



MAISONS
DU MONDE

MEUBLES & DÉCORATION

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

2014



XAVIER MARIE

Président fondateur de
Maisons du Monde

xaviermarie@maisonsdumonde.com

Vous entendrez de nombreux chefs d'entreprises proclamer que le développement durable était dans l'ADN de leur entreprise, dès la création.

Pour être sincère, ce n'est pas mon cas, et je vais vous dire pourquoi.

J'ai créé Maisons du Monde en 1996 avec le souhait de proposer une offre très large de mobilier de style, accessible en termes de prix, qui permette à chacun de nos clients d'exprimer librement ses goûts et sa personnalité dans son intérieur. Se sentir soi chez soi. Depuis, le monde a changé, ou plus exactement notre conscience à tous. L'entreprise doit être différente et doit agir concrètement en faveur de la protection de l'environnement et d'une société plus équitable. J'ai décidé en 2010 d'ancrer structurellement le développement durable dans l'entreprise, estimant que nous avions alors la maturité et la croissance nécessaires pour appréhender la complexité du sujet en évitant les écueils du greenwashing. Déjà nous menions depuis quelques années des actions phares en faveur de la protection de la biodiversité et d'une gestion plus durable des forêts, en associant les salariés à ces projets, de façon collaborative et innovante pour l'époque.

En 2014, j'ai souhaité passer à la vitesse supérieure et doter Maisons du Monde d'une stra-

tégie RSE ambitieuse et structurée, intégrée progressivement à l'ensemble de notre activité et bien déployée dans nos métiers. Comme en 2010, je crois que c'est le bon moment. Maisons du Monde est en plein développement, avec la confiance répétée de nos clients et de nos collaborateurs. C'est l'occasion de tester de nouvelles offres plus responsables, d'engager des démarches de partenariats vertueux avec nos fournisseurs qui profiteront à l'ensemble de la filière, et d'optimiser nos consommations énergétiques. Quel commerce responsable souhaitons-nous pour demain ? Je veux proposer à nos clients de satisfaire leurs besoins et leurs désirs de consommation avec un meilleur impact environnemental et social. Je veux permettre à nos collaborateurs d'être fiers de travailler pour une enseigne impliquée.

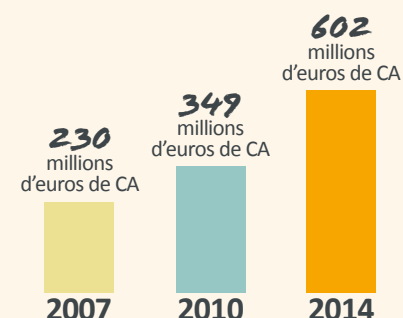
Nous sommes parmi les rares du secteur à publier un site web dédié au développement durable, www.developpementdurable.maisonsdumonde.com que nous complétons aujourd'hui avec ce premier rapport RSE, publié dans une démarche volontaire de transparence, pour partager nos ambitions et rendre compte de nos avancées.

« Le chemin reste long mais je suis convaincu que nous avons pris la bonne direction. Et je suis confiant en la motivation et l'énergie de nos équipes pour y parvenir avec enthousiasme. Notre responsabilité s'inscrit désormais dans un plan de progrès avec des indicateurs chiffrés, découvrez-les. »

SOMMAIRE

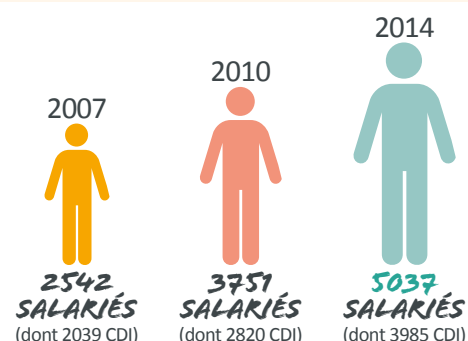
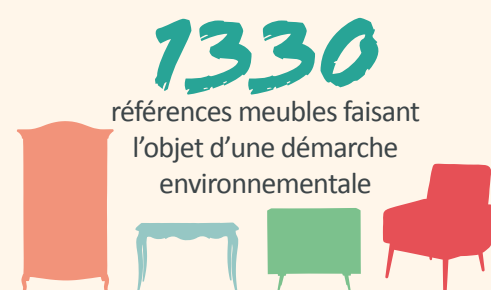
Page 04	Maisons du Monde en quelques chiffres
Page 05	Dates clés
Page 06	Au départ, la responsabilité de notre impact environnemental
Page 07	2014 : Engageons-nous !
Page 08	Le mot de la Directrice RSE
Page 09	Le mot de la DRH
Page 10	Acheter en Partenaire
Page 12	Concevoir en Visionnaires
Page 18	Commercer en Citoyens
Page 20	S'engager en Passionnés
Page 24	Indicateurs

MAISONS DU MONDE EN QUELQUES CHIFFRES



249 magasins à travers l'Europe + 2 franchises

France	Italie	Espagne	Belgique	Luxembourg	Allemagne	Suisse	Franchise
192	28	10	14	1	3	1	2



Découvrez notre site dédié au développement durable de l'enseigne
www.developpementdurable.maisonsdumonde.com

DATES CLÉS

1996

Ouverture des premiers magasins à Bordeaux, Vichy, Quimper et Lyon

2006

- Premier catalogue mobilier.
- Soutien sur 4 ans à l'O.N.G. l'Homme et l'environnement

2010

- Création de la direction Développement durable de Maisons du Monde
- Lancement d'un projet de coopération internationale en Inde en partenariat avec TFT pour des approvisionnements durables en bois de sheesham, manguier et acacia
- Réalisation du premier **Bilan Carbone®**
- Lancement du canapé Éco-conçu Roma

2011

- **Prix Écoproduit pour le Développement Durable** décerné par le ministère de l'Écologie et du Développement durable et l'Ademe pour la démarche d'Éco-conception du canapé Roma
- **Premiers congés solidaires à Madagascar**
- **Création de la gamme Une envie D'éco** dont la signalétique est créée par les collaborateurs pour valoriser les produits ayant une caractéristique durable

2012

- 44% de notre offre meuble fabriqué à partir de bois certifié selon les référentiels internationaux FSC® et PEFC™, garantissant la gestion durable des forêts
- 30% de notre offre de canapés relocalisée en France
- **Adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies**
- Prix R Awards 2012 de l'association Génération Responsable® pour notre travail sur la chaîne d'approvisionnement et l'Éco-conception
- **Création de l'École de Formation**
- Lancement du dispositif **À chacun son arbre** : plantation d'un arbre pour tout nouveau collaborateur

2013

- **52% de notre offre meuble en bois certifié** selon les référentiels internationaux
- Maisons du Monde rejoint le club 1% for the Planet et reverse 1% de son chiffre d'affaires de la gamme Une envie D'éco à des associations de préservation de l'environnement

2014

- **Deux R AWARDS** décernés par le Club Génération Responsable® dont le prix Mobilisation en interne pour notre initiative sur les congés solidaires et le R-AWARDS Enseigne de l'année
- **Structuration d'une stratégie RSE ambitieuse, sous la bannière « Engageons-nous ! »**
- Publication de ce premier rapport RSE pour l'année 2014, dans une démarche volontaire, afin de rendre compte de nos objectifs et avancées

AU DÉPART, LA RESPONSABILITÉ DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

**MAISONS
DU MONDE**

...ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Avec 80% de nos collections conçues par nos propres stylistes, la création et les savoir-faire artisanaux sont au cœur de notre modèle économique. **Nos process de fabrication sont éloignés des modes de production à la chaîne, davantage proches de ceux de l'artisanat, ce qui participe au caractère singulier de nos produits et à l'importance accordée aux matériaux et aux finitions.** Cette spécificité nous a conduits à travailler depuis 2010 de manière approfondie sur la traçabilité de nos approvisionnements en bois, principal matériau de notre offre de mobilier, et à soutenir des filières responsables pour une gestion durable des forêts. Depuis, la part de bois certifié parmi notre offre de mobilier ne cesse de croître et les projets soutenus auprès des exploitants forestiers bénéficient de façon pérenne à la filière au-delà de nos seuls approvisionnements.

D'autre part, nos stylistes et acheteurs parcourent le monde à la recherche des tendances de demain. Cette curiosité et cette ouverture vers l'international nous ont naturellement

amenés à nous soucier des enjeux de développement dans les pays du Sud. Ainsi, depuis 2006, nous soutenons des projets de protection de la biodiversité via le mécénat et avons créé en 2010 l'O.N.G. Man and Nature. Nos collaborateurs sont associés aux projets soutenus et peuvent les découvrir sur le terrain grâce aux congés solidaires en équipe.

En 2010, nous avons réalisé un premier Bilan Carbone® de notre activité, suivi d'une première étude de l'impact environnemental d'un canapé. Nous avons relocalisé dans la foulée 30% de notre production de canapés en France.

Depuis nous conduisons des actions phares qui dépassent notre seule responsabilité environnementale : elles concernent notre offre, nos collaborateurs, nos enseignes et nos fournisseurs. Ces initiatives nous valent d'être régulièrement primés et suscitent l'adhésion de nos clients.

2014 : ENGAGEONS-NOUS !

Cette année, nous avons structuré notre démarche en une stratégie RSE afin de renforcer son impact et sa lisibilité et de l'intégrer davantage à notre activité. Tous les chefs de service (acheteurs, RH, marketing, logistique, finance...) ont été associés à la construction d'un programme ambitieux, décliné en plans d'actions précis et chiffrés, dont la mise en œuvre est animée par des comités de pilotage métiers. Notre approche se veut collaborative et se construit avec nos salariés, nos clients, nos fournisseurs et toutes nos parties prenantes externes. Le nom de ce programme a ainsi pris la forme d'une incitation dynamique.

Autour de quatre piliers, notre stratégie RSE couvre l'ensemble des domaines de responsabilité de l'enseigne :



ACHETER EN PARTENAIRES

Assumer notre responsabilité tout au long de la chaîne d'approvisionnement auprès de nos fournisseurs, autant sur des aspects sociaux (conditions de travail dans les usines et ateliers) qu'environnementaux (exploitation des ressources naturelles).

62% de notre offre mobilier a été transformé offre durable, entre 2010 et 2014

CONCEVOIR EN VISIONNAIRES

Imaginer des produits à plus faible impact environnemental tout au long de leurs cycles de vie et proposer à nos clients une offre accessible qui concilie qualité, style et durabilité.

11% de nos meubles appartiennent à la gamme « Une envie D'éco » et sont fabriqués avec un matériau recyclé ou relevant d'une démarche de traçabilité intégrée.



COMMERCER EN CITOYENS

Veiller à ce que nos implantations soient les plus responsables possibles, avec des modes de transport écologiques, une consommation d'énergie sobre dans nos magasins, le tri et revalorisation de nos déchets

15% des chauffeurs de notre filiale sont formés à l'éco conduite

S'ENGAGER EN PASSIONNÉS

Considérer l'homme et son environnement comme une ressource précieuse, s'engager au quotidien avec et pour nos salariés, soutenir des projets de protection de l'enfance et de préservation de la biodiversité.

85 collaborateurs déjà partis en congés



LE MOT DE LA DIRECTRICE RSE

2014 a été une année charnière pour Maisons du Monde en terme de développement durable. Après avoir mis en place de nombreuses initiatives en interne aussi bien qu'en externe, nous ressentions le besoin de rassembler toutes nos actions dans un programme de développement durable fédérateur et incitatif, stratégique pour l'enseigne et qui engage progressivement nos différents métiers : styliste, acheteur, logisticien, vendeur, financier, mais aussi notre responsabilité d'employeur.



« Le développement durable n'est pas la prérogative d'un seul service, il pousse chacun à agir dans son métier »

Le développement durable n'est pas la prérogative d'un seul service, ni la « danseuse du président », il pousse chacun à agir dans son métier, à proposer des solutions et à progresser.

Notre programme en 4 piliers, élaboré avec les différents métiers, prévoit un plan de progrès ambitieux qui s'inscrit dans la durée, pour laisser la place et le temps nécessaires à l'accompagnement, la formation et la co-construction, mais aussi **pour fédérer les équipes et leur donner envie d'agir.**

Engageons-nous ! **Cette formule nous ressemble, elle positive notre approche et invite à l'implication collective** : « nous » c'est aussi bien notre comité de direction que l'ensemble de nos collaborateurs. C'est également nos fournisseurs, nos partenaires et nos clients, dans une démarche commune de progrès.

Pour nous accompagner, nous avons mis en place des partenariats : avec des ONG comme le TFT sur les chaînes d'approvisionnement en bois, avec des structures de l'économie sociale

et solidaire comme la Ressourcerie de l'Île pour notre service de débarras d'ancien meubles au domicile du client et avec des cabinets d'experts spécialisés en RSE.

Maisons du Monde a reçu en 2014 le R AWARD Enseigne de l'année par le Club Génération Responsable® qui récompense les démarches RSE des enseignes de distribution. Nous en sommes fiers et nous considérons chaque récompense comme un encouragement à agir de façon proactive et concrète pour tendre vers un commerce responsable, attentif à la protection de la planète et des générations futures.

À la veille d'21ème grand sommet sur le climat qui se tiendra à Paris en décembre 2015, et en réponse aux attentes croissantes de nos clients pour une consommation responsable, **nous publions de manière volontaire ce premier rapport DD afin de rendre compte de notre performance, mesurée de façon objective et chiffrée.**

FABIENNE MORGAUT

LE MOT DE LA DRH

Maisons du Monde est une entreprise à taille humaine, très dynamique dans son secteur, en développement constant malgré une conjoncture économique difficile. C'est avant tout à nos collaborateurs que nous devons notre réussite et notre singularité, qui s'appuient aussi sur les valeurs fondatrices de notre enseigne : énergie, exigence, créativité enthousiasme et responsabilité.



« Nous tirons notre force de nos efforts collectifs, de nos talents et de la solidarité qui lie nos différents métiers. »

L'énergie nous anime, elle est la base de notre succès, nourrit nos ambitions et nous fait aller sans cesse de l'avant. **L'exigence** définit un standard de qualité et de performance, elle nous challenge pour faire toujours mieux. **La créativité** nous permet d'émerger dans un environnement changeant auquel il faut s'adapter, elle se nourrit de curiosité et d'audace. **L'enthousiasme** est une valeur humaine centrale qui fait de nous une entreprise accueillante et vivante : sans enthousiasme, il n'y a pas d'ouverture au monde et à l'autre. Enfin, **la responsabilité** : nous nous engageons à proposer des solutions responsables pour la maison et à associer nos collaborateurs dans notre démarche de progrès.

Chacun est indispensable pour faire de Maisons du Monde une référence dans son secteur en matière de commerce responsable. C'est pourquoi le programme **Engageons-nous !**, que nous avons formalisé en cette année 2014, vise une transformation collective de l'entreprise dans une perspective de développement durable.

Depuis deux ans, notre priorité est de transformer notre savoir-faire interne en un vivier

de talents pour favoriser l'employabilité et les évolutions de carrière. C'est dans cette perspective que **nous avons créé en 2012 une École de Formation**. La formation est l'un des leviers qui nous permettra d'établir solidement les codes de conduite de Maisons du Monde dans les pratiques quotidiennes de nos managers, en intégrant les aspects de qualité, de sécurité et d'environnement.

En 2014, nous avons mis l'accent sur la mobilité interne et renforcé notre parcours d'intégration afin de favoriser les passerelles entre les métiers. Aujourd'hui, nous avons la conviction que la RSE est un levier porteur de sens pour les équipes et nous avons l'objectif de créer un parcours de formation adapté aux spécificités métiers dès l'année prochaine.

Maisons du Monde a connu une croissance exemplaire, elle tire sa force de nos efforts collectifs, de nos talents et de la solidarité qui lie nos différents métiers. Nous sommes engagés, oui, en passionnés !

ANNE-MARIE CASTILLO

ACHETER EN PARTENAIRE

LES ACHATS AU CŒUR DE NOTRE RESPONSABILITÉ

De leur création à leur distribution, les produits Maisons du Monde sont au cœur de notre activité : ce sont eux qui dessinent l'image de l'entreprise auprès de nos clients. Nous attachons en conséquence une attention particulière à nos achats et à l'ensemble de leurs impacts sociaux et environnementaux au sein de nos filières d'approvisionnement.

En 2012, nous sommes devenus signataires du Pacte Mondial des Nations Unies, qui regroupe dix principes fondamentaux tels que les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. La même année, nous avons entamé un travail de fond au sein de nos deux usines en propre, en Chine et au Vietnam, pour qu'elles deviennent les fers de lance de notre démarche d'achats responsables. Ce travail est suivi sur le terrain par des auditeurs indépendants et de manière plus récurrente par nos expatriés qualité présents en Chine, en Inde et en Indonésie.

Ces mêmes expatriés réalisent depuis trois ans des audits santé et sécurité lors du référencement de nouveaux fournisseurs sur l'activité meuble de l'enseigne, en sus des audits qualité.



CONSTRUIRE DES PARTENARIATS DURABLES AVEC LES FOURNISSEURS

Nous avons plus de 1 000 fournisseurs, principalement localisés en Asie, qui travaillent souvent de manière très artisanale, avec lesquels nous avons décidé de construire une démarche d'accompagnement. En 2012, suite à une vague de plusieurs dizaines d'audits sociaux en Inde et en Chine, nous avons débuté un travail d'identification des fournisseurs stratégiques pour lesquels un accompagnement au progrès social était nécessaire.

Depuis 2013, 25 visites d'audit ont été menées dont 7 suivies et 3 visites de sous-traitants, avec au total 8 visites d'audit en Chine, 2 au Vietnam et 15 en Inde, ce travail méticuleux d'accompagnement est en évolution constante. Les audits débouchent systématiquement sur un plan d'actions, négocié dans sa mise en place avec le management de l'usine. Des audits de suivi sont ensuite réalisés, afin de suivre la mise en œuvre des actions de correction. Ce processus nous permet d'accompagner pas à pas nos fournisseurs en travaillant sur deux valeurs clés : transparence et progressivité.

En 2014, cette démarche a été renforcée, tant sur le fond que sur le périmètre des fournisseurs impactés.

1.

Un nouveau code éthique a été rédigé et progressivement envoyé à l'ensemble de nos fournisseurs pour signature. En 2014, il a été signé par 107 fournisseurs. Chaque fournisseur reçoit également un guide d'aide à la compréhension et la mise en place du code éthique.

2.

Un questionnaire d'auto-évaluation leur est ensuite envoyé afin de mieux connaître la situation de l'usine et de sa chaîne de sous-traitance. L'analyse de ces questionnaires nous permet d'orienter, en accord avec les acheteurs, les prochains audits sociaux.

3.

Nous renforçons nos compétences en interne en formant une collaboratrice sur le standard international de responsabilité sociétale SA 8000 et sur la réalisation et le suivi des audits sociaux, pour mieux accompagner nos fournisseurs.



MARQUERITE LACOSTE

Auditrice sociale, Ailes du Papillon

« Cette année, pour Maisons du Monde, j'ai réalisé 15 audits de fournisseurs dont 10 visites initiales et 5 de suivi, en Inde et en Chine. L'objectif des visites initiales est d'établir un état des lieux des conditions sociales et d'accompagner les fournisseurs pour qu'elles s'améliorent. Lors des suivis, nous apprécions les changements opérés et approfondissons les échanges concernant ceux qui restent encore à initier. Une visite se déroule de la façon suivante : explication du code de conduite et réponse de la direction à un questionnaire, visite des lieux avec une attention particulière portée sur les conditions de santé et de sécurité, déjeuner avec les ouvriers puis entretiens individuels privés avec certains d'entre eux - avec l'aide d'un traducteur indépendant - pour comprendre leurs conditions de travail et de vie et finalement, sur la base de nos constats, entretien avec la direction pour élaborer un plan d'action concret d'améliorations à mettre en œuvre. Sur le terrain, j'ai également formé à cette méthode d'audit une collaboratrice interne de Maisons du Monde pour qu'elle puisse devenir l'interlocutrice privilégiée des fournisseurs et les accompagner dans leur évolution. »

FAIRE PROGRESSER LA TRAÇABILITÉ DANS LES FILIÈRES

Depuis plusieurs années, Maisons du Monde mène une démarche de fond afin de faire progresser son offre de produits responsables. Cette offre concerne notamment les références dont le bois provient de forêts certifiées FSC® ou PEFC™ et gérées durablement. Entre 2010 et 2014, leur nombre a augmenté de 62%.

Afin de développer l'approvisionnement en bois issu d'exploitations responsables, il est nécessaire d'améliorer la traçabilité au sein de filières sensibles, comme celles d'exploitation de bois tropicaux. Dans certains cas, à défaut de forêts certifiées à proximité de nos fournisseurs (cas notamment de l'Inde), nous mettons en place un système de traçabilité en partenariat avec l'ONG TFT (The Forest Trust). Implanté à ce jour chez la plupart de nos fournisseurs indiens, ce système consiste à rationaliser nos chaînes d'approvisionnement pour plus de transparence. Ce travail s'opère en trois étapes :

- Cartographier les chaînes d'approvisionnement du fournisseur,
- Mettre en place le système de traçabilité,
- Auditer

L'ensemble de ce travail de terrain est ensuite référencé numériquement afin que l'information soit accessible au client sur l'étiquette produit.

113 Références tracées jusqu'à la géolocalisation de la ressource bois

Parce que nous n'avons rien à cacher, nous avons envie de vous raconter l'histoire du meuble que vous achetez. Pour cela, il vous suffit de scanner avec votre smartphone le flashcode de l'étiquette pour connaître précisément où, comment, et par qui votre produit a été fabriqué.



Chaque histoire est unique, plus de 113 références sont concernées.

Ce système de traçabilité unique est possible grâce à la collaboration de l'ONG TFT, (The Forest Trust) qui accompagne ainsi plus de 50 villages forestiers en Asie.



EXPLORE LA FILIÈRE TEXTILE AVEC YAMANA

La filière textile est une filière complexe car particulièrement dispersée, avec de nombreux intermédiaires. En 2013 et 2014, en partenariat avec l'ONG Yamana, nous avons mené un travail exploratoire afin d'avoir une meilleure compréhension de cette chaîne de valeur complexe.

Nous avons pour cela travaillé avec deux fournisseurs Indiens situés dans la région du Tamil Nadu au Sud du pays. Grâce à la qualité de notre relation avec ces fournisseurs, nous avons eu accès très rapidement et en toute transparence à l'ensemble de leur propre chaîne d'approvisionnement (teinturiers, tisseurs, fileurs), ce qui nous a permis de remonter jusqu'au fil à partir du confectionneur.

DÉVELOPPER UN PROGRAMME DE GESTION DURABLE DU SHEESHAM

Le projet TFT autour du sheesham, essence emblématique de nos collections Luberon et Stockholm, a été lancé dans les états de Punjab et d'Haryana au Nord de l'Inde en février 2011. Le sheesham est une essence de bois typique de ces régions de l'Inde mais les fermiers, approchés par l'industrie du papier, en plantent de moins en moins au détriment d'essences de bois à croissance plus rapide comme l'eucalyptus et le peuplier. Pour répondre au double enjeu d'érosion de la biodiversité et de responsabilisation de la filière, nous travaillons avec le TFT autour de techniques agricoles responsables en formant et sensibilisant les fermiers. Ce programme concerne 1 100 fermiers provenant de 132 villages, et ce sont plus de 40 000 arbres qui ont été plantés sur leurs parcelles entre 2011 et 2014.

Une cartographie des différents intermédiaires et le profil RSE des fournisseurs ont pu être réalisés et une analyse des risques a été menée à partir de la méthodologie de l'ISO 26000 sectorielle. Ce travail a permis de transmettre un cahier des charges RSE à l'ensemble des fournisseurs identifiés.

Cette étude, particulièrement innovante dans son approche, nous conforte dans notre volonté de traiter nos chaînes d'approvisionnement dans leur ensemble, sans nous arrêter au premier rang de fournisseurs. À court terme cependant, c'est sur nos fournisseurs directs que nous souhaitons concentrer nos efforts. Lorsque ce travail aura porté ses fruits, les résultats de ces deux années d'étude exploratoire nous seront précieux.



La transparence de notre chaîne d'approvisionnement racontée en 4 vidéos : 1. Plantation, 2. La Scierie, 3. L'Audit, 4. La Fabrication. À revoir sur la chaîne YouTube Maisons du Monde

40 000

arbres ont été plantés sur les parcelles des fermiers entre 2011 et 2014.



LE RBUE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Entré en vigueur le 3 mars 2013 le Règlement sur le Bois de l'Union Européenne (RBUE) vise à écarter du marché communautaire le bois et les produits dérivés issus d'une récolte illégale. Commercialisant sur le marché européen des produits bois, Maisons du Monde a mis en place un « système de diligence raisonnée », ce qui signifie : prendre toutes les précautions nécessaires pour s'assurer qu'aucun de nos produits en bois ne provient d'abattage illégal.

« TFT est une organisation internationale à but non lucratif qui aide les entreprises à changer leurs chaînes d'approvisionnement en les rendant plus responsables. Pour garantir que celles-ci ne sont pas à risque, il faut avoir une transparence complète jusqu'à l'origine de la ressource, puis s'assurer de la gestion responsable de cette ressource. Nous avons commencé à travailler avec Maisons du Monde en 2010, sur ses chaînes d'approvisionnement Indiennes et Indonésiennes.

La première étape a été d'identifier les différents acteurs : usines, scieries, traders, producteurs. Ceci nous a permis de mieux comprendre les systèmes d'approvisionnement du sheesham et du manguier en Inde ainsi que celui du teck en Indonésie et de mettre en place un système de traçabilité robuste (WCS pour Wood Control System) dans ces deux pays afin de relier les usines à des sources de bois responsables.

Deux projets sur le sheesham ont également été lancés, en collaboration avec les fermiers du Punjab et de l'Haryana, en Inde, pour s'assurer de la pérennité et de la bonne gestion de la ressource. Plus de 1 100 fermiers dans 132 villages sont associés à ces projets.

De même, en Indonésie, Maisons du Monde soutient un projet communautaire de fermiers, leur permettant de gérer de manière durable le teck. »



FABIEN GIRARD

Directeur France du TFT (The Forest Trust)

CONCEVOIR EN VISIONNAIRES

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT D'UNE GESTION DURABLE DES FORÊTS

Avec un matériau bois très présent dans nos collections, lutter contre la déforestation liée à son exploitation intensive est un objectif majeur pour notre enseigne. En 2014, 993 références de meubles proviennent de forêts gérées durablement et certifiées FSC® (Forest Stewardship Council) ou PEFC™ (Program for the Endorsement of Forest Certification). Ces certifications garantissent une gestion durable des forêts : respectueuses de l'environnement, socialement bénéfiques et économiquement viables.

Pour aller plus loin dans nos efforts de valorisation de ces certifications, nous sommes devenus en 2014 partenaire officiel des premiers Trophées du design FSC®. Ces Trophées encouragent les jeunes designers à allier dès la genèse d'un projet, innovation, style et développement durable. Le concours avait pour thème la convivialité et les lauréats ont gagné leur prototype réalisé en bois certifié FSC® dans l'usine Maisons du Monde au Vietnam. Le grand gagnant a pu se rendre dans l'usine pour participer à la fabrication de son produit ainsi que dans une forêt certifiée vietnamienne pour en comprendre le mode de gestion durable.

993 références de meubles proviennent de forêts gérées durablement et certifiées FSC® ou PEFC™



PROPOSER DES PRODUITS RESPONSABLES AU MEILLEUR PRIX

Notre gamme Une envie D'éco propose quant à elle des meubles fabriqués avec un matériau recyclé ou relevant d'une démarche de traçabilité intégrée TFT (The Forest Trust – Voir page 11). En 2014, 11% de nos meubles appartiennent à cette gamme. Le nombre de produits faisant l'objet d'une démarche responsable (bois recyclé, tracé, issu de forêts certifiées...) est

en constante augmentation depuis le lancement de la démarche développement durable chez Maisons du Monde en 2010. Il concerne en 2014 la moitié de nos références de mobilier. Pour aider nos clients à orienter leurs achats vers une consommation plus responsable, nous les mettons en avant dans notre catalogue.



INVENTER LE PREMIER CANAPÉ ÉCO-CONÇU

Grâce à la réalisation de notre premier Bilan Carbone® en 2010, nous avons pu mesurer la part importante qu'occupent nos produits dans les émissions de gaz à effet de serre liées à nos activités. Nous nous sommes naturellement tournés vers l'Éco-conception comme axe de progrès pour minimiser leur impact environnemental. Couplée à l'analyse de cycle de vie (ACV), cette approche permet de prendre en compte l'ensemble des impacts d'un produit, depuis l'exploitation des matières premières jusqu'à sa gestion en tant que déchet. Le canapé Éco-conçu ROMA, fabriqué en France et commercialisé depuis 2012, a constitué une première expérience réussie, plusieurs fois primée. La structure bois du canapé a été allégée et son rembourrage substitué par des fibres de textiles recyclés. Nous avons ainsi obtenu une réduction significative des impacts environnementaux :



-12%
du potentiel de réchauffement global,



-9%
du potentiel de destruction de la couche d'ozone



-21%
de consommation d'eau



Des études ont montré que la principale source de l'impact environnemental des canapés provenait de la mousse en polyuréthane (PU) contenue dans l'assise et les coussins. Nous avons travaillé, en partenariat avec une entreprise Française, au développement d'une nouvelle matière : une

EXPÉRIMENTER LES MODÈLES DE CIRCULARITÉ

L'Éco-conception des canapés ROMA a constitué pour nous un premier pas vers les nouveaux modèles de l'économie circulaire. Le succès de cette démarche nous a motivés pour aller plus loin et nous avons été lauréats de l'appel à projet ADEME R&D Éco-conception 2013.

Notre projet intitulé MIAM (Modèle Innovant et Alternatif pour l'Ameublement) nous permet d'étudier le passage d'opérations d'Éco-conception ponctuelles et ciblées vers la mise en place d'une logique circulaire globale, en travaillant selon deux axes :

- la faisabilité technique et opérationnelle de cette circularité, depuis la conception jusqu'à la récupération d'anciens produits, en incluant la chaîne logistique,
- la faisabilité et la viabilité des nouveaux modèles économiques associés.

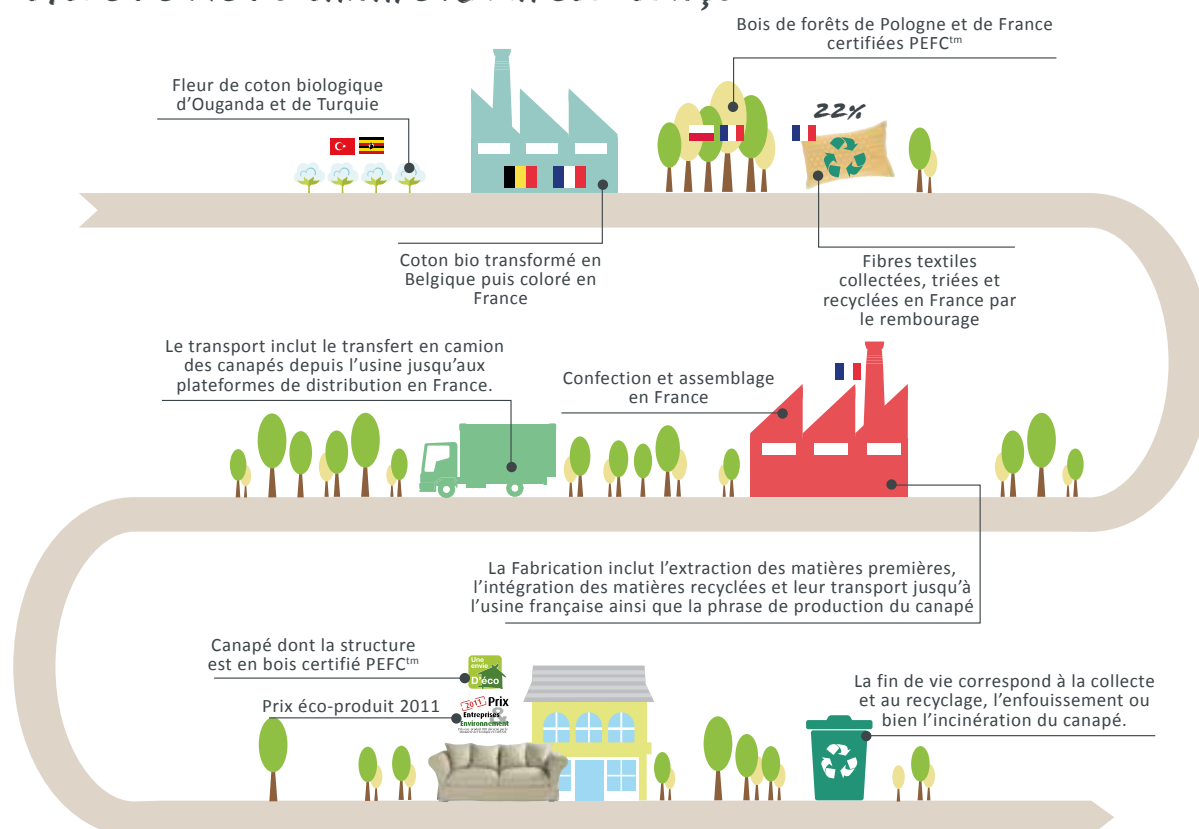
mousse fabriquée à partir du recyclage d'anciens matelas agrégés de fibres textiles. Ce produit entrera en phase de commercialisation test à l'été 2015, sur 3 magasins de la région PACA et pour l'ensemble de nos canapés Éco-conçus.

Sur le premier volet, nous poursuivons notre réflexion autour de deux chantiers, l'un sur l'utilisation de matériaux recyclés et la durabilité des produits et l'autre sur une optimisation de la gestion de la fin de vie des produits. Sur le volet économique, nous étudions la mise en place d'une offre de service s'inspirant des modèles de l'économie de la fonctionnalité.

Lors de notre première démarche d'Éco-conception, la filière de responsabilité élargie du producteur appliquée au secteur de l'ameublement n'était pas encore opérationnelle, ainsi deux fins de vie étaient possibles pour les canapés, ou tout autre produit de l'ameublement : l'incinération ou l'enfouissement ce qui avait un impact sur les résultats de notre analyse de cycle de vie.

Depuis 2014, la filière se structurant et grâce à notre projet MIAM nous pouvons travailler sur de nouveaux scénarii de fin de vie.

CYCLE DE VIE DU CANAPÉ ROMA ÉCO-CONÇU



L'ÉCOPARTICIPATION, À QUOI ÇA SERT ?

En France, depuis le 1er mai 2013 une écoparticipation sur les meubles, reversée intégralement à l'éco-organisme Écomobilier, lui permet d'organiser les filières de collecte, démantèlement et utilisation secondaire des matériaux.

L'éco-organisme a également pour mission de développer la réutilisation du mobilier usagé en partenariat avec les structures de l'économie sociale et solidaire comme les Communautés Emmaüs et les Ressourceries sur l'ensemble du territoire français.



LAURENCE ROUSSEL

Directrice de la Ressourcerie de l'Île

REPRENDRE LES ANCIENS MEUBLES POUR LEUR OFFRIR UNE SECONDE VIE

Depuis le 1er juin 2014, nos 3 magasins Nantais proposent un service en partenariat avec la Ressourcerie de l'Île afin de collecter au domicile des clients leurs anciens meubles pour les rediriger ensuite dans un circuit de réemploi. La reprise est assurée par deux agents de la ressourcerie, professionnels du réemploi, du recyclage et de la valorisation. L'argent collecté par ce service permet d'encourager le travail de l'association dans sa mission de réduction de déchets sur la métropole Nantaise et le recrutement de salariés en situation de précarité.

« La démarche de reprise des anciens mobiliers chez les clients Maisons du Monde s'inscrit dans un cercle vertueux. On ne parle pas seulement de ce que va devenir le meuble, les usagers du service ont bien compris que c'était pour faire fonctionner une entreprise solidaire avec une dimension plus positive. Nous reprenons chaque client au téléphone pour leur expliquer la démarche et l'objectif : ce qui ne me sert plus, peut servir à quelqu'un d'autre, dans une structure qui a du sens. Aujourd'hui, le process est bien pensé, la connexion entre les commandes des clients et notre structure se fait bien, mais on sent encore un vrai enjeu de discours lors de l'acte d'achat. »



COMMERCER EN CITOYENS

Avec un réseau de 249 magasins en Europe, dont 192 en France, plusieurs enjeux environnementaux sont au cœur de l'exploitation de ces sites : réduction des consommations énergétiques (éclairage et climatisation), des consommations d'eau et meilleure gestion des déchets (tri et recyclage).

DÉPLOYER UNE GESTION CENTRALISÉE DE L'ÉNERGIE

Pour éviter le gaspillage d'énergie dans nos magasins, nous avons mis en place un système de gestion centralisée de l'énergie (GCE), qui permet de piloter à distance les différents postes de consommation, tels que l'éclairage (y compris de nos enseignes), le chauffage, la climatisation et la ventilation. Cette GCE nous permet de gérer différents paramètres afin d'optimiser les consommations en adaptant les usages à la présence du public et du personnel, tout en leur garantissant un confort optimal.

88 magasins équipés de systèmes GCE, en 2014

« Quand les équipes arrivent le matin, elles n'ont rien à allumer : l'éclairage et la climatisation sont paramétrés par le siège à la fois pour l'arrivée des équipes puis pour l'arrivée des clients. Avec la GCE nous ne risquons pas d'oublier d'éteindre la lumière ou la climatisation. Notre magasin fait 1200 m², ce système permet une meilleure maîtrise de notre consommation d'énergie »

BENJAMIN HERRERO,

Directeur adjoint du magasin de Paris Beaugrenelle



RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION D'EMBALLAGES

Afin de sensibiliser nos équipes de vente, nous déployons depuis 2012 un guide de bonnes pratiques pour l'utilisation des emballages en caisse intitulé « Ne vous emballez pas sur l'emballage : un sac, ce n'est pas systématique ». Un effort particulier a été réalisé sur les sacs de caisse en papier kraft issu de forêts gérées durablement et certifiés PEFC™.

Par ailleurs Maisons du Monde, adhérent d'Eco-Emballages, travaille avec cet éco-organisme sur l'amélioration de la pédagogie à destination des clients. Dans le but de les sensibiliser aux gestes du tri, une consigne de tri est imprimée sur l'ensemble de nos sacs de caisse et cartons d'emballage en livraison mobilier.



AMÉLIORER LE TRI SÉLECTIF AU SEIN DES ENTREPÔTS

Sur les deux entrepôts Distrimag situés à Saint-Martin de Crau, la gestion des déchets constitue un enjeu fort : carton, bois, plastique, ferraille et mobilier cassé sont triés afin de faciliter leur recyclage ou leur élimination dans des filières spé-

cifiques. Ce tri concerne 60% des déchets en volume.

Par ailleurs, les bennes Eco-Mobilier installées en 2014 ont permis la participation aux efforts de la jeune filière de recyclage du mobilier usagé à hauteur de 81 tonnes.

MAÎTRISER L'IMPACT CARBONE DE NOS FLUX LOGISTIQUES



75%
des chauffeurs livreurs de notre filiale formés à l'éco-conduite

Afin d'aider ses chauffeurs à adopter une conduite moins émettrice en CO² lors des livraisons auprès des magasins et des clients, notre filiale logistique Distrimag forme systématiquement chaque nouveau chauffeur à l'éco-conduite dans un centre de formation dédié DistriFormation.

Pour améliorer la sécurité et réduire l'impact environnemental des pneumatiques de ses 160 poids lourds, Distrimag a :

- recreusé* les pneus de 18 % de la flotte, pour une économie de 35 tonnes éq. CO₂
- rechapé** les pneus de 22% de la flotte, soit une économie de 5 tonnes éq. CO₂

Les pneus sont ensuite recyclés, notamment en revêtement de sol pour les aires de jeu pour enfants

*recreuser : redessiner la gomme du pneu

**rechaper : changer la gomme, c'est-à-dire le

«revêtement» tout en gardant la structure du pneu

Consommation d'énergie moyenne des bâtiments

AVEC GCE

171 kWh/m² de surface de vente

Consommation d'énergie moyenne des bâtiments

SANS GCE

206 kWh/m² de surface de vente

DISTRIMAG

45 kWh/m² de surface totale

S'ENGAGER EN PASSIONNÉS

RÉVÉLER ET DÉVELOPPER LES TALENTS

Nous avons créé en 2012 notre École de Formation interne européenne dont l'objectif est de contribuer à la performance par le développement des compétences de nos collaborateurs. L'orientation formation 2012/2014 a porté sur l'accès à l'expertise métier dans la vente de meubles et sur la création d'une dynamique du développement des compétences. Nous souhaitons notamment renforcer le sentiment d'appartenance, favoriser l'autonomie et la confiance en soi, et soutenir les motivations des collaborateurs pour progresser dans l'entreprise.

Nos modules de formation sont construits sur le partage des connaissances et du savoir-faire interne. Nos collaborateurs sont formés par des experts métiers de Maisons Du Monde afin d'être au plus proche de nos équipes et de leur réalité terrain. Nous attachons une importance particulière à la progression et la réussite de nos collaborateurs. Dans l'objectif de révéler et développer les talents, nous avons décidé d'investir en 2014 17% de plus dans la formation de nos équipes qu'en 2013. Cette démarche nous a permis de contribuer à 11,6% d'actions de formation supplémentaires

par rapport à 2013. En France, cet investissement correspond à 3,31 % de notre masse salariale versus 3,02% en 2013, soit 9,6% d'augmentation.

Notre objectif 2015 est de permettre à nos collaborateurs de préparer leur évolution professionnelle et d'évoluer au sein de l'entreprise. Cet objectif se décline sur trois axes :

- 1, Mieux déceler les compétences de nos collaborateurs,
- 2, Les accompagner dans leur développement,
- 3, Les former.

GRÉGORY CROZZOLO

Formateur interne



« Je suis entré chez Maisons du Monde en juin 2006 comme vendeur en job étudiant puis en CDI à la fin de mes études. J'ai progressé aux postes de vendeur responsable, puis directeur adjoint et directeur de magasin, avant de rejoindre l'École de Formation en avril 2012 au poste de formateur interne. Ce qui me passionne dans mon métier ce sont bien sûr les produits, les valeurs et l'état d'esprit. De nombreux éléments me permettent d'avancer en accompagnant l'entreprise vers une réussite commune : le partage d'expériences avec toutes les personnes que je rencontre, l'enrichissement mutuel constant, la diversité des sujets abordés et la remise en question perpétuelle. »

RÉVÉLER ET DÉVELOPPER LES TALENTS

Nos managers sont avant tout des personnes passionnées par leur métier. C'est pourquoi nous mettons en œuvre un management de proximité entre nos magasins et nos directeurs régionaux. Ces derniers, en plus de leur mission commerciale, assurent un accompagnement humain sur le terrain en s'impliquant dans la formation ou en intervenant en tant que médiateur dans la gestion des conflits.

La transparence et la proximité managériale permettent de fédérer les équipes et de faire en sorte que chaque succès de l'entreprise soit aussi vécu comme un succès individuel.

Le dialogue est favorisé par des rencontres, véritables moments où la mixité des statuts permet d'enrichir la vision managériale. La remise en question, le partage et la recherche de solutions communes sont aujourd'hui la force de notre réseau de vente.

Les meilleures pratiques sont communiquées et mises en commun à l'occasion des réunions trimestrielles entre directeurs régionaux et magasins mais également sur l'intranet animé par des focus hebdomadaires.

Dans notre filiale logistique Distrimag, une réunion nationale rassemble une fois par an nos directeurs de réseaux, directeurs de magasin et vendeurs ayant remporté les challenges inter-entreprises. Ce temps fort permet de découvrir les nouvelles collections de meubles et décorations mises en scène, de rassembler les équipes venues de tous nos pays d'implantation et d'insuffler une dynamique partagée.

FAIRE GRANDIR NOS COLLABORATEURS

Chaque collaborateur peut évoluer tout le long de sa carrière dans notre enseigne : une impulsion a été donnée depuis 2012 pour promouvoir les candidatures internes avant les candidatures externes, afin d'identifier et de mieux reconnaître notre vivier de talents.

Des newsletters mensuelles sont ainsi envoyées à tous les collaborateurs. Elles détaillent les ouvertures de poste et le processus de mobilité simple et efficace.

Le collaborateur demandeur bénéficie systématiquement d'un entretien RH et/ou avec le responsable opérationnel pour connaître ses motivations.

« Je suis entrée chez Maisons du Monde en décembre 1999, après avoir vu une annonce pour un poste de vendeuse. J'étais cliente de l'enseigne et j'ai eu un vrai coup de cœur pour l'entreprise, ses produits, son dynamisme, le rythme de travail et son esprit décalé !

La décoration est un loisir mais surtout une vraie passion et je ne regrette pas d'avoir échangé mon CDI de l'époque contre un CDD de 1 mois : cela fait 15 ans que l'aventure suit son cours ! Une aventure faite de rebondissements, de challenge, de fous rires et de passion toujours et encore, qui m'a permis de vivre plusieurs histoires : vendeuse, adjointe, directrice, coordinatrice visuelle et aujourd'hui directrice régionale. Quand on a l'envie, ce qui est incroyable dans cette entreprise c'est que tout est possible ! »

KARELLE DESA

Directrice régionale



UN PARCOURS D'INTÉGRATION SUR MESURE

L'intégration de nos collaborateurs est une priorité : elle nous permet de mieux faire connaître nos valeurs, notre culture et nos attentes. Nos actions ont eu un effet immédiat sur notre taux de turnover qui baissé de 43% entre 2012 et 2014. Nous organisons ainsi un parcours d'intégration pour les directeurs de magasin qui peut durer jusqu'à 5 semaines. Les déplacements et horaires sont adaptés pour respecter l'équilibre familial du collaborateur.

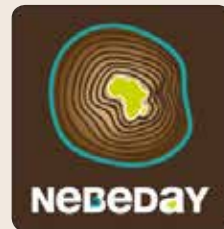
Pour les collaborateurs du siège social, une journée en magasin (au minimum) est systématiquement planifiée pour une meilleure appréhension de notre cœur d'activité.

Notre enjeu est de poursuivre nos efforts et de déployer un parcours d'intégration pour l'ensemble de nos équipes.



SÉNÉGAL, L'ONG NEBEDAY

Grâce à notre soutien depuis février 2012, Nebeday a pu former à la transformation de produits issus des plantes locales, et structurer en coopérative une communauté de 500 femmes, issues de 18 villages situés autour de la forêt de Sangako dans le Siné Saloum. Des pratiques et des méthodes qui ne leur étaient jusqu'alors pas accessibles et qui leur permettent de vendre sur le marché local des produits à base de baobab ou de moringa tout en préservant la forêt et en évitant les feux de brousse.



PROMOUVOIR UNE APPROCHE ÉCONOMIQUE DE LA BIODIVERSITÉ

Sensibilisés aux enjeux d'érosion de la biodiversité au regard des matières premières qui entrent dans la fabrication des produits Maisons du Monde et dont l'exploitation durable repose sur des équilibres fragiles, nous avons participé à la création d'une ONG de protection de la biodiversité dès 2010: Man and Nature.

Man and Nature identifie et accompagne des ONG locales à la découverte de la valorisation de leurs ressources naturelles dans le respect des savoir-faire et des traditions communautaires. Les communautés participantes ont ainsi accès à un tremplin économique qui les encourage à protéger

leurs ressources.

Chaque année, Maisons du Monde finance plusieurs projets de l'association. En 2014 via Man & Nature, ce sont 7 projets qui ont reçu notre soutien en Zambie, Colombie, Kenya, Ghana, Sénégal, Nicaragua et au Pérou, et se sont 4 autres projets environnementaux en Inde, Indonésie et Pérou soutenus dans le cadre de notre adhésion au 1% for the planet.



OFFRIK AUX ENFANTS UN SOUTIEN À LA SCOLARISATION

Un axe important de notre action de mécénat est dédié à l'aide à la parentalité et à la scolarisation en Inde et en Indonésie. Depuis son ouverture en 2008, nous soutenons SOS Village d'enfants sur le village de Raipur en Inde. L'action de cette ONG permet d'accompagner des enfants orphelins ou abandonnés. Un soutien en matière de nutrition, d'éducation et de santé ainsi qu'une formation professionnelle, des séances de conseil et de recherche d'emploi sont dispensées ainsi que des séances de sensibilisation sur la question de l'hygiène et des droits de l'enfant. Des programmes de renforcement des

familles sont également menés pour soutenir des familles risquant d'abandonner leurs enfants.

A Bali, avec l'association Anak, nous participons depuis 2006 au financement de la scolarité et à l'attribution de bourses, du primaire à l'université, à destination d'enfants du nord de l'île afin qu'ils puissent continuer à vivre dans leur famille et aller à l'école publique.

13 Projets ont reçu notre soutien en 2014

ASSOCIER NOS COLLABORATEURS AUX PROGRAMMES DE MÉCÉNAT

Afin de sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux sociaux et environnementaux dans les pays en développement, nous avons initié en 2011 un nouveau format de team building : les congés solidaires.

Ce programme permet à un groupe de collaborateurs tirés au sort de partir à la découverte d'un projet de mécénat financé par l'entreprise, en devenant acteurs du projet pour une période d'une dizaine de jours en moyenne. Le voyage lie activités sur le terrain (reboisement, transformation d'éco-produits générateurs de revenus pour les populations) et moments de partage. Les collaborateurs viennent des magasins européens, de la filiale logistique ou du siège et partent en groupes de 6 à 8 : ils ont créé des liens très forts entre eux, avec l'ONG et surtout avec les bénéficiaires du programme.

Depuis le lancement de cette initiative, 85 collaborateurs sont partis à la découverte des projets directement financés par Maisons du Monde. Cette expérience permet d'une part d'intéresser les salariés au mécénat d'entreprise et de partager une expérience humaine unique. À l'issue de leur voyage, les collaborateurs deviennent porte-parole des actions développement durable de l'entreprise et, chez certains, de nouvelles vocations voient le jour.

Le programme des congés solidaires lancé en 2011 fait désormais partie des actions phares du développement durable de Maisons du Monde. Il donne aux collaborateurs l'envie d'agir et la compréhension des enjeux RSE de l'entreprise. Une initiative qui a remporté un Retail Award de Génération Responsable® en 2014 !

« Le confort dans lequel on vit depuis notre enfance nous aveugle sur les difficultés qu'éprouvent les populations qui nous ont accueillis. Elles vivent pourtant dans des maisons en terre cuite à quelques heures d'avion de nos appartements ! Elles vivent au rythme de la nature, déployant des trésors d'ingéniosité pour nourrir leurs enfants, pendant que nous gaspillons et que nous polluons. À une époque où certains voisins ne se saluent même pas dans nos villes, elles vivent ensemble, élèvent leurs enfants ensemble, partagent leurs récoltes, leur pêche et leur ressources. Ces populations que j'ai eu la chance de côtoyer donnent du sens à la solidarité. »



STEVE RODRIGUEZ

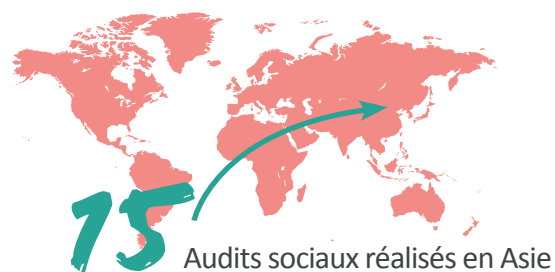
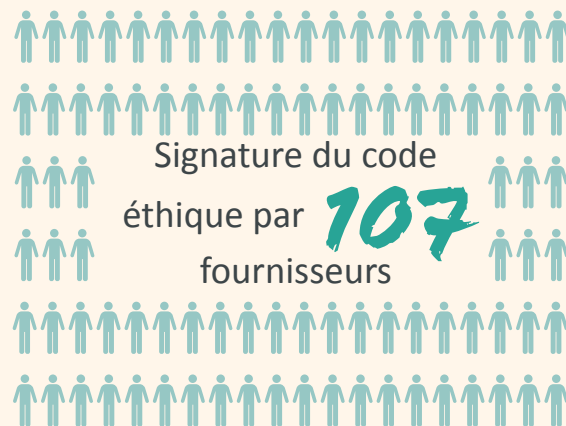
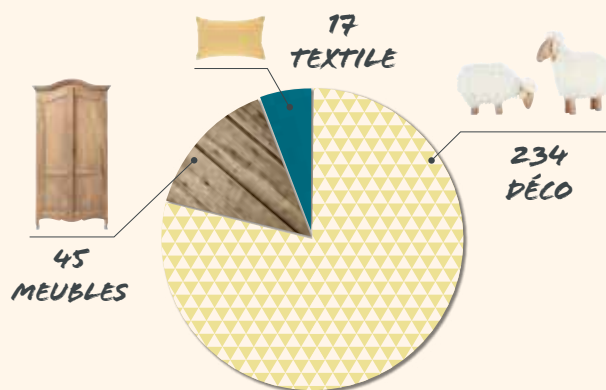
Magasin de Dijon,
parti en congés solidaires au Sénégal



INDICATEURS

ACHETER EN PARTENAIRES

296 fournisseurs représentent **80%** des approvisionnements par catégorie de produits

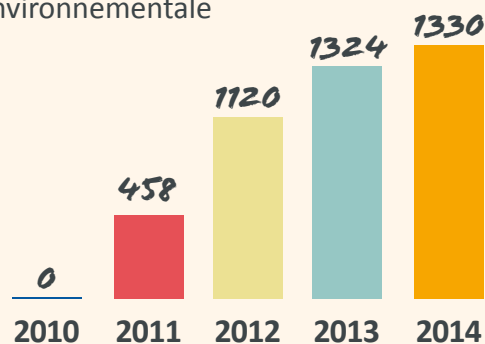


Top **3** des pays de fabrication de nos références

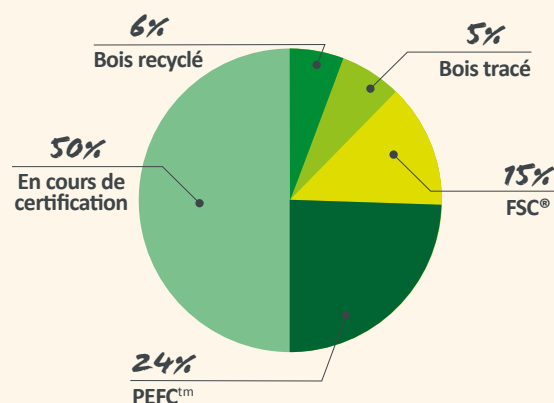


CONCEVOIR EN VISIONNAIRES

Nombre de références ayant fait l'objet d'une certification ou d'une démarche environnementale



Répartition de l'offre meuble responsable MDM

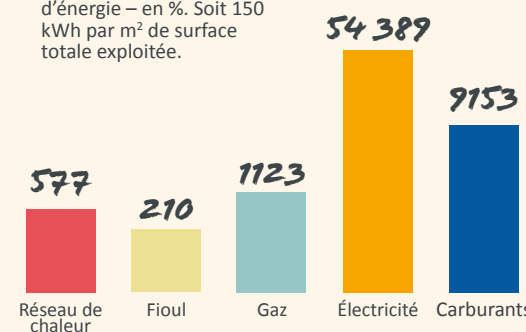


COMMERCER EN CITOYENS

Consommation énergétique totale :

65 452 MWh

Répartition par type d'énergie – en %. Soit 150 kWh par m² de surface totale exploitée.



Consommation d'eau : **70 721 M³**

Soit 103 litres par m² de surface totale exploitée



Consommation de carton (emballages) :

1 635 TONNES

9 244 TONNES

de production de déchets en magasin

47%

de taux de tri sélectif



Part du papier certifié FSC® dans les catalogues :

100%
(7 136 tonnes)

Emissions de GES liées à l'activité de l'entreprise :

6 264

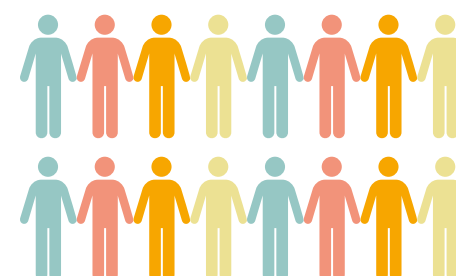
en tonnes équivalent CO2
(chiffres scope 2 issus Bilan Carbone® de 2012)



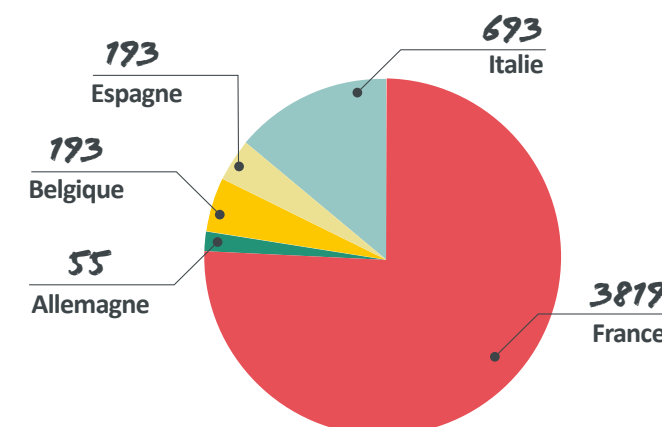
S'ENGAGER EN PASSIONNÉS

85

Collaborateurs ayant bénéficié de congés solidaires

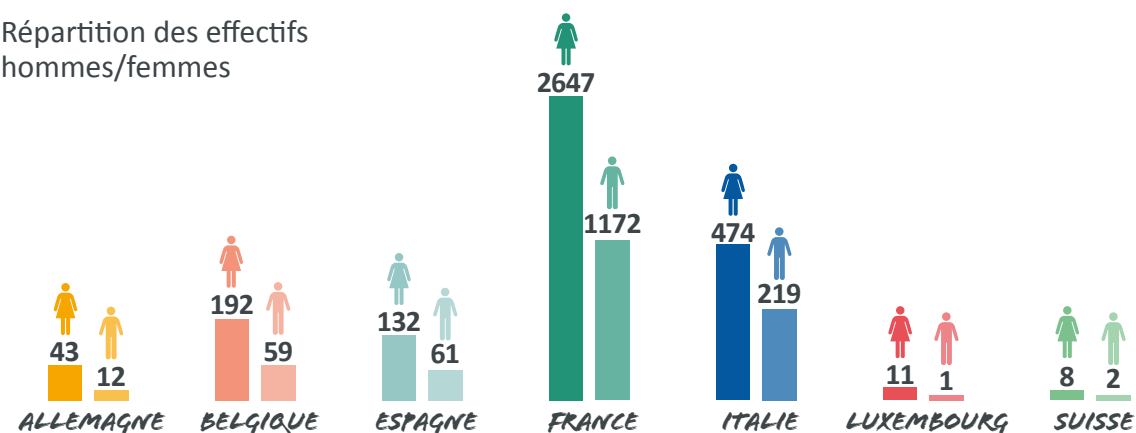


Répartition des effectifs par pays

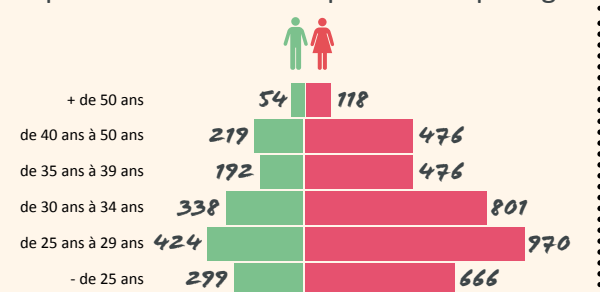


S'ENGAGER EN PASSIONNÉS

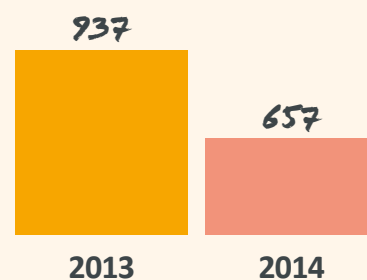
Répartition des effectifs
hommes/femmes



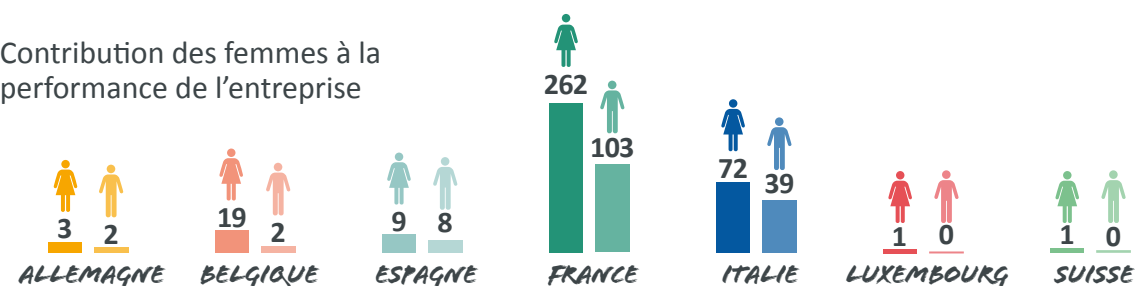
Répartition des effectifs par sexe et par âge



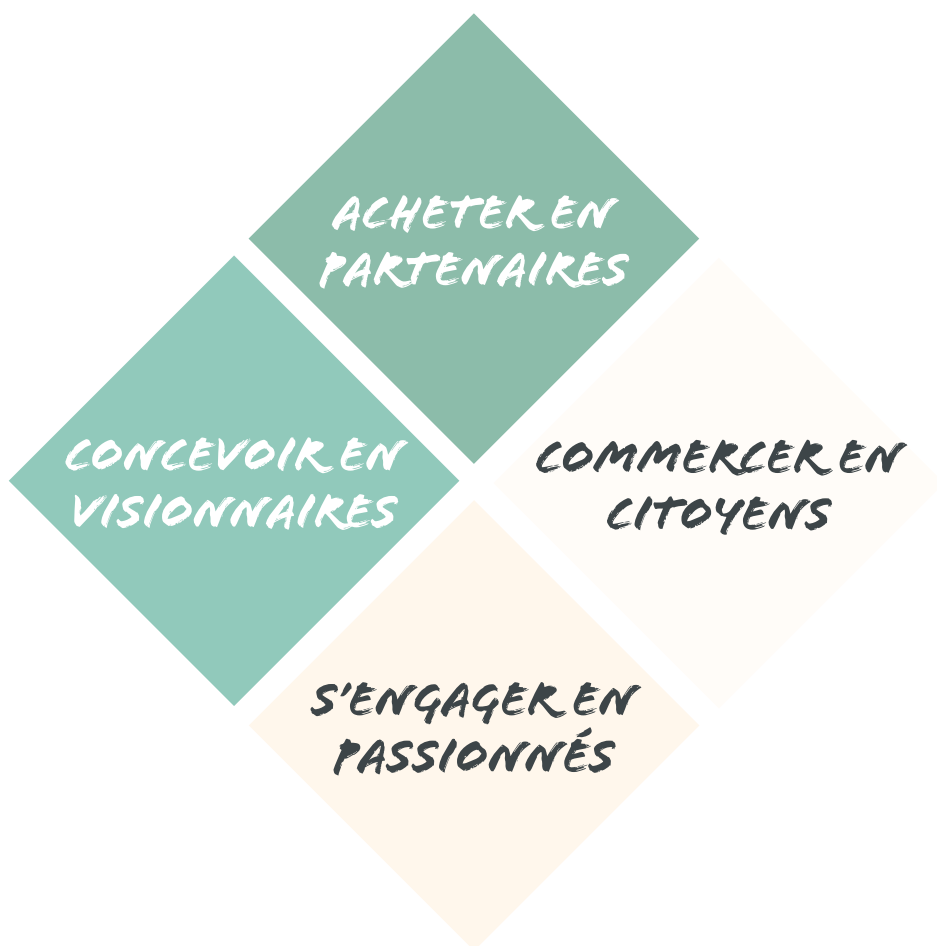
Embauches en CDI



Contribution des femmes à la
performance de l'entreprise



en moyenne de formation par collaborateur
toutes thématiques confondues



MEUBLES & DÉCORATION