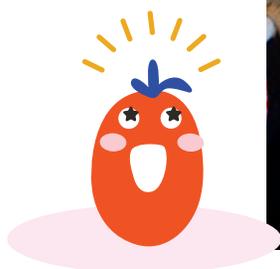
## plus aucun enfant de 4 ans avec des lacunes de langage

Chaque année, 170 000 enfants naissent aux Pays-Bas. Près de 25% de ces enfants commencent l'école primaire avec un retard de langage. Les lacunes linguistiques se transmettent souvent de génération en génération. Grandir dans une famille où on parle peu et où les parents ne lisent pas d'histoires aux enfants, augmente sensiblement les risques de retards de langage. HEMA Foundation s'engage pour que plus aucun enfant de 4 ans n'ait de retard linguistique.

- HEMA Foundation soutient les initiatives qui fédèrent les acteurs cruciaux dans ce domaine, et qui lancent des projets innovants ou développent de nouveaux concepts. HEMA Foundation parraine également les organisations linguistiques en stimulant ses collaborateurs à devenir bénévoles. En 2018 par exemple, HEMA Foundation a généré plus de 350 bénévoles supplémentaires pour participer à un programme de lecture aux enfants.
- HEMA Foundation organise aussi des campagnes de sensibilisation et des activités (comme des après-midi lecture) pour que les parents et les professionnels prennent conscience de l'importance de l'alphabétisation des plus jeunes.
- HEMA Foundation organise aussi chaque année le programme Accelerator : une formation pour les jeunes designers qui souhaitent avoir un impact positif sur le monde. Les participants y apprennent à utiliser leurs talents de créateurs pour imaginer des produits, des services et des concepts innovants qui contribuent à l'alphabétisation des enfants jusqu'à 4 ans. Les designers sont également coachés pour que leurs idées deviennent des concepts avec un impact fort. Les participants acquièrent aussi des compétences d'entrepreneuriat qu'ils associent à leur créativité. Les meilleurs concepts reçoivent un soutien financier à la fin du stage pour être réalisés.

Ajoutons enfin que les collaborateurs HEMA de tous les Pays-Bas contribuent aussi aux ambitions de HEMA Foundation en s'impliquant comme bénévoles (pour lire des livres aux enfants ou aider au développement du langage) et/ou en versant des dons.

Pour plus d'informations sur HEMA Foundation : [www.hema-foundation.org](http://www.hema-foundation.org)



# à propos de ce rapport

---

HEMA veut rendre la durabilité audible et accessible à un large public. Nous espérons que ce rapport vous a permis de comprendre comment nous y contribuons. Si vous avez une idée, un conseil, une question ou une remarque, n'hésitez pas à nous l'envoyer à l'adresse suivante : [sustainability@hema.nl](mailto:sustainability@hema.nl).

## **Suivez HEMA sur :**

Pour en savoir plus sur HEMA et la durabilité, rendez-vous sur: [durabilite.hema.com](http://durabilite.hema.com)

Ce rapport a été préparé conformément aux directives de la Global Reporting Initiative (GRI) et est conforme au niveau des normes GRI. Il couvre la période du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018. Au cours de cette année, HEMA BV a été racheté par Ramphastos Investments. Ce rachat n'a pas engendré d'acquisitions ou de désinvestissements significatifs. Sauf indication contraire, les résultats concernent les activités (internationales) de HEMA, au sein de l'organisation propre. La portée et la nature du contenu de ce rapport s'appuient sur les sujets matériels et sur les besoins en informations des parties prenantes. HEMA signale chaque année l'évolution des domaines matériels présentés par ce rapport. Ce rapport n'a pas été vérifié par une partie externe. Pour la collecte de données, les services concernés sont contactés et le service de durabilité en garantit la qualité. Les résultats pour 2017 sont consultables dans le Rapport de durabilité 2017, publié le 23 mai 2018. Les calculs ou les données de ce rapport n'ont pas été modifiés.

## **copyright**

Toute reproduction et/ou publication de ce rapport, même partielle, par photocopie, microfilm ou tout autre moyen, est interdite sans l'autorisation préalable de HEMA. HEMA n'est pas responsable des éventuelles erreurs contenues dans ce rapport.