

A close-up photograph of a woman with voluminous, curly brown hair. She is smiling broadly, showing her teeth, and holding a dark lipstick tube near her mouth. She is wearing a white collared shirt and a ring with a blue stone on her finger. The background is plain white.

HEMA

**une durabilité
à laquelle
tout le monde
peut participer**

rapport sur la durabilité 2022

sommaire



à propos de ce rapport

Chaque année, HEMA publie un rapport sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE). Il se répartit comme suit: environnement, personnes et organisation (Environnement, société et gouvernance ; ESG). Cette répartition s'inscrit dans notre vision de la durabilité. Lire la suite à la [p. 5](#). À partir de cette année, nous synchroniserons les rapports avec notre exercice financier afin de couvrir une période unique de 13 mois, du 1er janvier 2022 au 31 janvier 2023.

ensemble plus durables

Avec l'avènement de la nouvelle stratégie « HEMA redevient vraiment HEMA » le concept "plus durable" s'est également imposé. HEMA se veut synonyme de qualité durable. Outre les efforts que nous consentons, nous pouvons également inciter nos clients à utiliser leurs produits de manière plus durable. C'est pourquoi nous lançons un appel: ensemble plus durables !

Notre responsabilité et notre impact vont au-delà de notre sphère d'influence directe. En effet, lorsque les clients sortent du magasin avec leurs achats, ils ont bénéficié de nos conseils sur la manière de faire durer le produit plus longtemps. C'est ainsi que nous participons tous à la durabilité.

Avec la campagne 'plus durable' nous incitons les clients à faire durer les produits plus longtemps. La chaussette est la première héroïne de notre campagne : une chaussette parfaite qui est vraiment confortable, qui ne glisse pas et qui dure plus longtemps grâce à sa qualité durable.



Vidéo: La chaussette ultime



nos mesures

Nous concevons nos produits en tenant compte des personnes, des animaux et de l'environnement. Dès le processus de conception, nous réfléchissons à la manière de faire durer nos produits le plus longtemps possible et aux matériaux durables nécessaires à cet égard. Nous mettons l'accent sur une qualité durable et nous nous engageons à proposer des produits qui apportent des solutions à nos clients.

à vous de jouer

Nous aidons les clients à utiliser les produits le plus longtemps possible, par exemple en leur donnant des conseils sur la manière de les entretenir correctement.

transmission

Nous voulons que les produits aient une durée de vie aussi longue que possible. C'est pourquoi nous partageons des suggestions avec les clients sur les possibilités de réutilisation. C'est ainsi que nous donnons aux produits et matériaux une nouvelle vie après utilisation.



nos mesures

Nous avons conçu ce manteau chaud et doublé pour enfants. Grâce à son revêtement en caoutchouc, il est ultra facile à nettoyer et offre une bonne protection contre la pluie. La doublure de cet imperméable est fabriquée en plastique recyclé dans cette usine en Chine.

à vous de jouer

Le meilleur moyen de nettoyer un imperméable est d'utiliser du liquide vaisselle. Le laver à la main, plutôt qu'en machine, permet de le garder propre et déperlant.

transmission

À l'intérieur se trouve une étiquette nominative où vous pouvez inscrire jusqu'à trois noms. Une fois votre enfant devenu trop grand pour ce manteau rose, vous pouvez le transmettre à quelqu'un d'autre et y écrire le nom du prochain heureux propriétaire.



durabilité à laquelle tout le monde peut participer

En 2021, HEMA a lancé une nouvelle stratégie dont la durabilité forme un pilier essentiel. Comment cette stratégie est-elle passée du papier à la pratique en 2022 ?

Entretien avec Saskia Egas Reparaz (CEO) et Jurriaan Pouw (CFO).

Quel suivi HEMA a-t-elle donné en 2022 aux ambitions en matière de durabilité telles qu'elles sont définies dans la nouvelle stratégie ?

Saskia: Une vie quotidienne meilleure dans un monde plus beau, voilà ce qu'incarne HEMA. Le développement de produits plus beaux, plus pratiques, plus performants et plus durables constitue un élément essentiel de cette démarche. La mise en œuvre d'une nouvelle stratégie consiste à adopter une vision à long terme et à maintenir le cap, même si on ne peut pas éviter les obstacles inattendus en chemin. Cela nécessite une certaine flexibilité. La guerre en Ukraine l'année dernière a eu un impact considérable sur la société et des conséquences humaines et environnementales majeures. Notre activité a également été confrontée à la crise énergétique, aux problèmes d'approvisionnement et à l'inflation élevée. Nous avons également procédé à un changement organisationnel dans le cadre de notre orientation pour que HEMA redevienne vraiment HEMA. Néanmoins, nous sommes restés fidèles à nos ambitions. Nous avons réussi à maintenir le cap en matière de durabilité et à réaliser de grands progrès. J'en suis fière.

Pouvez-vous nous en dire plus sur la façon dont la durabilité se reflète dans le processus, de la conception à la mise en rayon ?

Saskia: Comme nous concevons nous-mêmes la plupart de nos produits, il faut compter plus d'un an entre le premier jet d'un produit et le moment où il est commercialisé. Nous passons par trois phases lors de la conception d'un produit : avant, pendant et après l'utilisation. En effet, la durabilité ne s'arrête

pas au moment où le produit est vendu. La phase préliminaire concerne ce que nous faisons tous avant que le produit ne se retrouve en rayon et dans le panier du client. Au cours de cette phase, nous cherchons à éviter les produits jetables, par exemple, et nous concevons des solutions plus durables à l'instar de nos concepts de lampe de vélo rechargeable, de coupe menstruelle et de papeterie recyclée. Par ailleurs, le choix des matières premières est tout aussi important dans la phase préliminaire. Nous cherchons, par exemple, à rendre les produits plus compacts afin de réduire l'impact du transport.

Nous tenons particulièrement à offrir à nos clients des produits qui sont également plus durables à l'usage parce qu'ils durent plus longtemps. Comme nous concevons presque tous nos produits nous-mêmes, nous pouvons atteindre cet objectif en choisissant des matériaux de qualité durable et en incorporant des éléments utiles dans la conception, tels que la double rangée de boutons-pression sur le body évolutif et les bords qui permettent de gagner une taille pour la combinaison évolutive. On retrouve également cette conception durable dans la brosse à vaisselle, dont on peut remplacer la tête et réutiliser le manche à l'infini. Nous donnons également des conseils aux clients sur la meilleure façon d'entretenir ou de nettoyer les produits pour qu'ils durent plus longtemps et sur la manière de disposer correctement du produit ou des matériaux après utilisation, par exemple en les recyclant dans nos bacs de collecte de textiles Wolkat ou en transmettant les vêtements d'enfants avec les étiquettes nominatives. Nos produits sont proposés à des prix attractifs et vous réalisez des économies supplémentaires grâce à leur durée de vie prolongée. Tout cela constitue une durabilité à laquelle tout le monde peut participer.



“La mise en œuvre d'une nouvelle stratégie consiste à adopter une vision à long terme et à maintenir le cap, même si on ne peut pas éviter les obstacles inattendus en chemin.”

Saskia Egas Reparaz - CEO



“HEMA entend être un précurseur en matière de durabilité et cette motivation est palpable dans tous les départements de notre organisation.”

Jurriaan Pouw - CFO

Comment ces développements contribuent-ils à la rentabilité de HEMA ?

Jurriaan: La durabilité forme un élément essentiel de notre orientation et une condition préalable pour une entreprise à l'épreuve du temps. Nous constatons que nos clients ressentent et apprécient notre volonté de redonner à HEMA ses lettres de noblesse. Nos enquêtes, ainsi que la croissance des ventes et les résultats financiers positifs, confirment cette observation. La nouvelle orientation s'impose progressivement et la durabilité, en tant qu'élément de cette nouvelle orientation, y contribue sans aucun doute. Nous aidons nos clients à poser des choix réfléchis. Et ça plaît. Les clients reviennent de plus en plus chez HEMA et, ensemble, nous œuvrons pour un monde plus beau. Et c'est, bien sûr, cette raison qui nous motive tous.

Comment voyez-vous l'avenir, quels sont les défis que vous envisagez ?

Jurriaan: Si nous avons réalisé de grands progrès en 2022, nous sommes également conscients qu'il reste encore beaucoup à faire, et nous devons donc garder les yeux fixés sur l'avenir. Par exemple, nous avons déjà commencé à nous préparer aux futures évolutions concernant les rapports sur la durabilité inscrites dans la législation européenne avec la directive relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (CSRD). HEMA entend être un précurseur en matière de durabilité et cette motivation est palpable dans tous les départements de notre organisation.

un design vraiment HEMA



Nous concevons nous-mêmes la plupart de nos produits. C'est ce qui rend HEMA unique. Et nous pouvons ainsi exercer une influence totale sur notre assortiment.

plus beau, plus pratique, plus performant

Les produits HEMA sont plus beaux, plus pratiques et plus performants. Il s'agit d'un produit qui surprend le client, résout un problème et est pratique à utiliser. Et, bien sûr, il est avant tout de bonne qualité, fabriqué avec des matériaux durables et moins nocifs pour l'environnement.

qualité durable

La durée de vie d'un produit est en grande partie déterminée par sa qualité. C'est pourquoi nous avons fait un grand pas en avant en matière d'assurance qualité en 2022. En effet, lors de la conception d'un produit, nos designers posent des choix délibérés quant au type de matériau qui doit être conforme aux exigences de conception spécifiques à HEMA. En outre, nous testons tout nous-mêmes, comme pour la conception de la chaussette parfaite et renforcée. Nous avons fait des recherches sur ce qui

rend une chaussette parfaite, nous avons fait tester la chaussette par un grand groupe de collègues HEMA et nous avons mené des tests techniques de qualité. Pour en savoir plus sur nos procédures d'assurance qualité, allez à la [p. 55](#).

un design vraiment HEMA : lampe de vélo rechargeable

Les lampes de vélo rechargeables sont un bon exemple d'un concept HEMA véritablement durable. Dans leur design étonnant et attrayant, elles sont plus belles, plus pratiques et plus performantes. En outre, elles sont faciles à détacher grâce à la fonction magnétique, ce qui permet de les utiliser dans diverses activités, par exemple sur votre blouson pendant que vous courez. Elles sont également rechargeables, ce qui prolonge leur durée de vie et les rend moins nocives pour l'environnement que les lampes de vélo alimentées par des piles.

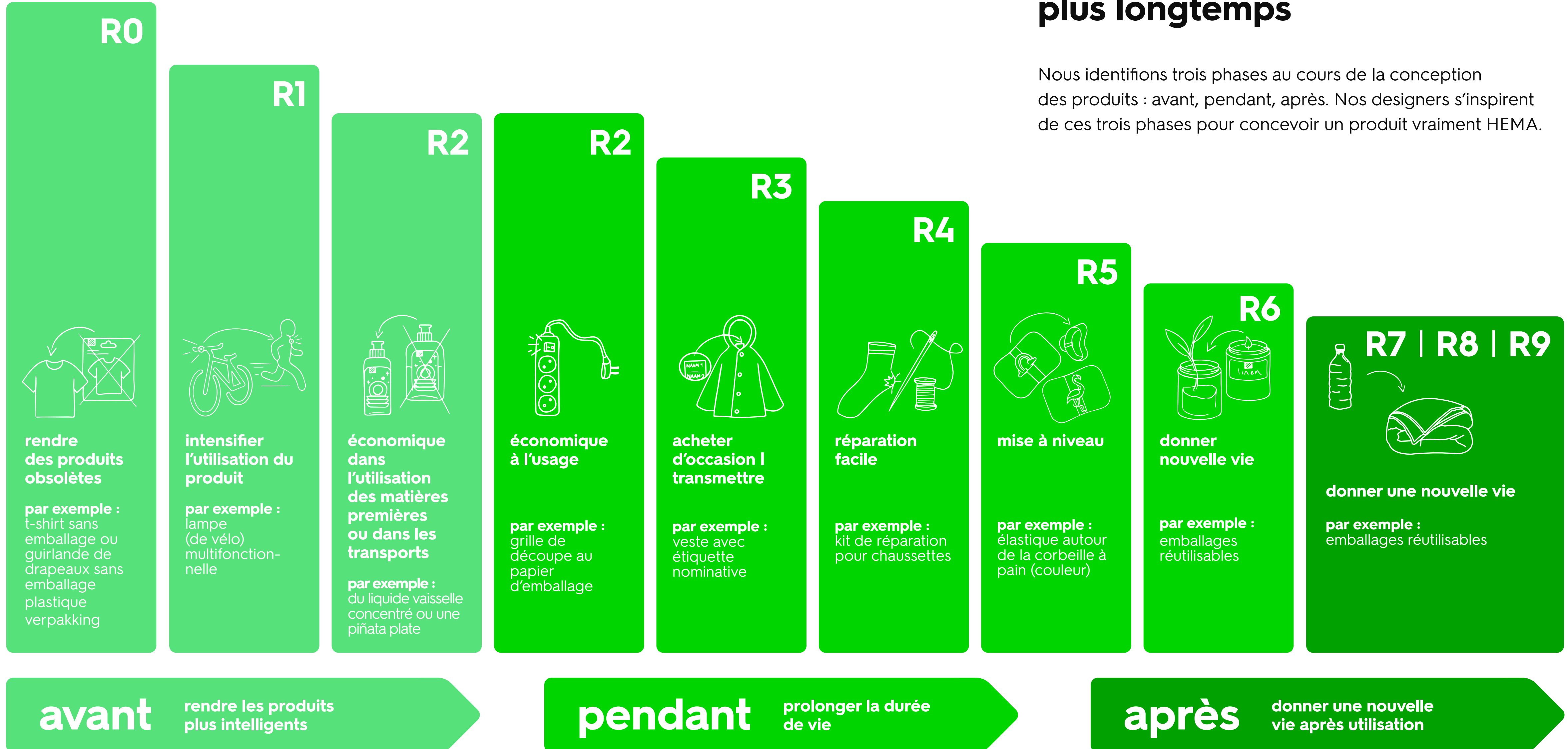
“Lors de la conception, nous pensons déjà à toutes les étapes de la vie du produit en partant du principe qu'il durera plus longtemps.”

Sytze van der Zee - designer



des produits qui durent plus longtemps

Nous identifions trois phases au cours de la conception des produits : avant, pendant, après. Nos designers s'inspirent de ces trois phases pour concevoir un produit vraiment HEMA.



avant

rendre les produits plus intelligents

pendant

prolonger la durée de vie

après

donner une nouvelle vie après utilisation



chaîne de valeur

HEMA, la Hollandse Eenheidsprijzen Maatschappij Amsterdam, existe depuis 1926 et il est impossible d'imaginer la rue commerçante sans elle. HEMA conçoit, vend et distribue des produits par l'intermédiaire de ses propres magasins, de magasins franchisés, de boutiques en ligne et de partenaires.

Avec plus de 730 magasins dans huit pays et des boutiques en ligne, nous servons 136 millions de clients par an. Chaque jour, quelque 17 000 employés dans nos magasins (y compris les franchises), nos centres de distribution et nos bureaux, travaillent ensemble pour une vie quotidienne meilleure dans un monde plus beau. HEMA propose un large assortiment de produits, pour tous et pour tous les moments de la journée. Nous nous concentrons sur des produits plus pratiques, plus beaux, plus performants et plus durables. Tout le monde contribue à cette démarche.

733
magasins

8
pays

136
millions
de clients

17
mille
employés

chaîne de valeur

un design vraiment HEMA

Nous façonnons une vie quotidienne meilleure dans un monde plus beau grâce à des produits plus durables : plus pratiques, plus beaux et plus performants. Pour ce faire, nous concevons de nouveaux produits ou nous remanions une variante plus durable. Un produit commence donc sa vie dans notre studio de conception au siège.

achats responsables

Nous nous appuyons sur des labels, des normes internationales et nos propres critères en matière de droits de l'homme, d'environnement et de bien-être animal pour sélectionner nos fournisseurs de matériaux et de produits.

transparence dans la chaîne

Toutes les usines de HEMA (sites de production de niveau 1) font l'objet d'un contrôle continu et sont publiées sur notre site Web. D'ici à 2025, nous voulons faire de même pour les fournisseurs de nos usines (niveau 2) et plus loin dans la chaîne (niveau 3 et au-delà) lorsqu'il existe un risque accru pour les personnes, l'environnement ou le bien-être des animaux.

conditions de travail décentes

Nous travaillons avec nos fournisseurs et dans les usines pour garantir des conditions de travail décentes. Dans ce contexte, nous organisons des contrôles et mettons en place des projets au niveau local. Nous suivons les lignes directrices de l'OCDE en matière de diligence raisonnable afin d'éliminer, de traiter ou de prévenir les risques dans la chaîne.



chaîne de valeur

emballages

Si nécessaire, nous emballons nos produits. Dans ce cas, nous limitons l'utilisation de matériaux d'emballage et optons pour des matériaux plus respectueux de l'environnement. Nous remplaçons les emballages en plastique par du carton durable.

transport

Nous recherchons des options respectueuses de l'environnement pour nos transports. Nous privilégions donc les transports terrestres et maritimes et limitons nos émissions. Par exemple, nos peluches HEMA sont emballées sous vide pour prendre moins de place pendant le transport.

dans un magasin HEMA

Nous proposons nos produits dans nos magasins et dans nos boutiques en ligne. Nous fournissons des informations sur le produit et proposons des alternatives aux produits jetables, telles que les lingettes démaquillantes lavables.

HEMA pour tous

Nous nous adressons à tous. Cela se reflète dans notre large assortiment, que nous rendons accessible à tous. Et, en tant qu'employeur, nous offrons un environnement où chacun se sent bien.

chaîne de valeur

qualité durable

La conception HEMA garantit des produits de qualité durable qui durent plus longtemps, des articles de beauté à la vaisselle en passant par les décorations de fête, la papeterie, la literie et les vêtements.

une durée de vie plus longue

Nous incitons les clients à entretenir les produits avec amour, à les réutiliser fréquemment et, enfin, à les transmettre.



notre modèle de création de valeur

Notre modèle de création de valeur précise où et comment nous ajoutons de la valeur à nos chaînes. Nous y montrons quelles formes de capital (financier, de production, naturel, social, humain) nous déployons, comment nous ajoutons de la valeur et ce qui en résulte à court (résultats) et à long terme (impact).



notre stratégie

- Renforcer la position de HEMA de manière simple et rentable
- Intégrer HEMA dans la vie quotidienne de nos clients en offrant des produits de qualité durable qui durent plus longtemps
- renforcer notre approche omnicanale dans nos propres magasins et sur nos propres canaux numériques
- un réseau solide de magasins accueillants et orientés vers le client
- faire en sorte que tout le monde aime HEMA en évoluant avec les saisons et en offrant le meilleur programme de fidélisation

contribution

financier

- capitaux propres
- investissements
- coopération avec Jumbo

production

- 733 magasins en Europe, aux Pays-Bas, en Belgique, au Luxembourg, en France, en Allemagne et en Autriche. En dehors de l'Europe, grâce à des partenariats aux Émirats arabes unis et au Mexique.
- 2 centres de distribution
- 3 bureaux d'achat propres
- bureau à Amsterdam
- design vraiment HEMA authentique

résultats

financier

- 1 966 millions d'euros de recettes engendrées par les consommateurs
- Rayons HEMA dans 707 magasins Jumbo
- double analyse de matérialité selon la CSRD en 2023

production

- 30 000 produits
- 36 % de textiles, 43 % de produits ménagers et soins personnels, 19 % de produits alimentaires et de restauration, 2 % de services et autres (pourcentages basés sur la part du chiffre d'affaires)

impact

financier

Nous sommes convaincus qu'il est possible d'obtenir des résultats financiers sains et solides tout en œuvrant pour des chaînes et des produits durables et à l'épreuve du temps

 SDGs: 8 et 12

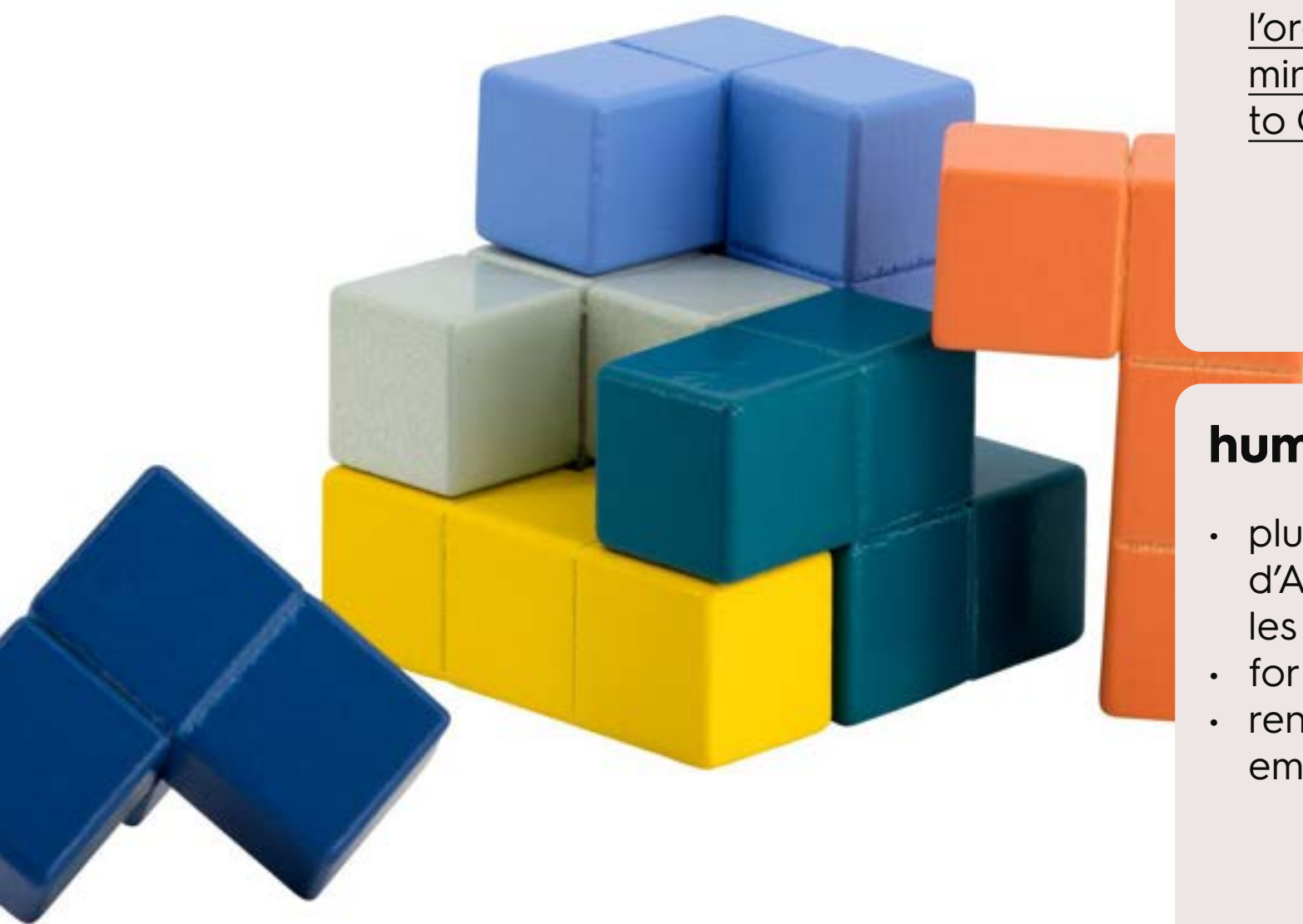
production

Nous fabriquons des produits de qualité durable qui durent plus longtemps. Dès la phase de conception, nous pensons à toutes les phases de la vie du produit et nous concentrons notre attention sur la qualité et les exigences du client.

 SDGs: 8, 12 et 17

notre accent sur la durabilité

- notre assortiment : plus beau, plus pratique et plus performant
- des produits fabriqués à partir de matériaux durables et responsables
- durabilité à laquelle tout le monde peut participer



contribution

nature

- matières premières et produits
- qualité durable
- emballages durables
- engagement en faveur de transports respectueux de l'environnement

société

- 136 millions de clients HEMA par an en magasin et en ligne
- accords avec les parties prenantes
- collaboration avec Pink Ribbon, l'organisation néerlandaise de défense des minorités sexuelles et Too Good to Go

humain

- plus de 17 000 employés au siège d'Amsterdam, dans les bureaux d'achat, dans les DC et dans les magasins (franchisés)
- formation et développement
- renforcer la position des employés dans la chaîne

résultats

nature

- cacao, thé, café, duvet et huile de palme (dans l'alimentation) 100 % certifiés durables
- cartographie des normes environnementales de 100 % de nos fournisseurs de textile dans les pays à haut risque
- 235 audits/échantillons de qualité
- 23 % de matériaux d'emballage en plastique en moins par article par rapport à 2019

société

- assortiment inclusif
- près de 4,5 millions de détenteurs d'une carte de fidélité aux Pays-Bas et en Belgique
- réunion des parties prenantes pour présenter la nouvelle stratégie HEMA
- HEMA Pays-Bas et Belgique ont fait un don commun de 15 000 € à Pink Ribbon
- HEMA Belgique et Allemagne travaillent également avec Too Good To Go depuis 2022

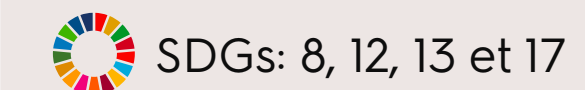
humain

- 80 % des employés HEMA sont des femmes et 20 % sont des hommes
- représentation de certains groupes au sein de HEMA par YoungHEMA et HeyPride
- note de 8 pour la satisfaction des employés
- 612 audits sur les critères relatifs aux droits de l'homme et à l'environnement

impact

nature

Il est important pour nous que nos produits soient fabriqués à partir de matériaux durables. Nous nous efforçons de minimiser l'impact sur l'environnement et de fixer des critères pour les matériaux utilisés.



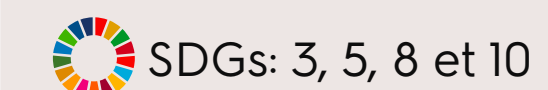
société

Il est important pour nous que chacun se sente le bienvenu chez HEMA. Nous accueillons nos clients et parties prenantes et mettons en place des collaborations. Chez nous, vous pouvez être vous-même et nous vous proposons un assortiment diversifié et inclusif, vraiment toi.



humain

Les employés de HEMA bénéficient d'un lieu de travail inclusif, sûr et agréable. Dans la chaîne, nous renforçons la position de l'employé.





nos points forts de 2022

En 2022, nous avons montré que HEMA contribue à rendre le monde plus beau. Nous le faisons par le biais de nos produits et de diverses initiatives sociales. Voici quelques points forts.

printemps

Too Good To Go et HEMA Allemagne et Belgique

À la suite d'un projet pilote réussi, les box Too Good To Go contenant des produits HEMA peuvent désormais être retirées dans les magasins en Allemagne. La Belgique a suivi plus tard dans l'année avec 98 magasins HEMA belges.

concours de redesign édition pour enfants

HEMA organise une édition pour enfants du concours de redesign en collaboration avec Designathon Works.

Vidéo : Vernis à ongles avec un long pinceau : Evie et Juune gagnent un concours d'invention



la palette d'ombres à paupières rechargeable

Les clients peuvent choisir leurs propres couleurs pour remplir cette palette d'ombres à paupières et les remplacer séparément. Ce produit illustre comment sa conception a été pensée pour qu'il dure plus longtemps.

été

parade d'été

Première parade d'été inspirante de HEMA : un événement interne de deux jours sur la stratégie de HEMA, la diversité et l'inclusion, et le développement personnel pour les collègues HEMA.



enquête sur les conditions de travail

Afin d'offrir des conditions de travail qui rendent nos employés heureux, nous avons mené une enquête interne pour connaître leurs souhaits. Les résultats nous permettront de poser les bons choix à l'avenir.

pantalon évolutif

HEMA déploie ses pantalons évolutifs. Un pantalon pour enfants qui peut être porté plus longtemps grâce à la jambe retroussée et qui est conçu pour grandir avec votre enfant.

Vidéo : fait avec amour : pantalon évolutif

don à une banque alimentaire

En août, les clients ont fait don de points par le biais de la carte de fidélité HEMA. Grâce à cela, HEMA a pu faire un don de 10 000 € aux Banques alimentaires.



automne

collaboration avec Pink Ribbon

HEMA et Pink Ribbon collaborent pour sensibiliser à l'importance du dépistage du cancer du sein. Les clients ont fait don de points qui ont permis à HEMA Pays-Bas et Belgique de reverser 15 000 € à Pink Ribbon.

lancement d'un soutien-gorge prothétique

HEMA propose un soutien-gorge confortable pour toutes. Depuis 2022, nous vendons également un soutien-gorge prothétique, conçu en collaboration avec des personnes qui portent des prothèses. Désormais, HEMA proposera également un soutien-gorge offrant le soutien adéquat.

HEMA x LINDA

LINDA publie le magazine GOOD. Le message : les basiques HEMA sont bien pensés et bien conçus. Une source d'inspiration pour tout le monde, des personnes lambda aux vraies fashionistas.



hiver

réunion des parties prenantes

En janvier 2023, nous avons présenté aux partenaires externes et aux parties prenantes la nouvelle stratégie de HEMA et le rôle que la durabilité y tient lors d'une réunion avec les parties prenantes.



collecter davantage de textiles

HEMA étend le nombre de points de vente où les textiles sont collectés pour passer de 24 à 116 magasins.



thèmes liés à la durabilité

En 2021, nous avons présenté notre nouvelle stratégie et effectué une analyse de matérialité pour nous aider à orienter notre politique en matière de durabilité. Nous avons envoyé des enquêtes à nos parties prenantes et mené des entretiens approfondis. Nous leur avons demandé quels étaient les thèmes de durabilité qu'ils considéraient comme les plus importants pour HEMA. Ces questions sont au cœur de nos préoccupations et sont abordées dans le présent rapport.

En prévision de l'arrivée de la nouvelle directive relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (CSRD), nous avons mené une double analyse de matérialité avec des parties prenantes internes et externes fin 2022 et début 2023. Il s'agit d'un point de départ important pour nos futurs comptes rendus.

assurance interne

La durabilité est au cœur de notre activité. Avec nos collègues, nos fournisseurs et nos autres partenaires, nous y travaillons d'arrache-pied. Notre CEO Saskia Egas Reparaz, notre CFO Jurriaan Pouw, notre CPO Wilma Veldman et l'équipe chargée de la durabilité jouent un rôle de premier plan. Ils travaillent en étroite collaboration pour veiller à ce que la durabilité se reflète dans toutes les activités de HEMA. Lire la suite à la [p. 50](#).

1
conditions de travail décentes chez les fournisseurs

2
approvisionnement et utilisation responsables des matières premières

3
conception durable

4
employeur responsable

5
chaîne transparente

6
renforcer la position des employés dans la chaîne

7
réduction des émissions de CO₂

8
transparence sur l'impact

objectifs et résultats

Nous avons fixé des objectifs pour nos thèmes liés à la durabilité, ce qui nous permet de travailler concrètement sur notre impact sur l'environnement, les personnes et l'organisation. Dans une vue d'ensemble schématique, nous montrons la progression de nos objectifs en la matière.



environnement

réduction des émissions de CO₂

thème

Nous voulons réduire notre empreinte carbone pour diminuer la pression sur l'environnement. Dans cette perspective, nous passons en revue notre assortiment, notre chaîne et nos propres activités.

objectif

En 2023, nous avons fixé des objectifs de réduction des émissions de CO₂ en accord avec le SBTi. Nous formulons également des stratégies de réduction des émissions de CO₂ par domaine d'impact afin de les mettre en pratique dès 2023.

statut

En bonne voie

conception durable

thème

La durée de vie d'un produit est en grande partie déterminée par sa qualité. En effet, lors de la conception d'un produit, nos designers posent des choix délibérés quant au type de matériau qui doit être conforme aux exigences de conception spécifiques à HEMA.

objectif

Nous innovons et concevons nos produits sur la base des valeurs de HEMA, dont l'une d'entre elles est l'allongement de la durée de vie du produit. Nous pensons également à la fin de vie des produits. En outre, nous veillons à une bonne adéquation avec les besoins des clients en réfléchissant avec eux à un comportement plus durable et à des solutions (produits) durables.

statut

En bonne voie



approvisionnement et utilisation responsables des matières premières

thème

Nous nous efforçons de fabriquer tous les produits que nous concevons à partir de matières premières responsables. Nous attachons également de l'importance au bien-être des animaux.

objectif

Notre objectif est que notre coton, notre duvet, notre bois et papier, l'huile de palme dans nos produits cosmétiques et alimentaires, notre cacao, notre thé, notre café, notre viande, nos produits laitiers et notre poisson soient certifiés 100 % durables d'ici à 2025.

statut

En bonne voie

humains

conditions de travail décentes chez les fournisseurs

thème

Tous les acteurs de la chaîne ont le droit de travailler dans des conditions décentes. C'est pourquoi nous respectons des critères de passation de marchés, ainsi qu'une politique axée sur les droits de l'homme dans la chaîne. Nous contrôlons les usines sur des questions telles que le travail forcé, la prévention du travail des enfants, la sécurité et la santé des travailleurs et les heures de travail justifiées.

objectif

Tous nos fournisseurs nouveaux et existants dans les pays à haut risque font l'objet d'une inspection lors de nos propres audits MRQ de conformité sociale, puis la BSCI (ou équivalent) assure les inspections et les contrôles après un an.

statut

Atteint

renforcer la position des employés dans la chaîne

thème

Les matières premières que nous utilisons et les produits que nous fabriquons proviennent, entre autres, de pays à haut risque. Nous mettons l'accent sur le renforcement de la position des travailleurs de notre chaîne en travaillant avec des ONG sur la base de projets.

objectif

D'ici à 2025, tous les employés des sites de production répartis dans nos cinq principaux pays à haut risque auront accès à un mécanisme de réclamation (interne ou externe).

statut

En bonne voie

chaîne transparente

thème

Nous assumons notre responsabilité dans la chaîne et faisons preuve de transparence quant à l'origine de nos produits. Cela nous permet de mieux comprendre nos chaînes et les risques pour les personnes, les animaux et l'environnement, afin d'influencer nos fournisseurs et les autres parties prenantes.

objectif

Toutes les usines de HEMA sont publiées en ligne via l'Open Supply Hub. En 2022, nous avons cartographié tous les fournisseurs (niveau 2) des usines textiles. En 2023, nous dresserons la carte des fournisseurs (niveau 2) des groupes de produits articles divers et beauté.

statut

En bonne voie

organisation

transparence sur l'impact

thème

Nous faisons preuve d'une plus grande transparence quant à notre impact sur la chaîne pour nos parties prenantes et partageons des informations à ce sujet.

objectif

Dans le présent rapport, nous rendons compte de l'environnement, des personnes et de l'organisation (ESG) conformément aux lignes directrices de la GRI.

Nous invitons chaque année nos parties prenantes à une réunion.

En 2023, nous effectuerons une analyse des risques liés aux droits de l'homme et à l'impact sur l'environnement conformément aux lignes directrices de l'OCDE et partagerons les résultats avec nos parties prenantes.

statut

En bonne voie

employeur responsable

thème

Ce n'est qu'ensemble, avec tous nos collègues HEMA, que nous pourrons atteindre nos objectifs. Nous attachons une grande importance à la satisfaction, la vitalité, au développement et la sécurité de nos employés, sans oublier la diversité et l'inclusion. Nous visons l'égalité entre les genres, nous voulons continuer à attirer des personnes issues de milieux culturels différents et à instaurer une culture de travail plus inclusive.

objectif

Nous mesurons la satisfaction des employés plusieurs fois par an sur des sujets tels que le fait d'être soi-même, la coopération avec les collègues et l'énergie, entre autres. En 2023, nous réévaluerons cet objectif conformément à notre stratégie.

statut

En bonne voie

environnement

dans ce chapitre

Environ 33 % des émissions de CO₂ annuelles moyennes d'un ménage néerlandais proviennent de l'achat de nourriture, de boissons, de vêtements et d'objets ([Milieu centraal, 2022](#)), des produits que nous produisons et que nous vendons. Ce faisant, avec nos clients, nous apportons une contribution importante à la réduction de l'empreinte carbone générée par nos activités quotidiennes.

stratégie environnementale

Chez HEMA, nous avons conscience que le changement climatique est un défi mondial dans lequel nous avons un rôle à jouer et une responsabilité à assumer. C'est pourquoi nous avons consenti des efforts considérables pour élaborer une stratégie environnementale en 2022. La première étape de ce processus consiste à dresser le tableau de la situation. Aussi, une mesure de référence de l'impact environnemental de HEMA constitue la base de cette démarche.

Mesure de référence CO₂

L'année dernière était donc placée sous le signe de l'exécution de la toute première mesure de référence CO₂ pour HEMA. Nous avons du pain sur la planche dans ce domaine. Nous avons recueilli des données sur nos propres opérations et sur nos chaînes de valeur et de production. Toutes ces données nous ont permis de calculer notre empreinte carbone pour l'année 2019. Pour le cadre et la méthodologie de cette mesure de référence, nous avons travaillé selon le protocole des gaz à effet de serre et cartographié toutes les émissions des champs d'application 1, 2 et 3. Nous avons pris l'année 2019 comme année de référence, car il s'agit de la plus représentative de ces dernières années. En raison de la pandémie de COVID-19 et de ses conséquences, telles que les fermetures d'établissements et la

L'initiative Science Based Targets (SBTi) veille à ce que les objectifs des entreprises du monde entier soient conformes aux objectifs de l'Accord de Paris de 2015. Cet accord est un traité international juridiquement contraignant conclu entre 196 pays dans le but de maintenir l'augmentation de la température moyenne mondiale bien en dessous de 2°C par rapport aux niveaux préindustriels et de poursuivre les efforts visant à limiter l'augmentation de la température à 1,5°C par rapport aux niveaux préindustriels.



réduction de l'activité (économique), en 2020 et 2021, ces années donneraient une image très déformée et trop optimiste de nos émissions annuelles de CO₂. Nous publierons les résultats de la mesure de référence CO₂ dans le courant de l'année 2023.

Objectifs de réduction des émissions de CO₂

Dans les années à venir, nous réduirons drastiquement nos émissions de CO₂. À cette fin, nous adhérons aux objectifs de réduction de CO₂ de l'initiative Science Based Targets, reconnus à l'échelle mondiale. Dans ce contexte, HEMA vise à réduire de 75 % les émissions de CO₂ provenant de ses propres activités (champs d'application 1 et 2) en 2030 par rapport à 2019 et à réduire de moitié les émissions provenant d'autres activités de la chaîne (champ d'application 3)**. En outre, HEMA s'est engagée à atteindre l'objectif

à long terme de neutralité climatique d'ici à 2050. Chaque année, nous rendrons compte des progrès accomplis par rapport aux objectifs fixés et de l'évolution de notre empreinte carbone.

utilisation de l'eau et biodiversité

Nous sommes également conscients des autres impacts environnementaux des processus de production de notre assortiment, comme la production de textiles, qui consomme beaucoup d'eau, ou l'exploitation des terres nécessaire à la fabrication de nos produits alimentaires. Nous lancerons donc plusieurs projets pilotes en 2023 pour cartographier l'impact environnemental de nos chaînes de production, comme l'utilisation de l'eau et des sols.

“Nous avons jeté les bases avec la mesure de référence CO₂ pour commencer à réduire notre empreinte écologique de manière ciblée. L'engagement en faveur des objectifs de la SBTi est un positionnement fort pour HEMA. Je suis très fier de ce grand pas en avant et des informations précieuses que nous avons obtenues grâce à la mesure de référence.”

Xander Kotvis - spécialiste de la durabilité et de l'impact environnemental

**réduction de
75%**
champs d'application 1 et 2

**réduction de
46,2%**
champ d'application 3

**neutralité
climatique
en 2050**

nos matériaux

La production de notre assortiment représente une part considérable de notre activité. Comme nous concevons nous-mêmes la plupart de nos produits, nous avons une influence totale sur la conception et nous réfléchissons soigneusement aux matériaux que nous utilisons.

choix des matériaux

Les matières premières et les matériaux ayant un impact sur les personnes, les animaux et l'environnement, nous nous efforçons d'utiliser des matériaux certifiés 100 % durables portant le label correspondant. Ces dernières années, nous avons obtenu de bons résultats.

labels

Il est important pour HEMA que les fournisseurs utilisent des matériaux certifiés dans leur production. Nous avons ainsi la garantie que nos produits ont été fabriqués dans des conditions qui correspondent à nos lignes directrices et répondent

aux exigences des labels. En 2022, HEMA a passé la certification Control Union (CU) pour porter les labels GOTS et Textile Exchange. Ces labels et d'autres certifications et normes reconnues sont énumérés dans le tableau ci-dessous. Nous avons également passé en revue l'assurance interne des labels. Si plusieurs matières premières sont entièrement certifiées, nous rencontrons toutefois des difficultés pour atteindre les objectifs.

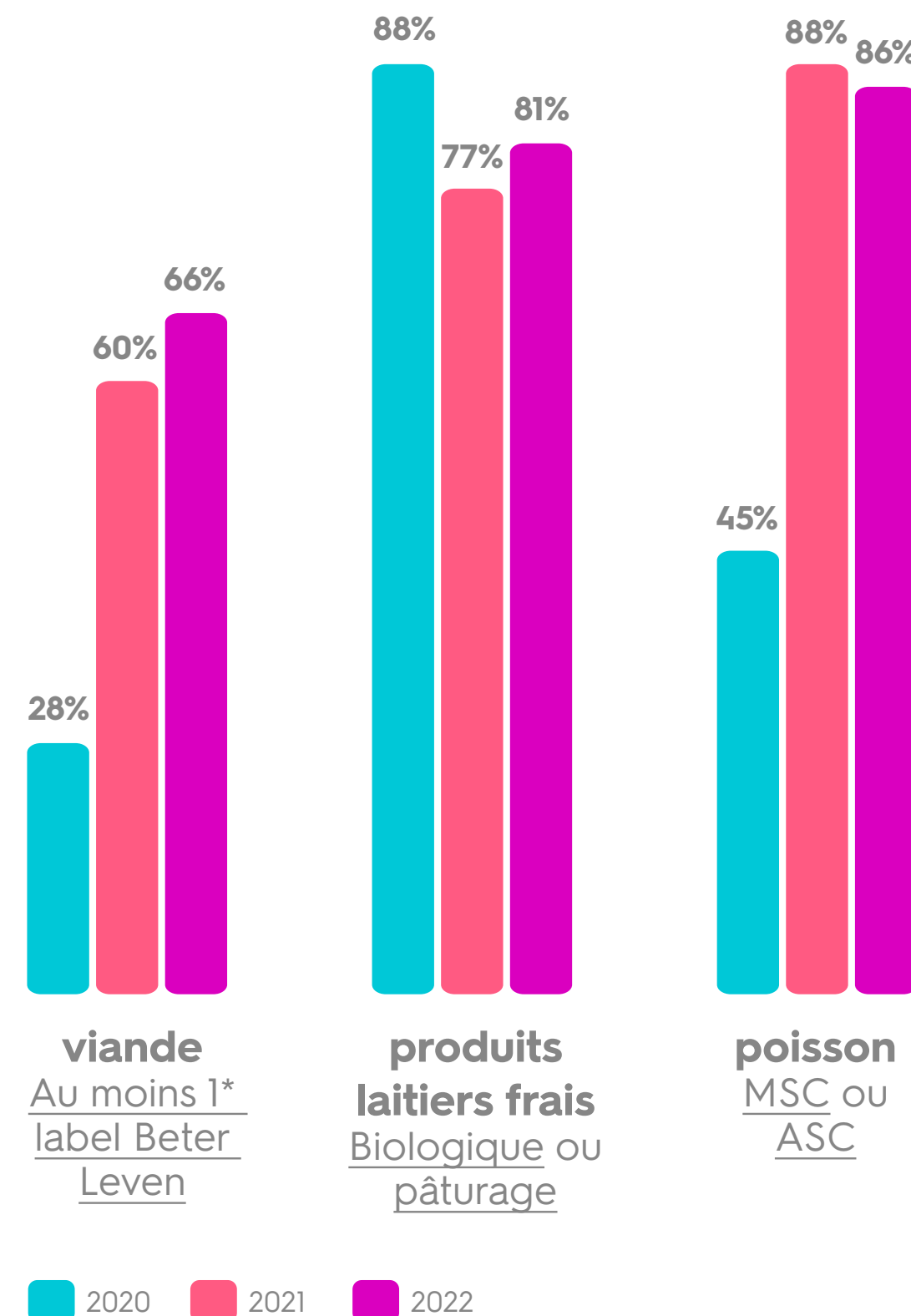


“Les labels nous aident, ainsi que le client, à confronter de manière indépendante les déclarations que nous faisons. Nous avons continué à développer les labels pour nos produits en 2022 et nous prendrons d'importantes mesures de suivi en 2023.”

Brigit van Daelen - Spécialiste technique des produits durables

alimentation

pourcentage de produits certifiés par rapport au total des produits alimentaires



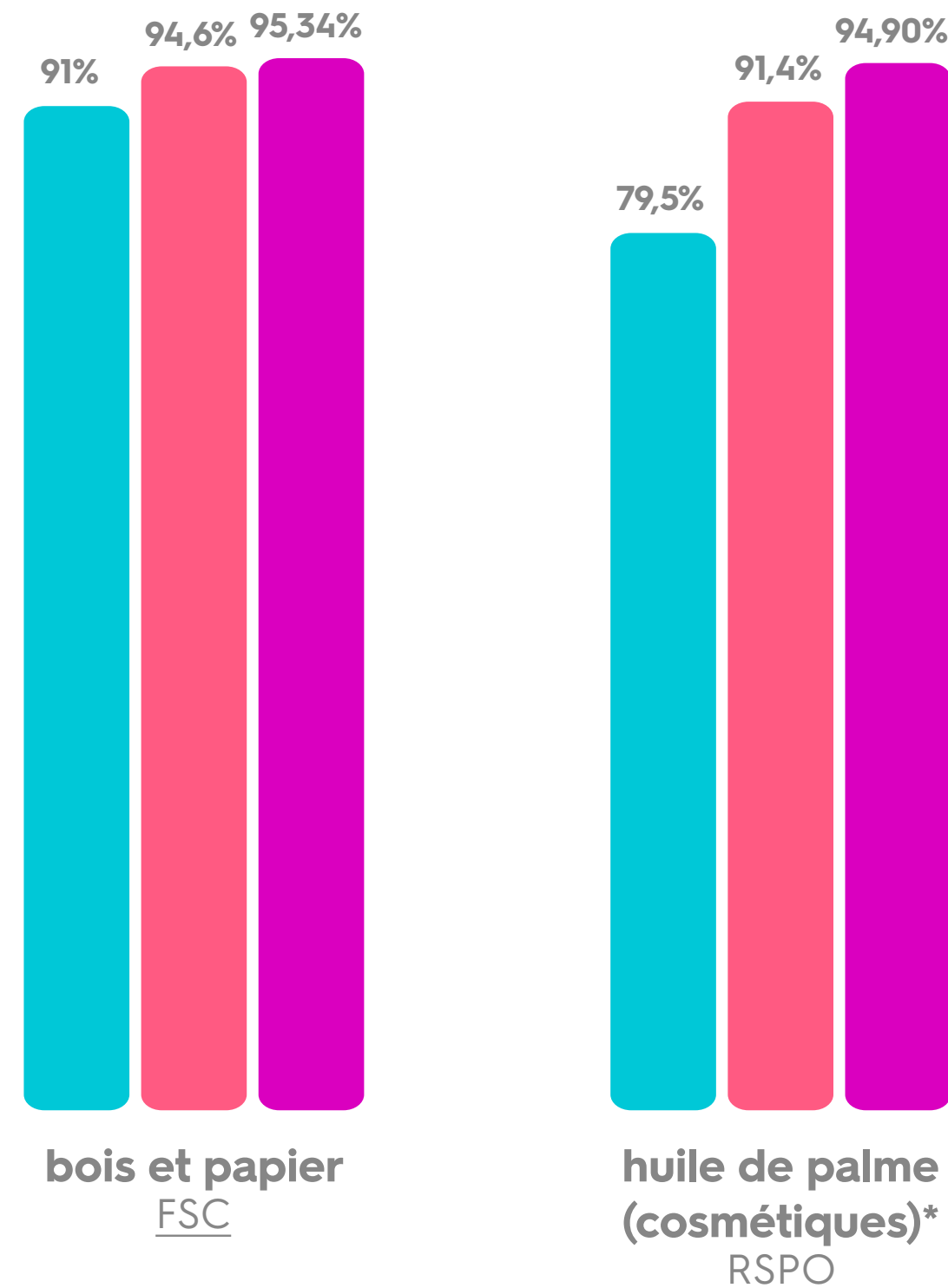
Quelques exemples :

huile de palme : Notre objectif est d'utiliser uniquement de l'huile de palme certifiée RSPO dans les produits cosmétiques et alimentaires. En raison de la rareté des matières premières certifiées RSPO, certains produits cosmétiques, tels que les produits solaires, contiennent actuellement une partie de matières premières certifiées RSPO et une partie de matières premières non certifiées RSPO. Dès que l'offre augmentera à nouveau, nous nous approvisionnerons uniquement en matières premières certifiées RSPO.

viandes : Nous visons à ce que toute notre viande de bœuf et de porc porte le label Beter Leven. Les produits à base de viande de bœuf et les jambons séchés proviennent de l'étranger, où le label Better Leven n'existe pas. Pour atteindre cet objectif, nous continuons à chercher des équivalents à ce label. Un autre défi à relever pour atteindre cet objectif a été de convertir notre saucisse fumée en label 1* Beter Leven. En raison de la rareté sur le marché du porc portant le label 1* Beter Leven, nous n'y sommes pas encore parvenus. Pour cela, nous devons mettre en place une nouvelle chaîne, ce qui reporte l'objectif à 2024. En 2023, nous n'aurons donc pas encore atteint l'objectif d'un approvisionnement total en viande portant le label Beter Leven.

non alimentaire

pourcentage de produits certifiés par rapport au total des produits non alimentaires



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

* Huile de palme : % d'approvisionnement conventionnel en huile de palme dans les cosmétiques - 65,5 % de tous les produits cosmétiques contiennent de l'huile de palme.

bien-être des animaux (duvet) : Dans le cadre de l'approvisionnement et de la production de matières premières, de matériaux et de produits, nous prêtons également attention au bien-être des animaux. Par exemple, nous utilisons des labels pour la viande et les matériaux dérivés d'animaux tels que le duvet et la laine, nos produits ne contiennent pas de fourrure ni de laine angora et la laine mérinos ne peut être utilisée que si on n'a pas recouru au mulesing. Et bien sûr, nos produits cosmétiques ne sont pas testés sur les animaux.

bois et papier : Presque tous nos produits en bois et en papier sont certifiés FSC. Nous voulons faire de même pour notre papier photo. C'est pourquoi, en 2022, nous avons entamé des discussions avec nos fournisseurs directs afin d'élaborer ensemble un plan d'action. Par exemple, nous visons à ce que 100 % de nos produits en bois et en papier soient certifiés FSC.

matériaux recyclés ou renouvelables :

Notre objectif était de fabriquer tous nos produits en plastique ou en polyester à partir de matériaux recyclés ou renouvelables d'ici à 2025. En 2022, nous avons évalué cet objectif et l'avons intégré dans nos principes de conception. Notre nouvel objectif est donc d'examiner, à chaque fois qu'un produit est développé ou remanié, s'il existe des options permettant de le faire durer plus longtemps et quelles sont ces options.

emballages

Nous nous efforçons d'utiliser le moins d'emballage possible pour nos produits. Dans le cas où ils sont nécessaires, nous recherchons des matériaux plus durables. Pour atteindre les objectifs de 2025, nous avons pris d'autres mesures ambitieuses en 2022.

moins d'emballages destinés aux consommateurs et moins de plastiques dans les emballages

La première chose à laquelle nous pensons lorsque nous concevons un (nouvel) emballage est d'utiliser moins de matériaux. En 2022, nous avons réduit notre utilisation de plastique dans les matériaux d'emballage de 23 % par rapport à 2019. L'emballage des œufs de Pâques est un exemple de produit contenant moins de matériaux plastiques. Il a été transformé en un sac plus petit, avec le même contenu, mais sans clip de fermeture. Cet emballage permet ainsi d'économiser 23 % de plastique et est plus facilement recyclable. Si en 2022, nous mettions l'accent sur la réduction des emballages en plastique, en 2023, nous nous concentrons sur la réalisation de notre objectif d'utiliser 25 % de matériaux d'emballage en moins d'ici à 2025. La réduction est de 0 % par rapport à 2019. En effet, nous avons

remplacé une grande partie du plastique par du carton, ce qui, dans de nombreux cas, a eu pour effet d'alourdir l'emballage. Nous avons également plus d'articles avec un emballage en verre, comme les bougies (parfumées) en verre et les bocaux bake&mix

plastique recyclé ou biosourcé dans les emballages destinés aux consommateurs

Outre la quantité de matériaux d'emballage, nous essayons également de choisir les matières premières de la meilleure façon possible. Pour le papier et le carton, nous

préférons utiliser uniquement des matériaux recyclés ou certifiés FSC, et pour le plastique, nous avons pour objectif d'utiliser au moins 20 % de plastique recyclé ou biosourcé dans nos emballages d'ici à 2025. En 2022, nous avons augmenté la part d'emballages recyclés dans les emballages destinés aux consommateurs par rapport à 2021, comme le nouvel emballage des rideaux sur mesure en plastique 100 % recyclé et la gamme de soins personnels avec des bouteilles composées de 50 % à 100 % de plastique recyclé. Aujourd'hui, nous utilisons 13 % de plastique recyclé ou biosourcé. L'année



prochaine, nous continuerons à innover avec de nouveaux matériaux d'emballage plus durables afin d'atteindre l'objectif d'au moins 20 % de plastique recyclé ou biosourcé d'ici à 2025.

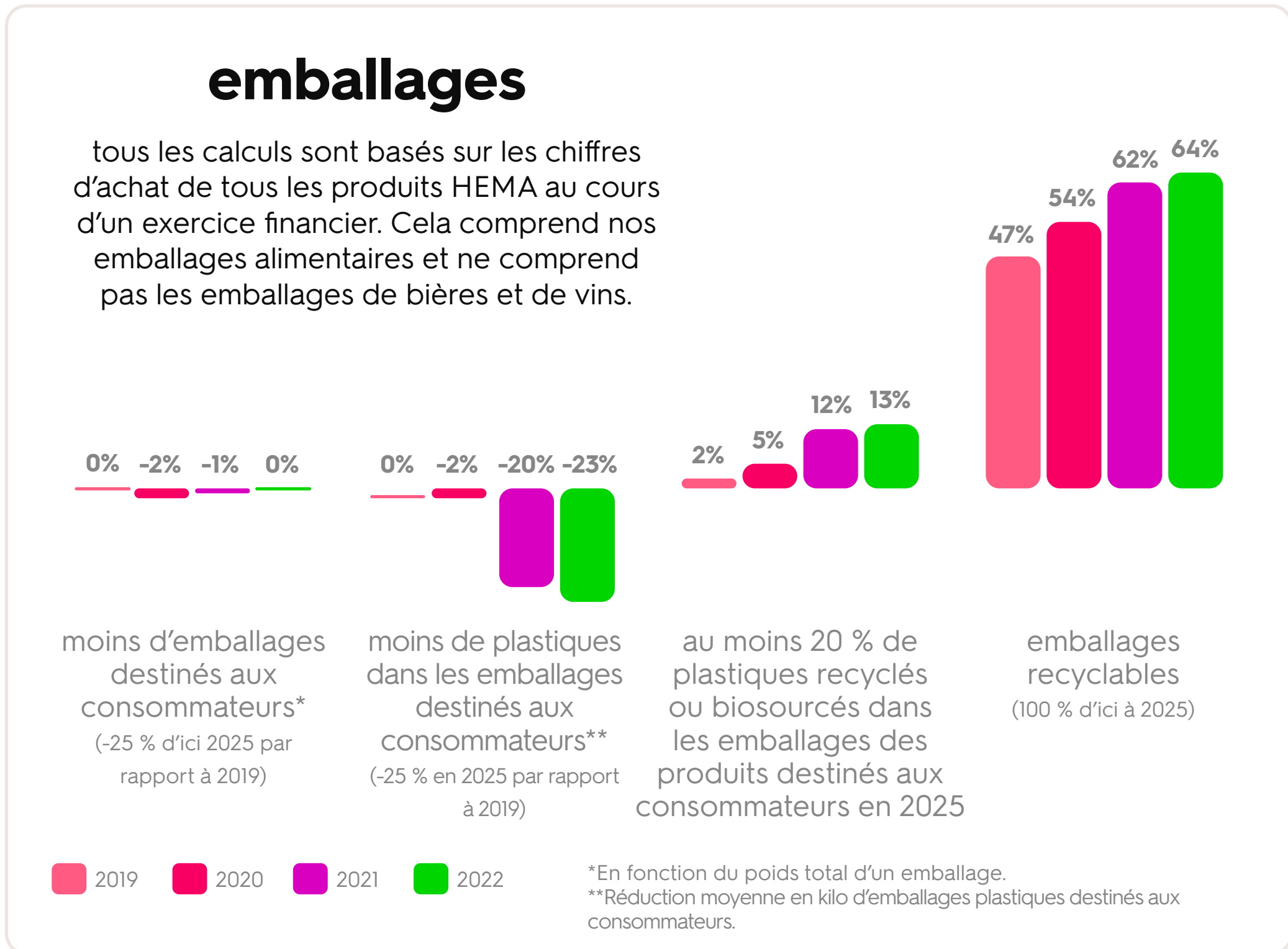
emballages recyclables destinés aux consommateurs

D'ici 2025, nous voulons que tous nos emballages soient recyclables. Un bon emballage recyclable est de préférence

constitué d'un seul matériau pour éviter au client de devoir réfléchir à la poubelle dans laquelle il doit le jeter. En 2022, nous avons donc remplacé certains emballages en plastique et en carton par des emballages en carton uniquement, comme l'emballage du ruban adhésif washi. Pour ces changements dans les emballages recyclables, nous nous appuyons sur les connaissances et les outils du Sustainable Packaging Knowledge Institute. Au total, 64 % de nos emballages sont désormais recyclables. Nous sommes donc sur la bonne voie pour 2025.

“Dans le cadre de la réduction de la quantité de matériaux d'emballage, nous voyons également si nous pouvons prolonger la durée de vie de l'emballage en utilisant des options réutilisables qui réduisent la quantité de matériaux nécessaires. Notre boîte vide pour les ombres à paupières constitue le parfait exemple. Le client peut choisir lui-même les couleurs pour éviter les couleurs inutilisées. Et lorsqu'une couleur est épuisée, le client peut acheter une recharge et la mettre en place dans la boîte.”

Nienke van der Veen - spécialiste emballage



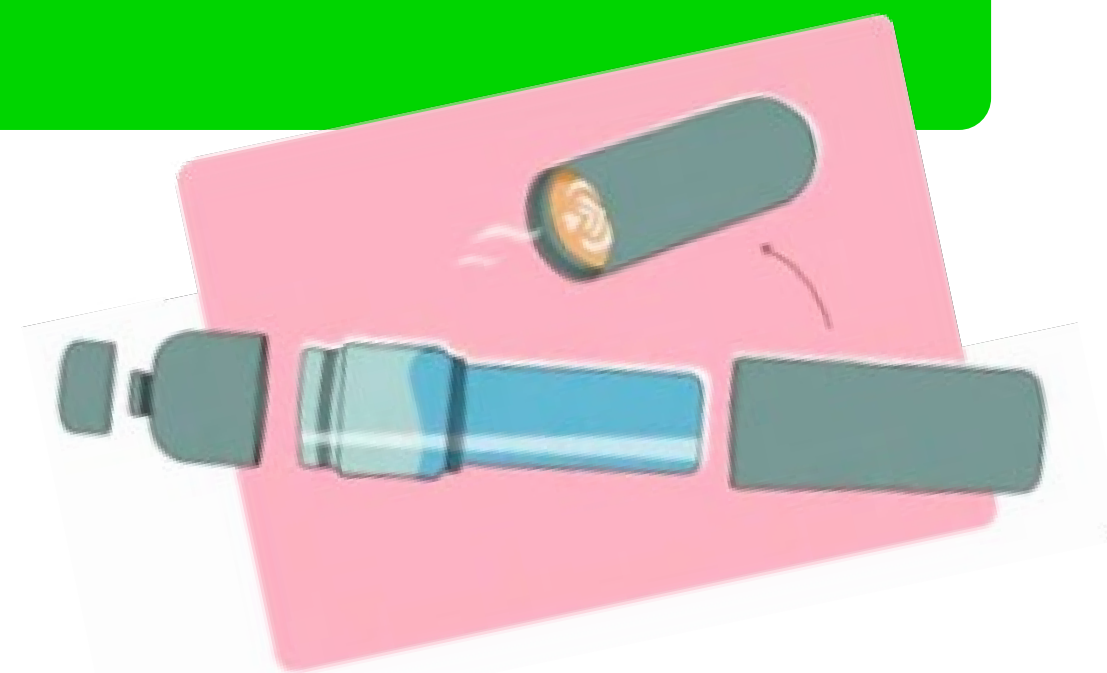
23%
moins de plastiques
 dans les emballages de produits destinés aux consommateurs en 2022 par rapport à 2019

Vidéo : Boîte de maquillage rechargeable publicité HEMA

mise en avant

32e concours de redesign HEMA

En 2022, le 32e concours de design HEMA a été rebaptisé concours de redesign pour mettre l'accent sur la refonte d'un produit HEMA. Cette initiative s'inscrit dans la nouvelle orientation stratégique de HEMA, axée sur des produits plus durables et sur la création d'une vie meilleure dans un monde plus beau. Le projet gagnant s'est inspiré de la gourde HEMA. Aldo van Zee a réussi à transformer ce produit en gourde DUO : une gourde renfermée dans une tasse à café. Cette idée innovante offre une solution aux changements législatifs à venir concernant les gobelets jetables.



éviter le gaspillage alimentaire avec Too Good To Go

En 2022, HEMA a étendu son partenariat avec Too Good To Go des Pays-Bas à l'Allemagne et à la Belgique. Too Good To Go est une organisation qui lutte contre le gaspillage alimentaire dans les points de vente. HEMA vend des produits alimentaires excédentaires par le biais de son application Too Good To Go. En Allemagne, tous les magasins participent depuis avril 2022 et 98 magasins belges ont rejoint l'initiative en décembre. Nous avons pour ambition d'augmenter ce nombre. Au total, HEMA a évité le gaspillage de 170 838 repas. Cela équivaut à 407 000 kg de CO₂, soit les émissions annuelles moyennes* de 45 Néerlandais !



offrir une longue vie aux textiles avec Wolkat

Après un projet pilote réussi, HEMA, en collaboration avec Drop & Loop, qui fait partie de Wolkat, a étendu le nombre de magasins où les textiles sont collectés pour passer de 24 à 116. HEMA franchit ainsi une nouvelle étape dans la réutilisation des textiles. Tous les textiles, chaussures et accessoires usagés retrouvent une seconde vie sous une nouvelle forme. En 2022, 3 913 kilos de textiles ont été collectés.

nos équipes

dans ce chapitre



Hema s'adresse à tous. Des employés des magasins, des DC et des bureaux aux employés de la chaîne de production en passant par nos clients et nos parties prenantes. Nous partons du principe que chacun se trouve sur le même pied d'égalité et mérite d'être traité avec respect. Nous y travaillons ensemble. Nous invitons tout le monde à participer.

employés dans les magasins, les DC et les bureaux

HEMA s'efforce de créer un environnement de travail inclusif, un environnement où vous êtes libres d'être vous-mêmes. Nous y travaillons en permanence en maintenant le dialogue, en apprenant les uns des autres et en nous adaptant. C'est pourquoi nous invitons toujours tout le monde à apporter une contribution active.

des employés satisfaits

Nous voulons que tous les employés de HEMA se sentent valorisés, écoutés et impliqués, et qu'ils soient libres d'être eux-mêmes. Qu'ils soient fiers de travailler chez HEMA. Plusieurs fois par an, nous interrogeons les employés à ce sujet. En janvier 2023, les employés ayant participé à l'enquête trimestrielle de satisfaction des employés ont donné une moyenne de 8 dans le domaine vraiment toi, notre accent sur la diversité et l'inclusion. En 2023, nous réviserons notre objectif en matière de diversité et d'inclusion, conformément à notre stratégie. En 2022, nous avons également sondé les employés, par le biais d'une



“Je suis convaincue que HEMA ne peut se développer que si les employés se développent également. Pour grandir, il faut oser être vulnérable, oser se regarder en face, faire des erreurs, en tirer des leçons et encourager les autres à faire de même. Afin de tirer le meilleur parti de nous-mêmes et de HEMA, ensemble. La parade d'été et le programme de leadership nous ont aidés à prendre des mesures audacieuses dans le cadre de notre ambition de croissance. Ensemble, nous pourrions faire en sorte que HEMA redevienne vraiment HEMA.”

Filippien Wagenmakers - Chief People Officer



vraiment HEMA, vraiment toi

Pouvoir être libre d'être vous-même, que vous soyez un client, un collègue ou un partenaire commercial. Nous partons du principe que chacun se trouve sur le même pied d'égalité, peu importe nos différences.

Tout le monde participe ! Nous le prouvons chaque jour en célébrant nos différences et en prêtant attention aux autres. En veillant à ce que chacun se sente le bienvenu. Nous devons agir de concert pour créer une vie quotidienne meilleure dans un monde plus beau.

vaste enquête et de tables rondes, sur nos conditions d'emploi. Nous avons obtenu des informations précieuses sur les conditions d'emploi qui pèsent le plus sur les employés et ce qui les rend heureux. Elles ont mis en évidence la nécessité d'un congé spécial de naissance et d'un congé de transition. Les enseignements tirés des récentes enquêtes et discussions seront intégrés dans les programmes spécifiques à l'entreprise que HEMA développera en 2023 et feront partie de l'ensemble des conditions de travail après le passage à la CCT sectorielle de la vente au détail et de l'alimentation.

formation et développement

Nous pensons qu'il est important que les employés de HEMA continuent à se développer. Plusieurs activités sont prévues à cet effet. Par exemple, nous avons introduit 'mon entretien personnel' en 2022. Il s'agit d'une conversation entre l'employé et son supérieur hiérarchique qui a lieu plusieurs fois par an afin de faire le point sur la situation du collègue en matière de professionnalisme, de comportement et d'équilibre, et de déterminer ce qui est nécessaire pour progresser davantage. Ces entretiens remplacent les évaluations formelles, car nous croyons aux conversations continues sur le développement. Dans ce type d'entretien, les employés tiennent les rênes et peuvent indiquer la façon dont ils souhaitent évoluer. Nous évaluerons cette méthode de travail en 2023. Nous proposons également diverses formations par le biais de la plateforme en ligne GoodHabitz, pour les employés des magasins, des DC et des bureaux. Les chefs d'équipe en formation sont formés à la gestion et au leadership. HEMA s'efforce d'être une organisation pleine de vitalité et se concentre donc également sur la santé mentale et physique de ses employés. Par exemple, nous proposons des bilans de santé et partageons des vidéos sur la santé. Plusieurs défis 'vitalité' seront lancés en 2023 pour encourager les employés à adopter des modes de vie plus sains.



parade d'été

Pendant l'été 2022, HEMA a organisé la première parade d'été pour tous les employés des bureaux et du centre de distribution de HEMA. Au cours de cet événement de deux jours, qui a connu cinq éditions, nous avons mené des activités et animé des conférences sur des sujets tels que la stratégie de HEMA, le développement personnel, la durabilité, la diversité et l'inclusivité. La parade d'été a servi de base au nouveau programme d'intégration des nouveaux employés de bureau de HEMA. En 2023, nous mettrons également au point un programme d'intégration pour les employés des magasins.

programme de leadership

La mise en œuvre de la nouvelle orientation de HEMA implique une transformation de l'organisation afin de pérenniser l'entreprise. Le leadership joue un rôle crucial à cet égard. C'est pourquoi 60 cadres supérieurs de toutes les disciplines de l'organisation ont participé à un programme de formation au cours de l'année 2022. Ils ont suivi plusieurs sessions réparties sur plusieurs jours axées sur le développement du leadership personnel et le renforcement des différentes équipes. Cette démarche était motivée par les valeurs fondamentales que sont la modernité, la positivité, le sens des réalités, le courage et l'ouverture.

le « vraiment toi » fait partie de la nouvelle stratégie d'entreprise

Avec l'arrivée de la nouvelle stratégie d'entreprise en 2022, la diversité et l'inclusion se sont vues accorder une place centrale au sein de HEMA. C'est ce que nous appelons le « vraiment toi ».

un environnement de travail inclusif

Nous avons lancé plusieurs initiatives visant à accroître et à encourager la diversité et

l'inclusivité dans une démarche qui s'articule autour des besoins de nos employés. Par conséquent, nous glanons en permanence des informations et des idées auprès d'eux, par exemple en menant des enquêtes ou en organisant des sessions interactives avec les employés. Cette contribution constitue la base des améliorations et des nouvelles initiatives. Parmi les exemples, citons l'amélioration de la répartition des âges dans les magasins, la mise en place d'un point de contact permanent pour la diversité, un leadership inclusif et une politique de recrutement inclusive. Nous organisons également des ateliers sur la diversité lors de l'introduction des responsables et les nouvelles campagnes sur le marché du travail présentent une image diversifiée des employés des magasins HEMA. Un groupe permanent de collègues de différentes disciplines se réunit régulièrement pour encourager et renforcer la diversité et l'inclusion.

Nous prêtons également attention à l'aménagement de nos magasins, de nos DC et de nos bureaux, notamment à l'agencement et à l'aménagement du local dédié à l'allaitement, ainsi qu'à notre code vestimentaire.

Nous avons célébré la Journée de la diversité



le 4 octobre 2022. Il s'agit d'une initiative de Diversity in Business (DiB) du SER à laquelle plusieurs entreprises néerlandaises ont participé pour attirer l'attention sur l'inclusion et la diversité. Chez HEMA, nous avons mis ce sujet à l'honneur par le biais de notre nouvelle page sur la diversité « vraiment toi » sur notre intranet HeyHEMA.

Workplace Pride & HeyPride

Depuis 2020, nous avons un groupe de travail interne HeyPride, qui organise chaque année des actions positives et accessibles pour améliorer la compréhension de la

“Dans nos centres de distribution, nous veillons, avec un large éventail de collègues, à ce que nos clients en ligne et dans les magasins ne manquent de rien. Par exemple, nous sommes fiers que 32 nationalités différentes soient représentées parmi nos collègues sous la bannière HEMA.”

Ruben Zintel - Partenaire commercial RH

communauté LGBTQ+. Le groupe de travail sert également de groupe consultatif pour les questions LGBTQ+.

HeyPride estime qu'il est important que vous puissiez être vous-mêmes sur votre lieu de travail. L'organisation encourage cet état d'esprit par de petits gestes tels que les autocollants 'Soyez vous-même' au bureau et dans nos DC, mais aussi en hissant le drapeau arc-en-ciel lors de journées importantes telles que le vendredi violet, en diffusant une playlist spéciale dans tous les magasins lors de la journée du coming out et en organisant des événements et des rencontres éducatifs. En 2022, HeyPride a mis l'accent sur la constitution d'un réseau, tant en interne qu'en externe, comme le groupe de travail interne

Vraiment toi et des réunions externes avec d'autres entreprises disposant d'un groupe d'intérêt interne pour les employés LGBTQ+ et l'organisation néerlandaise de défense des minorités sexuelles. Grâce à cette base solide, nous pourrons continuer à développer nos activités pour représenter les intérêts des personnes LGBTQ+ en 2023.

mise à jour de la Charte de la diversité dans l'entreprise

Début 2021, HEMA a signé la Charte de la diversité en entreprise (DiB), qui fixe des objectifs contribuant à la diversité et à l'inclusion au sein de HEMA. Au cours de la première période qui a suivi la signature de la Charte, nous nous sommes concentrés sur les

personnes LGBTQ+, les handicaps dus à des maladies, puis l'origine ethnique et culturelle et l'âge.

Nous avons déjà fixé des objectifs conformes à la Charte signée. En 2023, nous fixerons des objectifs adaptés à la nouvelle stratégie de HEMA.

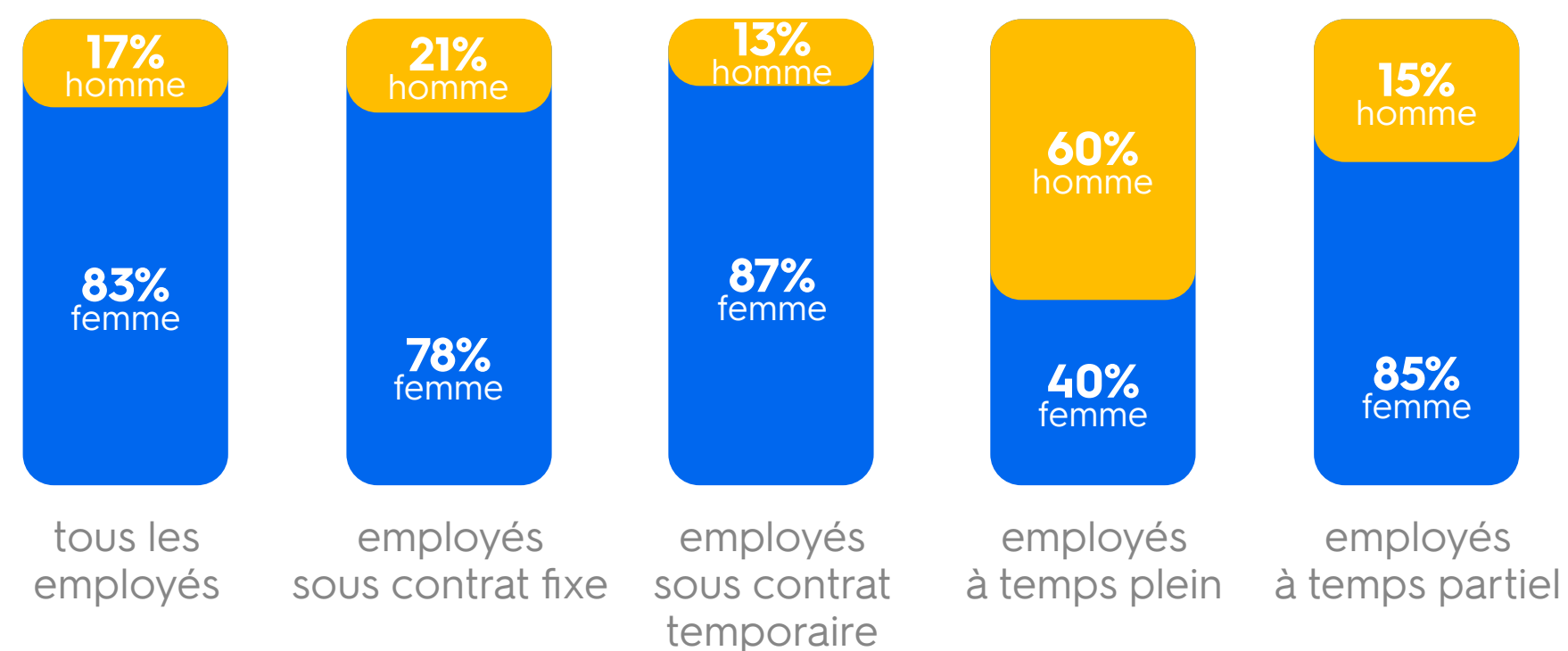
répartition par genre et par âge

Nous voulons que la diversité des genres et des âges soit présente à tous les niveaux de l'organisation par l'intermédiaire de diverses initiatives en faveur de la diversité et de Young HEMA, une initiative interne de collègues âgés de moins de 35 ans. Ils organisent des réunions de mise en réseau et discutent des développements au sein de HEMA.

"Cette année, nous nous sommes rapprochés d'autres entreprises qui ont des groupes Pride internes. Ainsi, nous pourrons nous entraider et apprendre les uns des autres."

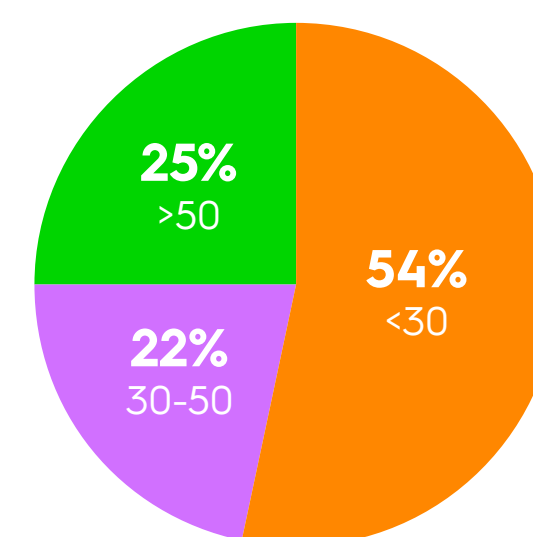
Thomas Bults - nouveau président du groupe de travail HeyPride

répartition par genre



Chez HEMA, les employés peuvent sélectionner M/F/X sur les formulaires. En 2022, personne n'a choisi 'X'.

âge



employés dans la chaîne de production

Les produits HEMA proviennent du monde entier. Nous faisons preuve de transparence quant à nos sites de production et travaillons à l'amélioration continue de la chaîne, pour le bien de l'environnement et des employés de la chaîne.

Nous suivons les lignes directrices de l'OCDE afin d'éliminer, de traiter ou de prévenir les risques dans la chaîne. Nous considérons que la coopération dans la chaîne est essentielle, c'est pourquoi nous maintenons le dialogue avec nos fournisseurs et autres partenaires et sommes affiliés à des initiatives de durabilité reconnues au niveau international.



“Malgré quelques années difficiles pour le secteur textile, notre implication en tant que partie prenante n’a cessé de croître et nous sommes ravis de constater que HEMA s’engage de plus en plus à améliorer les conditions de travail dans sa chaîne. Nous entretenons des contacts réguliers sur les incidents qui surviennent avec les fournisseurs. Nous avons également commencé à examiner de manière plus structurelle la façon dont la participation des employés élus et la liberté d’association peuvent être mieux ancrées dans la chaîne de HEMA.”

Ruben Koorevaar - conseiller politique Mondiaal FNV

engagement dans une coopération à long terme avec les fournisseurs

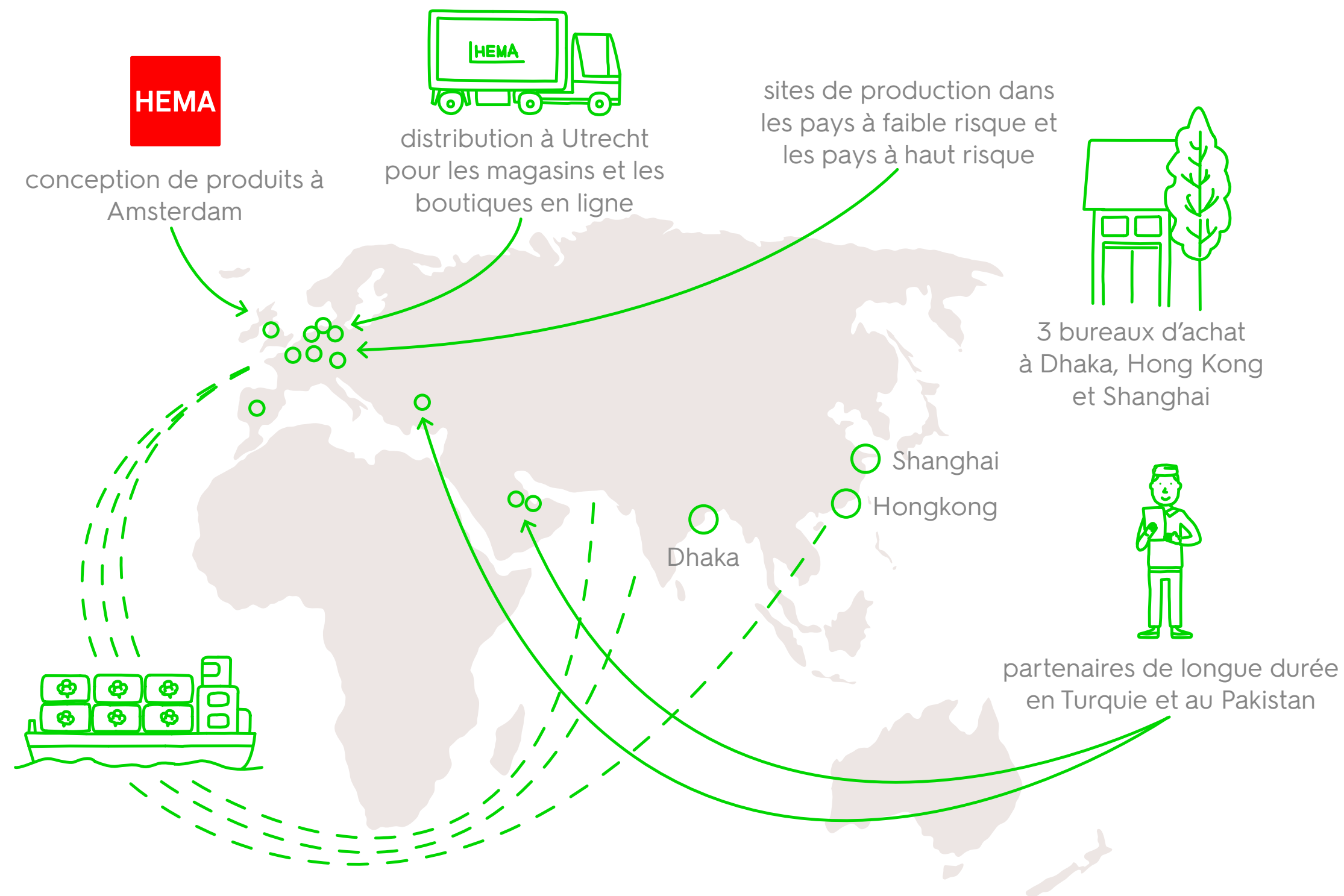
HEMA assume sa responsabilité dans la chaîne et, en collaboration avec ses fournisseurs et partenaires, construit des chaînes sûres pour l'avenir. À titre d'exemple, nous travaillons avec 75 % de nos fournisseurs depuis plus de 5 ans et avec 20 % depuis plus de 15 ans. Nous nous approvisionnons auprès des fournisseurs directement ou par l'intermédiaire de bureaux d'achat à Dhaka, Hong Kong et Shanghai. Nous faisons

également appel à des importateurs et deux agents. Nous discutons continuellement avec nos fournisseurs et partenaires. En 2020 et 2021, nous avons demandé à nos acheteurs et fournisseurs de nous indiquer nos points forts et nos points faibles, dans le cadre de processus appelés 'auto-évaluation des pratiques d'achat' et 'évaluation des pratiques d'achat'. Les évaluations ont été positives, notamment en ce qui concerne le placement des commandes. La nécessité d'une formation et d'une meilleure communication

sur les objectifs de durabilité est également apparue. Nous tenons compte des résultats pour améliorer et rendre nos politiques plus durables.

une stratégie d'achat responsable

Afin d'améliorer ses pratiques d'achat, HEMA a rejoint en 2022 la Communauté d'apprentissage et de mise en œuvre des pratiques d'achat responsables (ci-après dénommée 'LIC'). Cette initiative multipartite du groupe de travail sur les pratiques d'achat responsables aide les entreprises à s'améliorer dans ce domaine.



“Comme nous disposons de nos propres bureaux d'achat dans la région, nous entretenons des contacts plus intensifs avec les fournisseurs qui fabriquent nos produits. Nous nous rendons régulièrement sur les sites de production, ce qui nous permet de bien comprendre ce qui se passe et, le cas échéant, de chercher ensemble des solutions pratiques.”

Mike van Hoof - Directeur des achats et de l'approvisionnement pour l'Asie chez HEMA

“Nous mettons l’accent sur les relations à long terme. Aussi, nous travaillons avec 75 % de nos fournisseurs depuis plus de cinq ans et avons établi des partenariats solides.”

**Wilma Veldman -
Chief Product Officer**

Le groupe de travail est composé d’environ 35 entreprises textiles et d’organisations telles que Solidaridad, ETI et Fair Wear Foundation. Pendant deux ans, nous travaillerons ensemble sur les cinq principes du cadre commun pour des pratiques d’achat responsables.

- intégration et comptes rendus ;
- partenariat égalitaire ;
- planification conjointe de la production ;
- conditions de paiement équitables ;
- calcul des coûts durables.

Sur la base des informations recueillies, nous évaluons notre propre politique d’approvisionnement et mettons en œuvre des améliorations.

les défis de la chaîne

Nos matériaux et produits proviennent de différents pays du monde entier. Ces dernières années, la chaîne a souvent été mise sous pression. La Chine a notamment continué à être confrontée à des confinements partiels à cause du coronavirus. Nous avons également assisté aux inondations au Pakistan et au tremblement de terre en Turquie au début de l’année 2023. Lorsque de tels événements se produisent, nous cherchons à contacter les fournisseurs pour discuter de l’impact potentiel sur

les travailleurs dans les usines. En Chine, certains audits ont accusé du retard, mais ils ont été clôturés plus tard. Nous avons également procédé à des inspections en ligne lorsque cela était possible.

transparence dans la chaîne

Pour améliorer les conditions de travail dans la chaîne, nous devons savoir où nos produits sont fabriqués et d’où proviennent les matériaux. C’est pourquoi la transparence dans nos chaînes est une priorité. Nous sommes membres de l’Open Supply Hub depuis 2022, et avant cela, nous étions

membres de l’Open Apparel Registry depuis 2019. Nous y publions toutes les usines de HEMA avec des informations sur le site et le nombre d’employés. Cette liste est mise à jour deux fois par an. Depuis 2022, nous couvrons également tous les fournisseurs (sites de niveau 2) des fournisseurs de textiles. En 2023, nous intégrerons tous les fournisseurs d’autres groupes de produits. De cette façon, nous pourrions mieux comprendre la chaîne et œuvrer à l’amélioration des droits de l’homme et de l’environnement. D’ici à 2023, nous souhaitons également ajouter des sites de production alimentaire.



la diligence raisonnable comme base

HEMA entend assumer ses responsabilités dans la chaîne. Nous intégrons les conventions de l'OIT et les lignes directrices de l'OCDE, la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Convention relative aux droits de l'enfant et la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes dans notre approche et nos politiques, et nous sommes affiliés à des initiatives de développement durable reconnues au niveau international.

Nous suivons les étapes des lignes directrices de l'OCDE pour la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et d'environnement. Nous nous appuyons là-dessus pour fonder nos politiques et nos protocoles et identifier en permanence et avec soin les risques afin d'adopter une approche humaine et environnementale appropriée. Nous avons effectué une analyse de risque interne en 2021 et fait appel à Enact, un consultant externe, pour une nouvelle analyse de risque en janvier 2023. L'étape suivante consiste à élaborer et à communiquer notre plan d'action sur les risques prioritaires. Les priorités sont établies en fonction de notre sphère d'influence et de l'urgence des risques.

Ce faisant, nous examinons les points suivants :

- Notre propre politique de prévention des risques dans la chaîne comme la participation à la stratégie d'approvisionnement responsable LIC ainsi que l'extension et le renforcement d'un mécanisme de réclamation.
- La collaboration avec nos fournisseurs et directement avec les usines pour renforcer la position des employés, par exemple dans le cadre de projets de liberté syndicale.
- Les risques en aval de la chaîne, tels que le travail des enfants. Par exemple, les initiatives multipartites et la collaboration avec d'autres entreprises.

critères MRQ-sc

0-1 an fournisseur

- Divulgateur de tous les sites de production de HEMA
- Prévention du travail des enfants
- Pas de travail forcé ni de servitude
- Pas de risques graves pour la sécurité
- Enregistrement réel et précis du salaire et des heures de travail
- Assurance accident pour les employés
- Pas de pollution grave de l'environnement

HEMA soutient la législation CRSD

critères BSCI

>1 an fournisseur

- Système de gestion sociale et effet de cascade
- Engagement et protection des employés
- Liberté d'association en conventions collectives de travail
- Aucune discrimination
- Salaire équitable
- Horaires de travail décentes
- Santé et sécurité sur le lieu de travail
- Pas de travail des enfants
- Protection spéciale pour les jeunes employés
- Pas de conditions de travail précaires
- Absence de travail forcé
- Protection de l'environnement
- Comportement éthique

critères SA8000

meilleures pratiques

- Pas de travail des enfants
- Pas de travail forcé ou en servitude
- Santé et sécurité
- Liberté d'association et droit à des négociations collectives
- Aucune discrimination
- Pratiques disciplinaires
- Heures de travail
- Rémunération
- Système de gestion

En 2023, nous affinerons encore notre approche au sein de HEMA et avec les parties prenantes. Nous continuerons à communiquer sur les progrès réalisés et à demander l'avis des parties prenantes. Notre CEO et notre CPO sont étroitement associés à ce processus.

notre approche de développement pour les conditions de travail

La position des employés dans la chaîne est une priorité pour HEMA. Il est essentiel que les employés des sites de production puissent travailler dans de bonnes conditions et se sentir en sécurité. Tous les sites de production dans les pays à risque doivent se conformer à notre approche de développement, basée sur l'amélioration continue. La première étape consiste à satisfaire aux exigences minimales (critères de base) de HEMA en matière de droits de l'homme et d'environnement (c'est ce que nous appelons le MRQ-sc, qui est basé sur notre code de conduite). Nous commandons un audit MRQ-sc à cet effet. Ensuite, nous travaillons avec les fournisseurs pour voir comment nous pouvons encore améliorer les conditions de travail jusqu'à ce qu'ils répondent pleinement à nos critères, en obtenant une note A lors d'un audit BSCI ou en obtenant la certification SA8000. Si un site de production situé dans un pays à haut risque dispose déjà d'un certificat SA8000 valide au début de la coopération,

nous valorisons ses efforts par une exemption de notre audit MRQ-sc initial concernant les droits de l'homme et l'impact environnemental.

exigences minimales HEMA en matière de droits de l'homme et d'environnement (MRQ-sc)

Avant la première livraison d'un site de production d'un pays à haut risque, une tierce partie indépendante, TÜV Rheinland, contrôle les exigences minimales de HEMA (MRQ-sc). Celles-ci sont énumérées dans la visualisation ci-dessus. Si les sites ne répondent pas (encore) à nos critères, nous établissons un plan d'amélioration assorti de délais. En 2022, nous avons ajouté 74 nouveaux sites de production. Par ailleurs, 124 sites ont fait l'objet d'audits MRQ-sc, comprenant des audits MRQ-sc initiaux et des audits de suivi. Parmi eux, 20 % ont répondu directement aux exigences, 74 % de ces sites ne répondaient pas encore à nos critères et ont apporté toutes les améliorations nécessaires pour continuer à fournir HEMA.

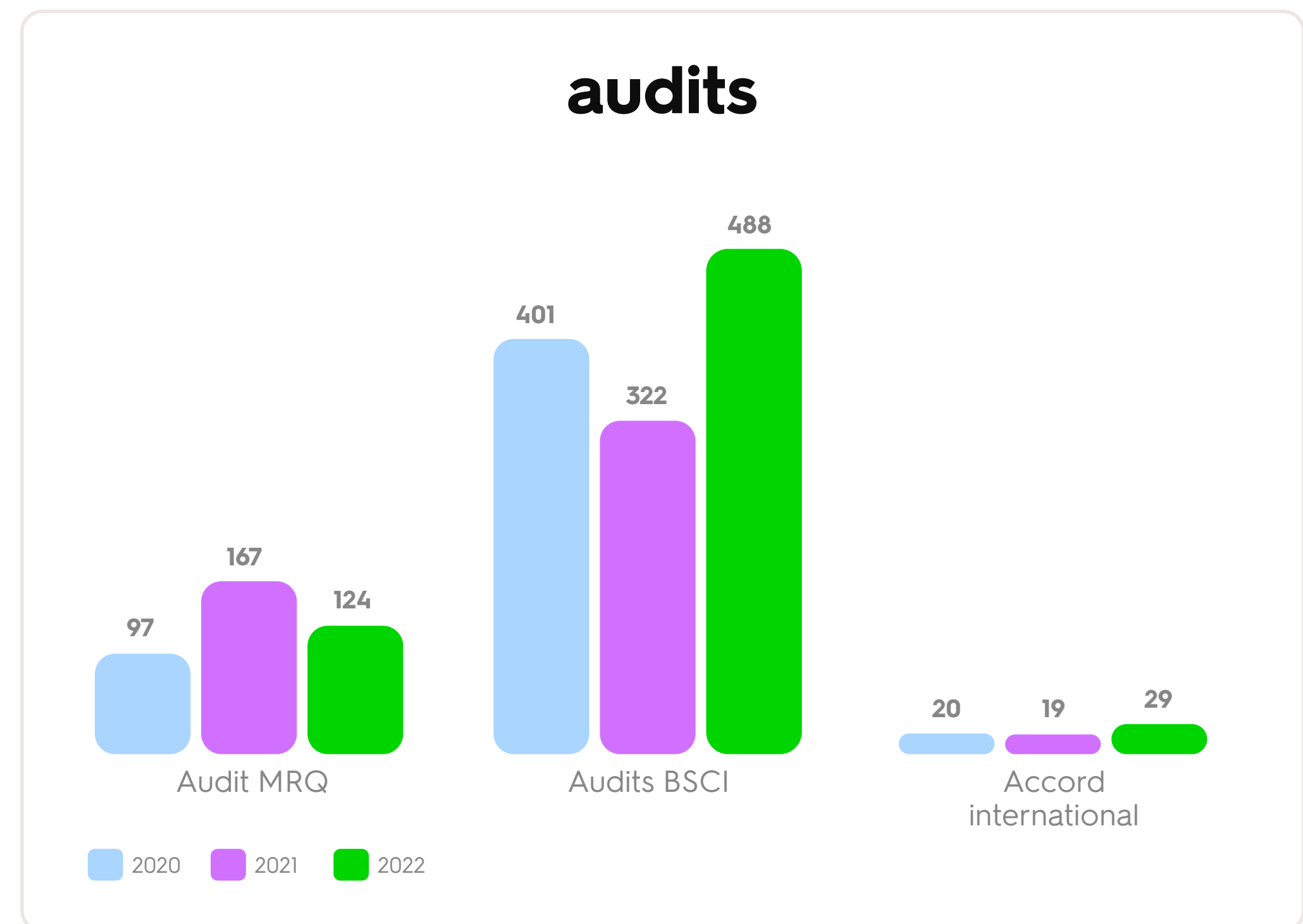
Les améliorations concernaient pour la plupart le chapitre 4 sur la sécurité des employés.

Audit BSCI

Depuis 2003, HEMA est membre d'Amfori. Cette organisation gère la norme de conformité sociale (critères relatifs aux droits

de l'homme) BSCI, qui est contrôlée par des tiers indépendants sur les sites de production. Les sites de production qui fournissent HEMA depuis plus d'un an sont invités à programmer un audit BSCI. Ils peuvent obtenir une note de A à E, les notes A et B étant les meilleures. Les scores et les informations sont publiés sur la plateforme de développement durable BSCI d'où nous pouvons les contrôler.

100%
des plans d'amélioration consécutifs au premier audit du MRQ-sc sont mis en œuvre dans les délais convenus afin de continuer à fournir HEMA.



Les sites de production ayant obtenu un score A ou B feront l'objet d'un nouvel audit après deux ans, tandis que ceux ayant obtenu la note C, D ou E sont suivis chaque année par des auditeurs indépendants. L'année dernière, nous avons réalisé 488 audits BSCI. En cas de note D, le fournisseur est immédiatement contacté afin de mettre en œuvre rapidement des améliorations. Jusqu'à présent, il n'y a pas eu de score E. Les résultats sont communiqués en interne tous les trimestres et discutés avec les acheteurs deux fois par an.

Outre la BSCI, nous acceptons également des normes équivalentes, dont nous pouvons vérifier le contenu et l'authenticité, telles que Sedex/SMETA. Plusieurs sites de production situés dans des pays à haut risque ne sont pas affiliés à la BSCI ni à une autre norme que nous acceptons. Les causes peuvent être diverses, par exemple si HEMA achète un petit volume ou parce que le site de production est petit. Nous contactons alors ces sites pour chercher ensemble une solution appropriée. À court terme, nous pouvons programmer un audit de suivi (un autre audit MRQ-sc). Pour une coopération à long terme, nous en tenons compte dans nos considérations.

Plateforme Amfori BEPI

En 2021 et 2022, nous avons demandé à nos fournisseurs de textiles quelle norme de conformité environnementale ils appliquaient. Sur la base de cet inventaire, nous avons choisi de définir la BEPI (Business Environmental Performance Initiative) comme critère standard. Les principales raisons sont que cette norme s'applique à tous les groupes de produits et qu'en tant que partie intégrante d'Amfori, elle constitue une méthode de travail distinctive pour nos fournisseurs. En 2022, nous avons communiqué cette information à tous les fournisseurs et leur avons demandé de procéder à l'auto-évaluation BEPI en 2023. En 2023, nous contrôlerons les progrès et les résultats. Nous sommes également en train d'élaborer un plan d'action afin de poursuivre la mise en œuvre de ce programme. Si les fournisseurs utilisent d'autres normes environnementales, nous leur demandons de nous les communiquer pour voir si elles correspondent suffisamment à nos exigences.

la voix des employés

Les mécanismes de réclamation sont essentiels pour analyser et traiter les risques dans la chaîne. Chaque usine doit posséder son mécanisme de réclamation, par exemple par le biais d'une consultation régulière entre la direction et les employés. Si un

employé ne se sent pas libre de signaler une plainte ou un acte répréhensible sur le site de production, il existe des mécanismes de réclamation externes auxquels les employés peuvent avoir recours. Ainsi, les irrégularités nous parviennent tout de même par le biais d'un réseau international. Parmi les exemples, citons l'Accord international, Amfori BSCI ou notre propre réseau au niveau local ou aux Pays-Bas (syndicats et ONG). Les représentants des employés participent à l'élaboration des différents mécanismes de réclamation internes et externes. Nous avons pour ambition de fournir à tous les employés des sites de production de nos cinq principaux pays à haut risque un accès

à un mécanisme de réclamation (interne et externe) d'ici 2025. Ces dernières années, nous avons également mis ce thème au centre de plusieurs projets.

Accord international

L'Accord international signale les irrégularités qui lui sont signalées aux entreprises qui s'approvisionnent auprès des usines concernées. En 2022, 19 cas ont été signalés dans nos usines. Il s'agissait d'indemnités non perçues, d'inégalité de traitement ou de harcèlement à l'intérieur et à l'extérieur de l'usine. HEMA suit les protocoles de l'Accord pour le traitement de tous les signalements.

scores 2022

Score A de la BSCI	21
Score B de la BSCI	36
Score C de la BSCI	411
Score D de la BSCI	11
Fournisseurs avec d'autres normes acceptées, telles que SEDEX	30
Fournisseurs avec certification SA8000	11
Pas encore d'audit, ou audit expiré	10%

Nous prenons contact directement avec l'usine, participons aux discussions avec d'autres acheteurs si nécessaire et contrôlons les améliorations en collaboration avec nos propres collègues au Bangladesh.

Dans un cas, une plainte nous est parvenue directement par l'intermédiaire de nos collègues. En plus de suivre les protocoles de l'Accord, nous avons répondu à la personne et envoyé une lettre à la direction de l'usine. Au préalable, nous avons coordonné les étapes à suivre avec les parties prenantes de notre réseau. Nous contrôlons également le suivi de la plainte et les résultats de l'enquête de l'Accord.

déploiement du mécanisme de réclamation d'Amfori

En 2022, Amfori a lancé un projet pilote 'Speak 4 Change' pour les mécanismes de réclamation internes et externes. Ce programme est destiné aux employés des sites de production. Les mécanismes de réclamation internes à l'usine sont améliorés et contrôlés lors des audits de la BSCI. En outre, un mécanisme de réclamation externe a été mis en place, dans le cadre duquel les employés peuvent déposer une plainte par téléphone, par e-mail ou par l'intermédiaire d'outils de communication locaux. Si une plainte est signalée, toutes les entreprises

qui achètent sur ce site de production en sont informées par l'intermédiaire d'une plateforme. En 2023, Amfori poursuivra le déploiement du mécanisme de réclamation dans d'autres pays. Nos fournisseurs en sont informés et nous en tiendrons compte dans la suite du déploiement.

projet en collaboration avec Arisa et SAVE

Ces dernières années, nous avons participé à plusieurs initiatives. L'une d'entre elles concernait le renforcement des comités d'employés et le fonctionnement d'un mécanisme de réclamation interne en Inde, en collaboration avec Arisa et SAVE. Dans ce contexte, HEMA avait prévu de former deux fournisseurs. L'un d'entre eux a suivi la formation, puis le projet a été interrompu en raison de circonstances survenues chez le partenaire local à Tamil Nadu. Nous avons depuis décidé de ne pas donner suite à ce projet, car nous utiliserons le mécanisme de réclamation d'Amfori. Ce projet prendra donc fin à l'été 2023. D'ici là, HEMA maintient son implication.

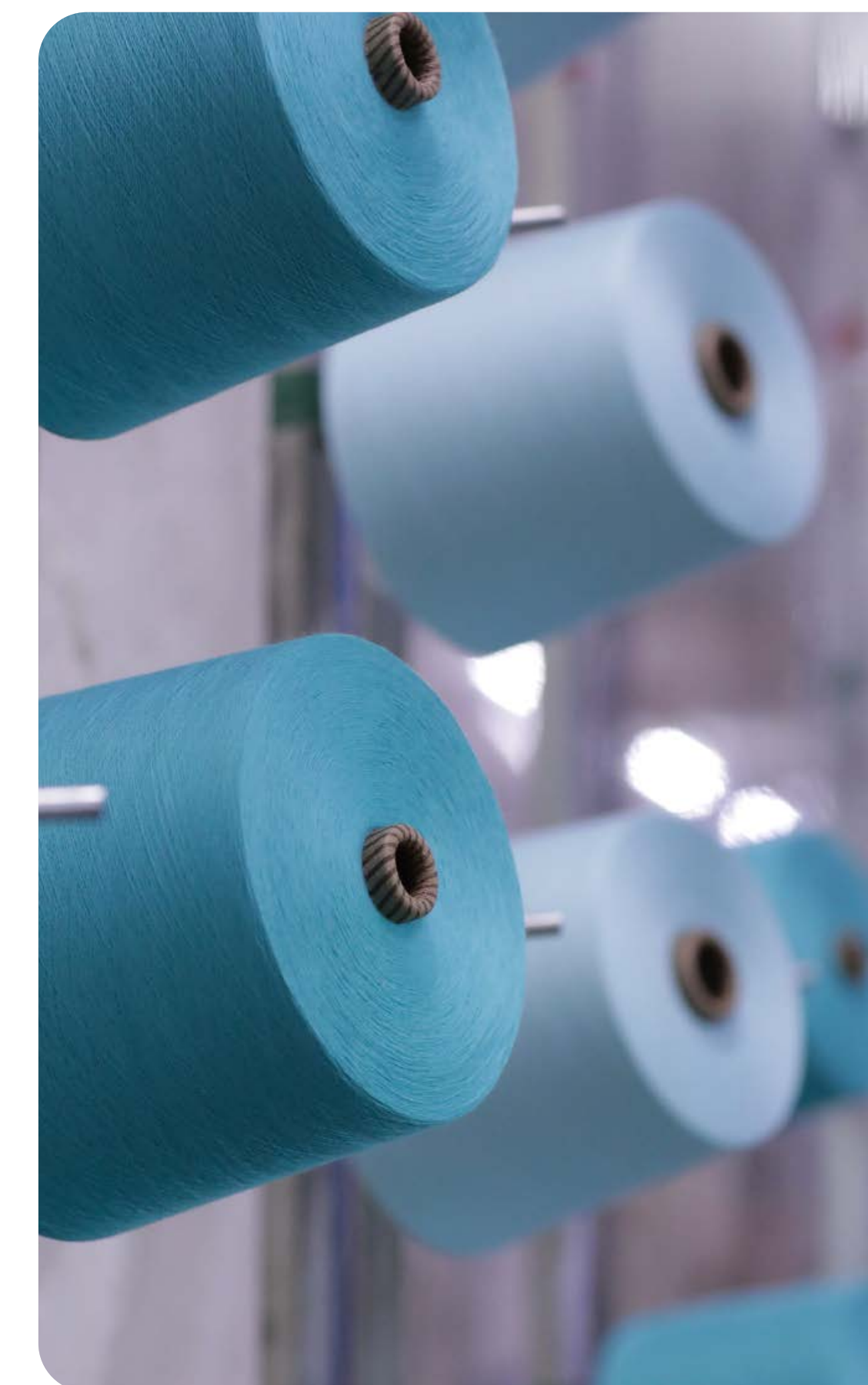
projet en collaboration avec la Fair Wear Foundation

Nous avons également collaboré avec la Fair Wear Foundation pour mettre en place un mécanisme de réclamation externe en Inde. Les employés peuvent faire part de

leurs plaintes auprès d'une partie externe par l'intermédiaire de la Fair Wear Foundation. Ce projet a pris fin en 2022. Depuis que nous sommes passés au mécanisme de réclamation d'Amfori, nous avons décidé de ne pas donner suite à ce projet non plus.

projet Amplify

Depuis 2022, nous avons rejoint le projet Amplify aux côtés du syndicat FNV et d'autres entreprises au Bangladesh, entre autres. Le projet s'articule autour de la liberté syndicale sur les sites de production. Les employés ont donc le droit d'adhérer volontairement à un groupe, tel qu'un comité d'employés, qui promeut, poursuit ou défend des intérêts communs. Depuis janvier 2023, nous nous sommes officiellement lancés avec le soutien de la RVO (agence gouvernementale pour l'entrepreneuriat des Pays-Bas). En collaboration avec nos partenaires de projet, nous étudions l'impact du comité d'employés chez deux de nos fournisseurs. Au début de l'année 2023, notre responsable de la conformité sociale a participé à une formation de formateurs à Dhaka. Une session de formation a ensuite été organisée à l'intention des responsables concernés dans les usines afin de leur expliquer l'objectif du projet. En 2023, les usines feront l'objet d'une visite et seront guidées dans l'amélioration des comités d'employés au



sein de l'usine. Nous analysons également notre propre politique d'approvisionnement pour y apporter des améliorations afin de promouvoir autant que possible la liberté syndicale dans les usines auprès desquelles nous nous approvisionnons.

le client est numéro 1

Depuis près de 100 ans, nous croyons fermement que nos produits doivent être accessibles à tous. Pour nous, cela signifie que tout le monde se sent le bienvenu et que vous êtes libres d'être vous-mêmes.

des clients satisfaits

Créer une vie quotidienne meilleure dans un monde plus beau pour nos clients, c'est ce à quoi s'engagent nos collègues de HEMA. En 2022, nous avons ouvert 5 nouveaux magasins et en avons fermé 13. En outre, la carte de fidélité HEMA a fêté son cinquième anniversaire, avec 4 millions d'adeptes aux Pays-Bas depuis lors. Les clients connaissent déjà les avantages que nous leur offrons, tels que des réductions supplémentaires et des produits gratuits, la cerise sur le gâteau étant bien sûr le tompouce gratuit pour leur anniversaire. Après cinq ans, outre le nouveau style visuel, nous avons également proposé une offre plus variée pour dépenser les points HEMA. En Belgique, la carte de fidélité a été introduite en 2022 et compte aujourd'hui près d'un demi-million d'adeptes.

tous nos clients se reconnaissent

Dans la communication HEMA, nous utilisons

des mannequins auxquels tout le monde peut s'identifier. Nous voulons que tous les clients se sentent les bienvenus dans nos magasins. Pour ce faire, nous mettons en œuvre des projets visant à équilibrer la pyramide des âges, à améliorer la diversité et l'inclusivité, ainsi qu'à favoriser un leadership inclusif. Nous étendons également cette démarche à nos produits. Par exemple, nous avons élargi les jours fériés de nos agendas pour y inclure, entre autres, le vendredi violet et le Divali. Ces jours font désormais partie intégrante de l'agenda de HEMA pour 2023.

nous travaillons constamment à notre accessibilité

Nous apportons régulièrement des modifications dans les magasins, sur notre site Web et dans la boutique en ligne pour rendre HEMA plus accessible. Certains magasins sont notamment dotés de caisses adaptées aux enfants. En ligne, nous adaptons les



4,5 millions
de clients de HEMA
possèdent une carte
de fidélité

couleurs (pour les daltoniens, par exemple) et la taille des caractères.

nous démontrons notre engagement dans les thèmes clés

Pour que tous nos clients puissent être eux-mêmes, nous n'avons pas peur de montrer ce que nous défendons. Les deux grands thèmes sur lesquels nous avons travaillé l'année dernière, et sur lesquels nous continuerons à travailler dans les années à venir, sont l'image positive de soi et la fête pour tous. En 2022, par exemple, nous avons vendu des assiettes et des serviettes assorties d'un vœu pour la fin du Ramadan.

organisation

dans ce chapitre

Pour poursuivre nos ambitions quant à la manière dont nous nous traitons les uns les autres et dont nous voulons nous exprimer, nous avons mis en place des politiques et des protocoles associés. Nous définissons ainsi clairement ce que nous pouvons attendre les uns des autres. Ces lignes directrices s'appliquent aux employés, aux fournisseurs et à nos partenaires avec lesquels nous avons des discussions régulières.

notre organisation

En collaboration avec tous les employés, nous travaillons à créer une vie quotidienne meilleure dans un monde plus beau. C'est la raison d'être de notre organisation. Pour nous, cela signifie également créer une culture d'entreprise inclusive. Pour ce faire, nous nous appuyons sur nos valeurs : nous sommes modernes, positifs, réalistes, courageux et ouverts.

refléter nos valeurs

Chaque jour, nous construisons ensemble notre marque HEMA. Notre image se reflète dans nos produits, mais aussi dans notre façon de travailler et de nous traiter les uns les autres. Nous estimons important que nos employés véhiculent nos valeurs. C'est la raison pour laquelle nous les plaçons au cœur des programmes d'intégration, des documents de politique générale et des protocoles. Ceci est également décrit dans [notre code de conduite](#).

notre organisation

Depuis février 2021, les sociétés d'investissement néerlandaises Mississippi Ventures et Parcom détiennent conjointement HEMA. Notre siège est situé à Amsterdam. Le diagramme de gestion illustre la façon dont l'organisation est administrée.

garantir la durabilité

Chez HEMA, nous travaillons sur la durabilité avec la participation de tout le monde. Ensemble, nous suivons l'évolution de la société et recherchons de nouvelles possibilités.

responsabilité

Le conseil d'administration, composé de Saskia Egas Reparaz (CEO) et de Jurriaan Pouw (CFO), prend en charge la stratégie de HEMA où la durabilité occupe une place centrale. La CEO est la responsable (finale) de la politique en matière de durabilité et de sa mise en œuvre. Le conseil d'administration est en contact étroit avec l'équipe de direction, dont il fait lui-même partie. Être un leader en matière de durabilité est également l'un des sept indicateurs clés de performance (KPI) de l'équipe de direction.



équipe de direction

Saskia Egas Reparaz
CEO (conseil d'administration)

Jurriaan Pouw
CFO (conseil d'administration)

Wilma Veldman
CPO

Bas Verheijen
CCO

Machiel Lagerweij
COO

Pieter Heij
CTO

Filippen Wagenmakers
CPeO

équipe de durabilité

Eva Ronhaar
responsable de la durabilité

Xander Kotvis
impact sur l'environnement

Marieke Doolaard
diligence raisonnable, chaîne de production

Nahal Akbarian
spécialiste de la durabilité,
collaborations en matière de
circularité

Saskia Schrijnen
diversité et inclusion, gestion
des parties prenantes

départements concernés

D'autres départements concernés, tels que le département juridique, les achats et la qualité, disposent d'un spécialiste de la durabilité.

garantir la durabilité dans l'ensemble de l'organisation

Le conseil d'administration a chargé le département de la durabilité de minimiser l'impact de HEMA sur les personnes et l'environnement. Il est chargé de traduire la stratégie en politique et élabore des objectifs en collaboration avec différents départements, tels que le département juridique, le département des achats et le département de la qualité. Avec la participation de tous les employés de HEMA, nous assurons ainsi la mise en œuvre et le suivi de la politique de durabilité. Pour suivre les progrès réalisés en la matière, le département chargé de la durabilité, avec le soutien d'autres départements, partage un rapport trimestriel avec l'équipe de direction, les responsables des différents départements et les employés concernés.

préparatifs pour la CSRD

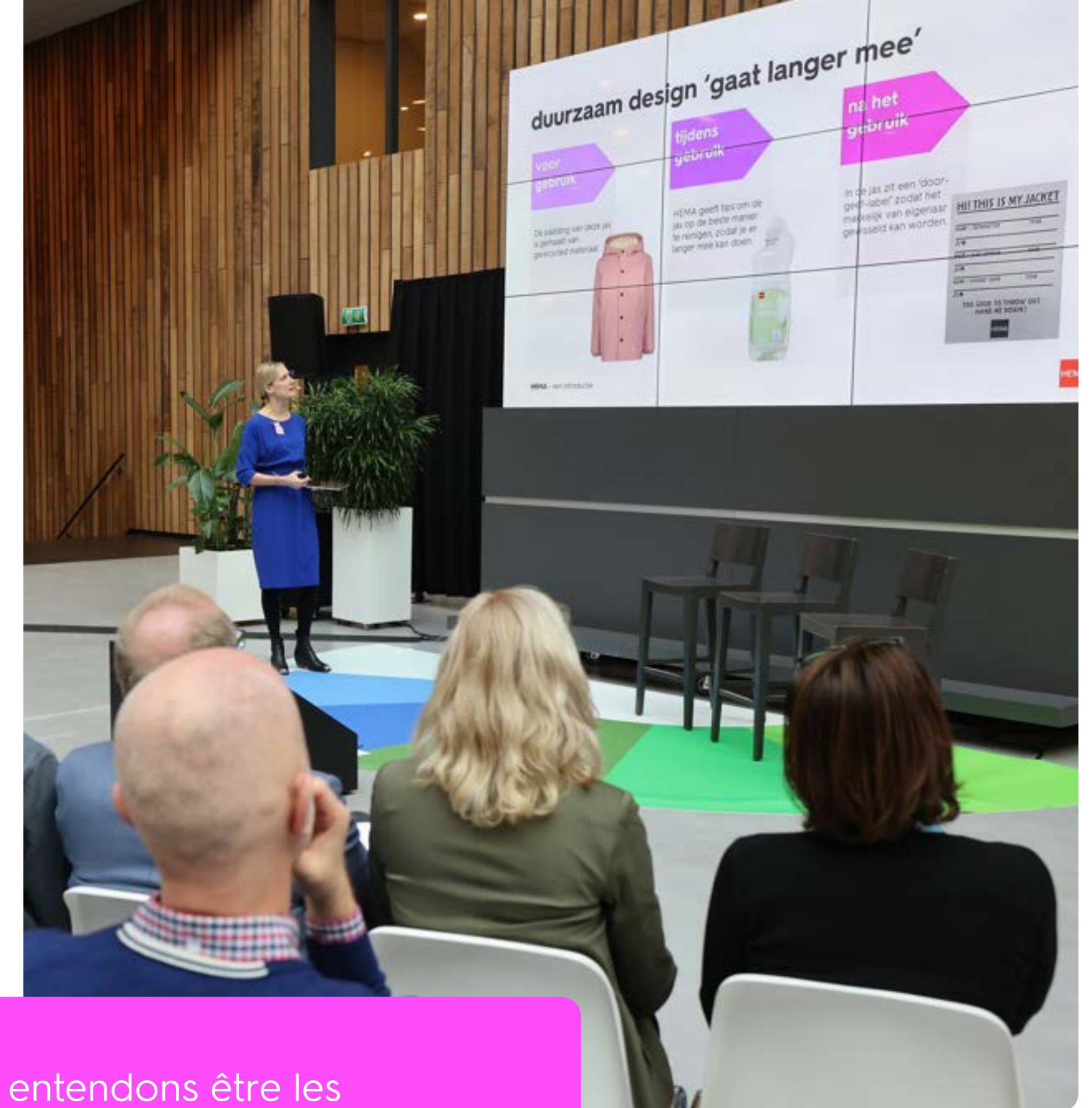
HEMA se prépare à la nouvelle directive relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (la Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD). Cette démarche s'inscrit dans le cadre du processus de HEMA visant à accroître la transparence, qui a débuté il y a plusieurs années. À cette fin, le département de la durabilité travaille en étroite collaboration avec l'équipe financière, y compris le CFO, qui est responsable du rapport. À cette fin, une double analyse de matérialité a été lancée en 2022 et achevée en 2023.

en discussion avec la société

HEMA considère qu'il est important d'engager un dialogue non seulement avec les employés, mais aussi avec les parties prenantes externes. Nous souhaitons impliquer les parties prenantes dans l'élaboration de notre stratégie, de nos objectifs et de nos progrès en matière de durabilité. Si en 2022, nous avons beaucoup discuté avec les fournisseurs, les clients et les employés, en 2023, nous nous tournons davantage vers l'extérieur.

réunion des parties prenantes

À l'approche de son 100e anniversaire, HEMA est devenue un élément incontournable de la société pour de nombreuses personnes. Nous entendons être les centenaires les plus dynamiques et les plus ouverts d'esprit. La seule façon d'y parvenir consiste à nous engager activement auprès des autres acteurs de notre entreprise et de la société. Pour ce faire, nous organisons une série de réunions avec les parties prenantes, dont la première s'est tenue en janvier 2023. Au cours de cet après-midi, nous avons engagé des discussions sur les thèmes 'plus durable' et « vraiment toi ». À l'issue de cette réunion, nous sommes arrivés à la conclusion importante que nos parties prenantes perçoivent également l'authenticité avec laquelle nous faisons les choses. Nous devons apporter une plus grande visibilité sur ce



“Nous entendons être les centenaires les plus dynamiques et les plus ouverts d'esprit. La seule façon d'y parvenir consiste à nous engager activement auprès des autres acteurs de notre entreprise et de la société.”

Eva Ronhaar - responsable de la durabilité



point et mieux partager nos dilemmes. En collaboration avec nos parties prenantes, nous souhaitons prendre la tête du mouvement visant à créer un monde plus beau. Lors de notre prochaine réunion, nous discuterons avec elles de notre chaîne de production.

jours stratégiques

En novembre 2022, nous avons organisé des jours stratégiques dans le bureau de HEMA à Amsterdam pour dresser ensemble le bilan de l'année écoulée et préparer l'année 2023. Pour ce faire, nous avons invité le personnel du siège, les store managers, les franchisés et les fournisseurs.

soutenir des œuvres caritatives

HEMA est au cœur de la société. Nous pensons qu'il est important de contribuer à l'environnement local. C'est pourquoi, dans le cadre de notre coopération et de nos actions caritatives, nous nous concentrons souvent sur des initiatives qui sont proches de nous, au sens propre comme au sens figuré.

collaborations

Grâce au programme de fidélité de la carte HEMA, les clients peuvent non seulement échanger leurs points enregistrés contre des réductions ou des produits gratuits, mais aussi faire don de leurs points aux œuvres

groupes de travail, projets et initiatives	accords signés	conventions internationales
LIC sur les pratiques d'achat responsables	Accord international (anciennement Accord du Bangladesh)	Conventions de l'OIT, principes directeurs de l'OCDE et principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme
Projet Amplify	Accord avec le Pakistan	Déclaration universelle des droits de l'homme
Projet Fairwear, AGT et PST sur l'accès aux recours (2021-2022)	Engagement de transparence	Convention sur les droits de l'enfant
Projet Aisa/SAVE, Programme de soutien aux usines	Charte de la diversité dans l'entreprise (DiB)	Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes
Amfori (norme BSCI, plateforme BEPI, mécanisme de réclamation)	Pacte sur le plastique	

caritatives avec lesquelles nous collaborons. Ainsi, des contributions financières sont versées chaque année à diverses organisations. En 2022, l'Aide à l'enfance a reçu des fonds par ce biais, ainsi qu'Ukraine Giro 555 et Pink Ribbon. En reversant un pourcentage du prix de vente des pyjamas spécialement conçus pour War Child, HEMA a de nouveau apporté son soutien à cette association en 2022.

aperçu des parties prenantes

L'équipe de direction et le conseil d'administration participent à diverses consultations avec les parties prenantes. Par exemple, l'équipe de direction a participé à des jours stratégiques avec les employés et les fournisseurs, à la première réunion des parties prenantes, à Dis HEMA avec les clients de HEMA et à d'autres discussions. Le tableau ci-dessous l'illustre.

collaborations

groupe de parties prenantes	objectif	forme	fréquence	sujet
employés	discuter de la stratégie et des progrès de HEMA et recevoir un retour d'information de la part des collègues	en discussion avec Saskia Egas Reparaz, mises à jour via HeyHEMA, journées stratégiques	tous les mois	stratégie, organisation pleine de vitalité, durabilité, mise à jour de l'assortiment
entrepreneurs	discuter de la stratégie et des progrès de HEMA	journées stratégiques, HeyHEMA tables rondes, consultations	continu	stratégie et exécution
actionnaires et investisseurs	informer et élaborer une stratégie	consultations CdS, CA, questions ESG	régulièrement	stratégie, informations financières
l'organisation des travailleurs (syndicats)	dialogue continu	consultation	continu	convention collective, chaîne de production
fournisseurs	informer, amélioration continue	dialogue continu, journées stratégiques, e-mail aux fournisseurs	continu	stratégie, objectifs de durabilité
partenaires, organisations de la société civile et ONG	informer sur la stratégie et la durabilité et recevoir un retour d'information	entretien individuel, réunion des parties prenantes, projets	continu	stratégie, durabilité
de clients	conseil, information sur la stratégie et l'assortiment, test de concepts	Dis HEMA, médias sociaux, service clientèle, panel de clients	continu	concepts et produits, stratégie, durabilité
pouvoirs publics	informer sur la stratégie et la durabilité et recevoir un retour d'information	réunions des parties prenantes, projets	régulièrement	stratégie, durabilité

transparence

HEMA accorde une grande importance à la transparence, tant au niveau de la chaîne que de ses propres activités. Pour nous, la transparence signifie à la fois communiquer sur des thèmes dont nous sommes fiers et sur la manière dont nous garantissons les accords, les lois et les règlements en interne. Dans ce chapitre, nous nous penchons sur plusieurs thèmes clés, tels que la qualité et la sécurité, la protection des données, la mise en œuvre des lois et des réglementations, nos risques en matière de durabilité dans la chaîne et le respect du code de conduite.

qualité et sécurité

Nous concevons presque tous nos propres produits. Notre principe directeur est de rendre la qualité accessible à tous. Pendant la phase de conception, nous déterminons l'utilisation des matériaux. Plus d'informations à ce sujet à la p. 8. L'assurance qualité commence dès la conception du produit et reste centrale tout au long du processus jusqu'au consommateur. Les matériaux et les fournisseurs doivent répondre à nos exigences de qualité (MRQ-QMS), que nous contrôlons au moyen d'audits externes menés par TÜV Rheinland. Avant de travailler avec un fournisseur, celui-ci doit avoir passé l'audit avec satisfaction. Actuellement, les inspections de sécurité sont effectuées au cours du processus de production et avant l'expédition des produits. En 2024, nous prévoyons également de mettre en place des

inspections dans nos centres de distribution et des contrôles ponctuels dans les magasins. Nous avons mis en place des protocoles pour garantir la qualité et la sécurité. Ces protocoles sont constamment mis à jour. D'ici 2024, nous prévoyons de créer un document interne pour tous les types de produits contenant toutes les informations pertinentes, y compris les améliorations apportées aux produits.

Malheureusement, il peut arriver qu'un

produit ne réponde pas à nos exigences. Nous avons mis en place plusieurs procédures à cet effet, telles qu'une évaluation des risques et un processus permettant de lancer des alertes publiques ou un rappel. Ce dernier implique plusieurs départements, tels qu'une équipe de crise, le département juridique, la qualité et la sécurité des produits et la communication d'entreprise. En cas de rappel ou d'avertissement public, les clients peuvent retourner l'article dans un magasin HEMA et être remboursés.



laat cyber-criminelen je geen worst voorhouden



Veilig omgaan met gegevens. Ook echt HEMA.

protection des informations

La cybersécurité est la protection des outils et informations numériques de HEMA et de ses clients. Elle englobe toutes les mesures prises pour protéger les programmes, les ordinateurs et les réseaux contre la cybercriminalité. Les Pays-Bas, tout comme HEMA, étant engagés dans un processus de numérisation, il est important que HEMA ait une approche claire de la cybersécurité et qu'elle la mette en œuvre. Le bureau de sécurité de HEMA a formulé une nouvelle vision pour assurer la sécurité de l'information en janvier 2022. En 2023, nous nous concentrons sur le suivi par le biais de tests de sécurité proactifs afin d'identifier et de corriger les vulnérabilités avant que les cybercriminels ne les exploitent.

données propres

À cet égard, l'année 2022 a été dominée par trois actions principales. Nous avons donc procédé à une évaluation de base de la sécurité, passé en revue nos systèmes internes et dressé l'inventaire de leurs vulnérabilités. Nous avons également effectué un sondage culturel pour comprendre ce que les employés savent de la sécurité de l'information. Ce sondage a mis en évidence l'importance de donner le bon exemple. C'est pourquoi les responsables de HEMA ont reçu une formation sur mesure en matière de sécurité de l'information. En outre, le bureau de sécurité de HEMA a également mis en place un programme de sensibilisation des employés à l'aide de bannières, d'affiches et de (faux) courriers électroniques d'hameçonnage. Cela permet à tous les membres de HEMA de rester vigilants en matière de sécurité de l'information et de cybercriminalité.

données personnelles et risques liés à la chaîne d'approvisionnement

Le bureau de sécurité de HEMA collabore avec l'équipe chargée de la protection de la vie privée, le département juridique et l'équipe chargée de l'achat des produits « non destinés à la revente » afin de garantir la sécurité de nos fournisseurs. Lors de l'évaluation de la sécurité des fournisseurs, les équipes veillent à ce que la confidentialité des données personnelles

soit respectée conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), à ce que les risques contractuels soient évalués et à ce que les fournisseurs se conforment aux exigences et aux normes de HEMA en matière de sécurité. C'est ainsi que nous assurons la sécurité des données de nos clients et de notre chaîne d'approvisionnement.

mise en œuvre des lois et règlements

Nous respectons les lois et réglementations existantes, telles que la directive sur les plastiques à usage unique qui traite de l'utilisation des plastiques jetables. Nous suivons aussi activement l'évolution de la législation européenne sur les produits, comme l'interdiction des PFAS, nous préparons les directives et les mettons en œuvre immédiatement. Nous sommes parfois confrontés à des dilemmes au cours du processus, par exemple lorsqu'il s'agit d'augmenter la production de produits recyclés. Il peut en résulter des risques pour la sécurité, par exemple pour les jouets contenant du plastique recyclé. Par conséquent, à l'heure actuelle, nos jouets ne contiennent pas tous du plastique recyclé. Dans le cadre de ces processus de mise en œuvre, nous faisons preuve de transparence vis-à-vis des autorités. Certes, nous y sommes obligés, mais cela nous rend meilleurs et de plus en plus de connaissances en la matière sont disponibles.

nos risques en matière de durabilité dans la chaîne

HEMA a la responsabilité de respecter les droits de l'homme de ses propres employés et des personnes impliquées dans la production des articles HEMA. Pour ce faire, nous utilisons des matériaux certifiés et nous fixons des critères relatifs aux droits de l'homme et à l'environnement pour nos fournisseurs. Plus d'informations à ce sujet à la [p. 44](#). En procédant à des inspections régulières, nous nous assurons que nous respectons les normes internationalement reconnues visant à une amélioration continue en collaboration avec nos fournisseurs. Plus d'informations à ce sujet à la [p. 44](#). À cet effet, nous avons fondé notre politique de conformité sociale sur le code de conduite de HEMA, les principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation internationale du travail (OIT), la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies et les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

Nous analysons continuellement nos chaînes pour détecter les risques spécifiques liés à la durabilité et nous nous concentrons sur les approches qui sont prioritaires pour HEMA, telles que la réduction des émissions de CO₂ et le renforcement de la position et de la représentation des employés dans la chaîne. Le département pour la durabilité

est responsable de la mise en œuvre de la diligence raisonnable et soumet des rapports à ce sujet à la CEO et au CPO. Aucun problème critique n'a été signalé au conseil d'administration en 2022. La CEO et le CPO jouent un rôle essentiel dans ce processus. Le CPO est responsable de la chaîne et de l'approche des risques qui y est associée. Chaque mois (et si nécessaire), le département pour la durabilité consulte le CPO sur les progrès réalisés. En outre, la CEO et le CPO signent des accords, tels que l'Accord international et l'Accord du Pakistan.

respect du code de conduite

Nous pensons qu'il est important que les gens se traitent avec respect et travaillent dans un environnement sûr. C'est pourquoi HEMA dispose depuis 2016 d'un code de conduite. S'adressant aux employés et aux fournisseurs, il définit la manière dont nous voulons travailler sur la base d'une conduite honnête et éthique, de la bonne foi et de l'intégrité. Il fournit des lignes directrices sur la manière dont nous voulons traiter les personnes et l'environnement. Nous collaborons ainsi à créer de meilleures conditions tout au long de la chaîne.

signaler les plaintes des employés de HEMA

HEMA accorde une grande importance à l'intégrité. Nous demandons aux employés

de signaler les irrégularités qu'ils rencontrent dans le cadre de leur travail. Ceci s'applique à la violation des lois et règlements, du code de conduite et d'autres directives internes. Toute personne qui travaille chez HEMA doit se sentir chez elle et surtout en sécurité. En effet, le respect et la confiance sont la base du travail chez HEMA.

En principe, un employé victime d'un comportement indésirable prend d'abord contact avec les RH, le responsable de la conformité et/ou les responsables. En outre, les employés peuvent contacter la personne de confiance pour y trouver un refuge, des conseils et des informations. Chez HEMA, nous avons délibérément choisi de faire appel à une personne de confiance externe pour garantir la confidentialité, l'objectivité et l'indépendance. Chaque année, la personne de confiance externe partage un rapport anonyme avec HEMA afin que nous puissions identifier les tendances et entreprendre des

actions supplémentaires. Enfin, aux Pays-Bas, nous avons pris soin d'informer les employés de l'existence de la Maison des lanceurs d'alerte et de la possibilité de s'y rendre.

HEMA a également mis en place des règles pour notre chaîne d'approvisionnement afin que les employés de la chaîne puissent signaler toute irrégularité. Vous trouverez toutes les informations à la [p. 46](#).



produits durables HEMA

pantalon évolutif

Les pantalons évolutifs sont fabriqués dans une usine au Bangladesh, avec laquelle nous travaillons depuis 2014. Ils obtiennent le score B lors des audits BSCI, qui mettent l'accent sur la participation des employés et la gestion sociale. Le pantalon est composé de 70 % de coton, 28 % de polyester et 2 % d'élasthanne. Tout notre coton provient du coton Better Cotton.

Nos clients donnent à notre pantalon évolutif la note de **4.8/5.0** ★★★★★



ballon en papier alvéolé

Le ballon est fabriqué en Chine. L'audit MRQ-sc a permis de dégager des pistes d'amélioration. Ces mesures ont été mises en œuvre et le produit répond désormais à nos critères. Il obtient le score C lors de l'audit BSCI, qui porte sur les heures de travail et la gestion sociale. En collaboration avec le fournisseur, nous travaillons à une amélioration continue. Le papier est un mélange certifié FSC. Le ballon est pliant et réutilisable, ce qui permet aux clients de le ranger facilement pour l'utiliser pour la fête suivante.

Nos clients attribuent au ballon une note de **4.4/5.0** ★★★★★

palette d'ombres à paupières rechargeable

La palette d'ombres à paupières rechargeable est fabriquée en Italie. Le fournisseur s'étant engagé à respecter le code de conduite HEMA, il ne doit pas passer d'audit de conformité sociale, mais un audit MRQ-QMS (qualité). Ce fournisseur travaille avec HEMA depuis plus de 20 ans. Le fard à paupières est végétarien et ne contient pas de microplastiques. Les clients peuvent composer eux-mêmes la palette d'ombres à paupières et la réutiliser. Ainsi, la boîte est remplie de couleurs que vous aimez et que vous utilisez !

Nos clients attribuent à la palette une note de **4.5/5.0** ★★★★★



à propos de ce rapport

HEMA

contenu et collecte de données pour le rapport sur la durabilité

Le présent rapport sur la durabilité couvre la période allant du 1er janvier 2022 au 31 janvier 2023, et ce, dans un souci de synchronisation avec le rapport financier annuel. Il couvre les activités (inter)nationales de HEMA, au sein de sa propre organisation.

Son contenu est basé sur des sujets importants, les besoins d'information des parties prenantes et les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI). Ce rapport est conforme aux normes 2021 de la GRI ('en référence à'). Sur www.hema.nl/duurzaamheid, vous trouverez le tableau GRI et le rapport de durabilité.

Nous avons recueilli les informations en collaboration avec différents départements. L'équipe de durabilité procède à l'examen interne du rapport. L'équipe de direction (ED) de HEMA est chargée de superviser et d'approuver les informations relatives à la durabilité. En 2022, tous les membres de l'ED ont participé au rapport. L'ED donne son accord pour la publication. Ce rapport n'a pas fait l'objet d'une vérification externe. Le rapport de durabilité 2022 est publié sur : <https://www.hema.com/fr-be/durabilite>. La CEO et le CFO approuvent les états financiers et le rapport de durabilité. Ce rapport a été publié le 26 mai 2023.

HEMA

Hollandsche Eenheidsprijzen Maatschappij Amsterdam, HEMA, est une société privée à responsabilité limitée dont le siège (numéro CdC 34215639) et l'administration centrale se trouvent à Amsterdam, aux Pays-Bas.



copyright

© 2023 HEMA B.V. Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans une base de données informatisée ou publiée, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique, mécanique, par photocopie, enregistrement ou tout autre moyen, sans l'autorisation écrite préalable de HEMA. Malgré tout le soin apporté à l'élaboration de ce rapport, HEMA ne peut être tenue responsable de tout dommage résultant d'une erreur dans cette publication.

HEMA duurzaamheidsverslag

Période : janvier 2022 à janvier 2023.

Date de publication : 26 mai 2023.

<https://www.hema.com/fr-be/durabilite>

Ce rapport a été élaboré en collaboration avec [Schuttelaar & Partners](#).

Photos : HEMA

en savoir plus sur HEMA et la durabilité ?

Si vous avez une question ou un commentaire, n'hésitez pas à nous en faire part.

Vous pouvez envoyer un courrier électronique à l'adresse sustainability@hema.nl.

annexe :

à propos de HEMA

HEMA

Hollandsche Eenheidsprijzen Maatschappij Amsterdam, HEMA, est une société privée à responsabilité limitée, dont le siège social (numéro CdC 34215639) et l'administration centrale se trouvent à Amsterdam, Pays-Bas.

Pays-Bas

HEMA Germany B.V.*, Amsterdam
HEMA Financial Services B.V.*, Amsterdam
HEMA Financiering B.V.*, Amsterdam
HEMA Belgium B.V., Amsterdam
MOCEH B.V., Amsterdam
HEMA Eco C.V., Amsterdam

Europe

HEMA Belgium B.V., Uccle, Belgique
HEMA Deutschland GmbH, Essen, Allemagne
HEMA GmbH & Co KG**, Essen, Allemagne (filiale indirecte)
HEMA France S.A.S., Paris, France
HEMA Retail Limited, Londres, Royaume-Uni***
HEMA Spain S.L., Barcelone, Espagne

HEMA Austria GmbH, Vienne, Autriche
HEMA UK I Limited, Birmingham, Royaume-Uni
HEMA UK II Limited, Birmingham, Royaume-Uni

Dans le monde entier

HEMA Far East Ltd, Hong Kong
HEMA (Shanghai) trading Consultancy Co. Ltd, Shanghai, Chine

*) Conformément à l'article 403 B2

DCC, HEMA a émis des déclarations de responsabilité pour ces filiales.

**) HEMA GmbH & Co. KG, Essen, Allemagne, fait usage de la clause d'exemption prévue à l'article 264b du code de commerce allemand en ce qui concerne la préparation, l'audit et la publication de ses états financiers.

***) L'entité a opté pour l'exemption de l'audit statutaire des comptes en vertu de l'article 479a de la loi britannique sur les sociétés de 2006.

Magasins HEMA

En 2022, HEMA a ouvert 5 nouveaux magasins, dont 2 en Belgique et 3 aux Pays-Bas. HEMA a fermé 13 magasins, dont 5 en Espagne, 3 en France et 5 aux Pays-Bas. En outre, aux Pays-Bas, un magasin a déménagé, ce qui faisait partie de l'accord de transfert du bail à Jumbo Supermarkten B.V. ('Jumbo Supermarkten'). À la fin de l'année, le nombre total de magasins HEMA était de 4 au Moyen-Orient et de 4 au Mexique, et les produits HEMA étaient vendus dans 679 Jumbo Supermarkten aux Pays-Bas et dans 28 magasins en Belgique. En 2021, les magasins britanniques ont fermé leurs portes et les boulangeries ont été cédées dans la foulée. Le dernier magasin en Espagne a fermé ses portes en 2022.

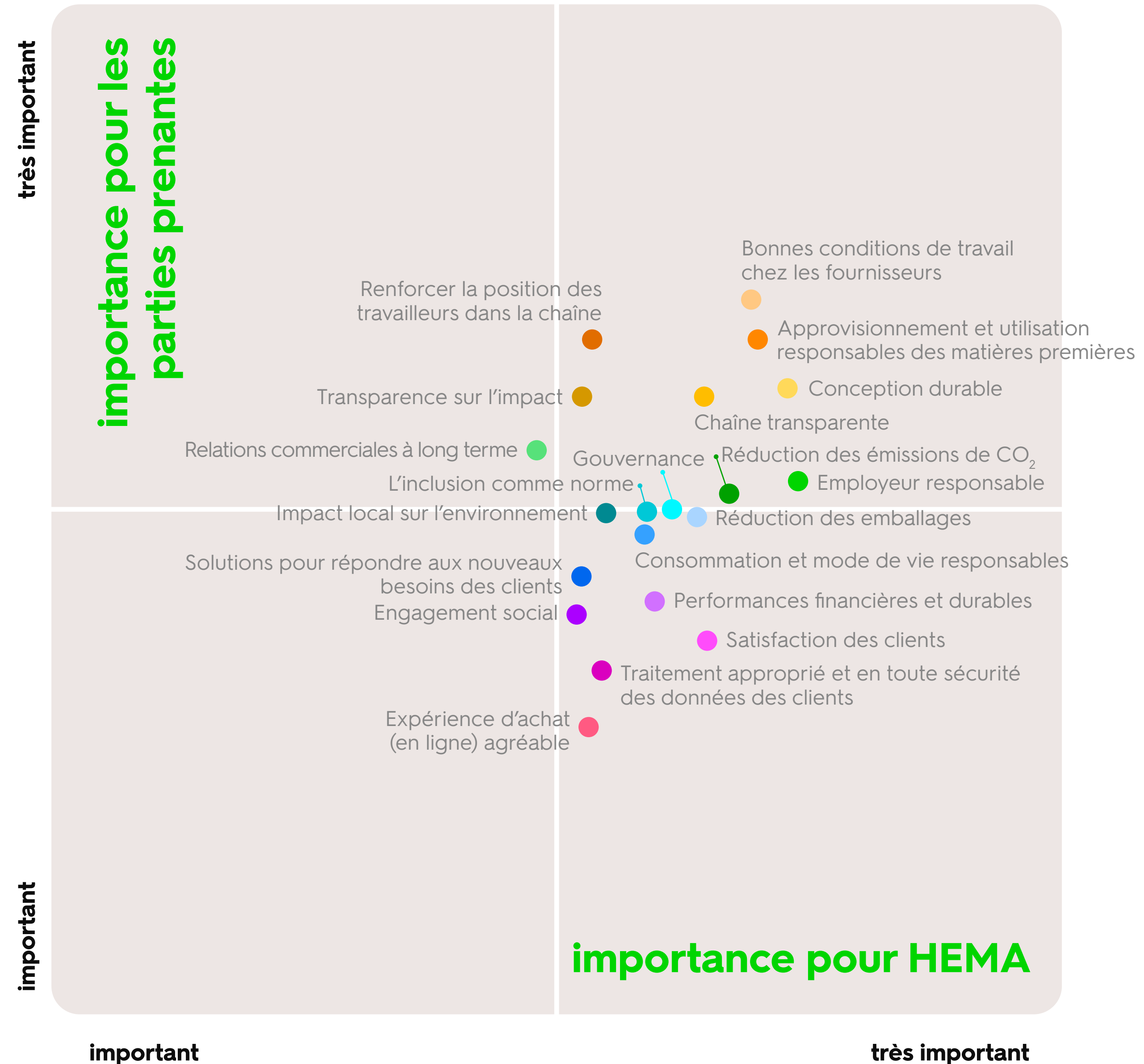
annexe : analyse de matérialité

En 2021, nous avons réalisé une nouvelle analyse de matérialité et introduit notre nouvelle stratégie en matière de durabilité. Tous les deux ans, nous actualisons cette analyse afin de déterminer les thèmes prioritaires pour les années à venir. Nous y identifions les thèmes de durabilité sur lesquels HEMA a le plus d'impact et nous déterminons comment ils s'intègrent à notre stratégie. Les thèmes sont répartis entre les personnes, l'environnement et l'organisation. Une enquête en ligne auprès des parties prenantes et des entretiens approfondis ont permis d'identifier les sujets les plus importants pour HEMA.

L'analyse de matérialité 2021 a fait ressortir les thèmes suivants : réduction des émissions de CO₂, conception durable, approvisionnement et utilisation responsables des matières premières, transparence de l'impact, bonnes conditions de travail chez les fournisseurs, renforcement de la position des employés

dans la chaîne, transparence de la chaîne et employeur responsable. Les parties prenantes qui ont contribué à déterminer les sujets à traiter en priorité dans les années à venir sont les parties prenantes externes, telles que les clients, les fournisseurs, les gouvernements, les institutions de connaissance, les labels, les initiatives sectorielles, les investisseurs, les partenaires, et les parties prenantes internes, telles que l'équipe de direction, le département d'achat, le département pour la durabilité, le commerce électronique, la logistique, les opérations, les finances et les ressources humaines.

En 2023, nous réaliserons une double analyse de matérialité pour HEMA en préparation de la nouvelle législation européenne sur les rapports non financiers (CSRD). La CEO et le CFO contribuent à la conception de l'analyse et sont impliqués dans les résultats et les objectifs.



annexe : gestion

L'équipe de direction (ED) et le conseil de surveillance forment la direction de HEMA. L'équipe de direction est responsable de la gestion quotidienne de HEMA et se compose de sept personnes : la Chief Executive Officer, le Chief Financial Officer, le Chief Customer Officer, la Chief Product Officer, le Chief Technology Officer, le Chief Operations Officer et la Chief People Officer.

Le conseil d'administration est l'organe de direction statutaire de HEMA BV et se compose de la Chief Executive Officer et du Chief Financial Officer.

Le conseil de surveillance de HEMA est chargé de superviser et de conseiller le conseil d'administration dans l'exercice de ses fonctions de gestion. Il se concentre sur les intérêts de l'entreprise et se compose de cinq personnes. Une partie du conseil de surveillance a été désignée comme comité d'audit. Ce comité supervise notamment les rapports financiers, la gestion des risques, les contrôles internes et conseille le conseil de surveillance sur la nomination de l'auditeur

	Saskia Egas Reparaz (RvB)	Jurriaan Pouw (RvB)	Wilma Veldman	Bas Verheijen	Machiel Lagerweij	Pieter Heij	Filippien Wagenmakers
Fonction	CEO	CFO	CPO	CCO	COO	CTO	CPeO
Date de début	1-6-2021	1-4-2022	1-6-2021	1-6-2021	1-8-2021	1-6-2021	1-10-2022
Genre	Femme	Homme	Femme	Homme	Homme	Homme	Femme

externe indépendant de HEMA. Ce comité est composé de deux personnes.

rémunération

Des accords individuels sur la rémunération fixe ont été conclus avec l'équipe de direction. Pour les rémunérations fixes, des échelles salariales ont été mises en place, au sein desquelles les salaires peuvent évoluer. Sur la base de l'évaluation annuelle, le salaire peut être augmenté jusqu'au maximum de

l'échelle correspondante. Les indemnités de licenciement sont déterminées en fonction de la situation. Si le licenciement fait partie d'une réorganisation, alors ces employés sont couverts par le plan social.

La rémunération variable dépend des résultats obtenus par rapport aux objectifs de l'entreprise, comme c'est le cas pour les cadres supérieurs et la direction. En cas de sous-performance, le droit à la rémunération

variable échoit. Tous les employés sont couverts par le fonds sectoriel de pension obligatoire du commerce de détail. L'équipe de direction est donc affiliée au même régime de pension que tous les autres employés.

'Chef de file du mouvement en faveur de la durabilité' est l'un des sept indicateurs (KPI) de la direction. Les performances du conseil d'administration ne sont pas évaluées par une partie indépendante.

durabilité

La direction de HEMA (équipe de direction et conseil d'administration) est responsable de la stratégie de l'entreprise dont la durabilité constitue un élément clé. Les évolutions et les objectifs de durabilité font l'objet d'un suivi et d'une discussion lors de la consultation sur la durabilité, au cours de laquelle les évolutions et les objectifs en la matière sont discutés. Parmi les participants figurent la CEO, le CPO et des représentants des départements communication, juridique, qualité, bureau d'achat, risque et audit et durabilité. Une fois par mois, nous y échangeons nos points de vue sur certains sujets, qui font ensuite l'objet d'une discussion dans le cadre de sous-consultations. Chaque sous-consultation a un objectif concret. Une fois qu'il est atteint, le groupe se dissout. Les objectifs englobent des thèmes tels que les développements législatifs et réglementaires pertinents, l'établissement de rapports, l'engagement des parties prenantes, le CO₂ et la diversité et l'inclusion.

La CEO de HEMA est la responsable finale de la politique de durabilité, de la gestion de l'impact et du pilotage des performances. L'équipe chargée de la durabilité est responsable de la mise en œuvre des politiques de diligence raisonnable et d'autres processus visant à identifier les impacts sur l'économie, l'environnement et les personnes.

	Pieter Haas	Bas Becks	Wilco Jiskoot	Ton van Veen	Ronald van der Vis
Fonction	Chairman and appointed in accordance with the rights of recommendation of the HEMA Works Council	Supervisory Director Parcom	independent Supervisory Board Director	Supervisory Director Mississippi Ventures	Independent Supervisory Board Director
Date de début	1 februari 2021	1 februari 2021	1 februari 2021	1 februari 2021	1 februari 2021
Fin du mandat	31 januari 2025	31 januari 2025	31 januari 2025	31 januari 2025	31 januari 2025
Dernier mandat	2033	2033	2033	2033	2033
Genre	homme	homme	homme	homme	homme

La direction a délégué la gestion de l'impact à l'équipe chargée de la durabilité. Cette équipe est composée d'Eva Ronhaar (supérieur hiérarchique), Xander Kotvis (impacts environnementaux), Saskia Schrijnen (diversité et inclusion, gestion des parties prenantes), Marieke Doolaard (diligence raisonnable, chaîne de production) et Nahal Akbarian (spécialiste de la durabilité, collaborations en matière de circularité). Elle rend compte tous

Conseil de surveillance

31 janvier 2023

les trimestres à la CEO des actions et des progrès accomplis en ce qui concerne les indicateurs de durabilité. La CEO et le CPO signent tous deux les accords pertinents, tels que l'Accord international et l'Accord pakistanais pour l'industrie du textile et de l'habillement. Les responsables sont informés tous les trimestres de l'état d'avancement de l'objectif. Les informations sont fournies par différents départements.

L'équipe chargée de la durabilité est responsable de l'élaboration de la politique et de la stratégie en matière de durabilité. Des collègues d'autres départements de HEMA sont responsables de la mise en œuvre de la politique : le département juridique, le bureau d'achat (expert en emballage et expert en durabilité des produits) et la qualité (audits MRQ).

Chaque mois (et plus souvent si nécessaire), l'équipe consulte le CPO, responsable, entre autres, de la chaîne et des risques qui entrent en jeu et de l'approche HEMA nécessaire. Chaque trimestre, elle partage un rapport interne trimestriel avec l'équipe de direction et les responsables des différents départements. Il présente les progrès réalisés en matière de transparence, de risque, d'emballage, d'impact sur l'environnement et de labels.

Les préoccupations critiques sont partagées avec la CEO, le CFO et le CPO lors de consultations ou de réunions sur la durabilité.

rapport sur la durabilité

Les progrès en matière de durabilité sont présentés chaque année dans le rapport public sur la durabilité. L'équipe de direction de HEMA est chargée de superviser et d'approuver les informations relatives à la durabilité. L'équipe chargée de la durabilité a discuté de la conception et du processus individuellement avec tous les membres de l'ED. Les équipes de HEMA ont fourni les informations nécessaires. L'équipe de direction approuve en dernier ressort la publication du rapport sur la durabilité.

En préparation de la nouvelle législation européenne sur les rapports non financiers (CSRD), l'équipe chargée de la durabilité travaille en étroite collaboration avec l'équipe financière. À cette fin, une équipe du projet de mise en œuvre de la CSRD a été constituée au sein de HEMA. Le CFO participe également à un groupe de travail externe chargé de préparer les changements liés à la CSRD. Une double analyse de matérialité sera réalisée en 2023 en préparation de la CSRD.

La CEO et le CFO de HEMA ont contribué à sa conception et ont été impliqués dans les résultats et les objectifs.

parties prenantes

La direction (ED et CA) est impliquée et présente lors des consultations avec les parties prenantes. L'ensemble de l'ED participe aux journées stratégiques (employés, fournisseurs), à la réunion des parties prenantes (janvier 2023) (collègues, ONG, partenaires), à Dis HEMA (avec le client) et à d'autres événements. Les commentaires sur ces consultations sont continuellement pris en compte dans l'élaboration de la politique de durabilité.

annexe : chiffres relatifs aux employés

employés

HEMA employait en moyenne 10 609 personnes en 2022. Parmi elles, 99,5 % des employés étaient couverts par la CCT de HEMA. En 2022, HEMA a procédé à un changement organisationnel. Nous avons fait appel à une organisation externe qui a proposé aux employés de les aider dans leur recherche d'un nouvel emploi, par exemple en les aidant à préparer leur CV et à s'orienter vers une nouvelle carrière. Des parcours de carrière et des entretiens ont également été proposés. Ces derniers s'adressaient également aux personnes qui se sont vu confier de nouvelles fonctions au sein de HEMA.

Nous employons également du personnel temporaire, des intérimaires, des consultants et des stagiaires. Les employés intérimaires occupent principalement des postes temporaires jusqu'à ce qu'un employé permanent soit nommé. Ils fournissent un renfort lors des pics d'activité. Nous faisons

appel à des consultants externes lorsque nous ne disposons pas de l'expertise requise en interne. Au 31 janvier 2023, un total de 313 consultants travaillaient pour HEMA.

CCT pour les employés

Fin novembre 2022, HEMA a annoncé que la quasi-totalité des 8 000 employés couverts par

la CCT de HEMA recevrait une augmentation de salaire de 10,5 %. Les employés des magasins, des centres de distribution et du siège étaient concernés. Les quelque 500 employés couverts par la CCT du personnel supérieur de HEMA (ci-après CCT HP) recevront une augmentation de salaire de 2,1 %. Cela concerne principalement les employés du siège.

nombre de salariés par genre

	total**	femmes**	hommes**	X**
nombre de travailleurs	10.609*	6.820	1.409	0
nombre d'employés sous contrat fixe	4.028	3.152	876	0
nombre d'employés sous contrat temporaire	4.201	3.668	533	0
nombre d'employés ayant des contrats sans garantie de nombre d'heures	0	0	0	0
nombre d'employés à temps plein	534	217	317	0
nombre d'employés à temps partiel	7.695	6.603	1.092	0
nombre de personnes non employées dont le travail est contrôlé par l'organisation***	1.347	-	-	0

*Le total est basé sur le nombre moyen d'employés en 2022

**Le genre est basé sur l'effectif au 31 janvier 2023

***y compris les stagiaires

nombre d'employés par région

	Allemagne	Belgique et Luxembourg	Autriche	bureaux d'achat**	France	Pays-Bas
nombre de travailleurs	215	878	81	58	669	10.609*
nombre d'employés sous contrat fixe	98	682	81	57	553	4.028
nombre d'employés sous contrat temporaire	143	141	0	1	46	4.201
nombre d'employés ayant des contrats sans garantie de nombre d'heures	0	0	0	0	0	0
nombre d'employés à temps plein	40	251	8	57	481	534
nombre d'employés à temps partiel	201	572	73	1	118	7.695
nombre de personnes non employées dont le travail est contrôlé par l'organisation***	0	0	6	0	0	1.347

Les chiffres sont calculés au 31 janvier 2023

*Le total est basé sur le nombre moyen d'employés en 2022

**Dhaka, Shanghai et Hong Kong

***y compris les stagiaires

La CCT de HEMA a expiré à la fin de 2022 et la CCT HP a également expiré au premier trimestre de 2023. HEMA est alors passée à la CCT du commerce de détail non alimentaire (RNF). Il s'agit d'une CCT sectorielle à laquelle sont affiliées de nombreuses entreprises de vente au détail. Pour que l'ensemble des conditions d'emploi conviennent réellement à HEMA, il y aura un addendum qui s'appliquera spécifiquement aux employés sous contrat fixe de HEMA. Les employés actuels bénéficieront également d'un régime transitoire. Les employés sans contrat fixe ont des conditions d'emploi similaires à celles des employés avec contrat fixe, dans le cadre de la CCT du commerce de détail non alimentaire (RNF), sans l'addendum spécifique à HEMA.

En ce qui concerne l'addendum et le régime de transition, nous examinons attentivement les résultats d'une enquête sur l'emploi que nous avons menée auprès des employés et des tables rondes. La proposition de régimes supplémentaires spécifiques à l'entreprise est faite par HEMA elle-même et discutée avec le comité d'entreprise de HEMA (CEH). Le CEH représente tous les employés de l'entreprise, du siège, des magasins et des centres de distribution, et peut consulter les employés et demander l'avis d'experts externes. De plus amples informations seront communiquées au cours de l'année 2023.