



## Communication sur le progrès



Mai 2016



# SOMMAIRE

## **I. Renouveau de l'engagement envers les 10 principes.**

## **II. Damart Way.**

1. La démarche de construction.
2. L'équipe.
3. La mobilisation interne.

## **III. Notre Charte des Achats Responsables.**

## **IV. Droits de l'homme et Conditions de travail.**

1. Sur notre site de production DMT.
2. Achats Grand Import.

## **IV. Environnement.**

1. Innocuité des produits.
2. Sur notre site de production DMT.
3. Chez nos sous-traitants teinturiers en Tunisie.
4. Dans nos magasins en France.

## **V. Lutte contre la corruption.**

## **CONCLUSION**

# I. Lettre de renouvellement

Damart commercialise des vêtements, des accessoires, du linge et des produits de la maison pour une clientèle senior. Il nous est apparu que la manière dont l'entreprise réalise ses achats devient un sujet majeur dans un monde en perpétuel mouvement.

C'est pourquoi nous nous sommes engagés en 2015 à travers une démarche d'Achats Responsables à soutenir les principes de droits de l'homme, de droit du travail, de respect de l'environnement et de lutte contre la corruption.

Cet engagement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de transparence qui se traduit aujourd'hui par la première rédaction et publication de notre COP.

Parce que notre priorité est de proposer d'excellents produits à nos clients, mais que le faire d'une façon éthique est aussi extrêmement important, je renouvelle pour 2016 notre engagement dans le Pacte Mondial des Nations Unies. Je m'engage donc à intégrer les 10 principes dans notre stratégie et à les faire partager à nos salariés, fournisseurs et clients.

Patrick Seghin  
Président



## II. Damart Way

- Damart est l'un des premiers distributeurs européens de vêtements, accessoires et produits de la maison pour les seniors (55+), distribués par catalogue, sur internet et en magasin sur ses principaux marchés France, Grande-Bretagne, Belgique et Suisse.
- Notre vocation est de satisfaire nos clientes à travers la conception, la fabrication, l'achat et la commercialisation de produits textiles.  
C'est pour cela que les Achats nous ont semblé être un formidable levier pour s'engager dans une démarche RSE.
- Nous avons donc engagé la marque Damart dans une démarche d'amélioration continue de notre manière d'acheter.

Notre ambition est :  
d'Acheter d'Excellents Produits,  
auprès de Fournisseurs Responsables,  
dans une Relation Commerciale Equilibrée.

- Cette initiative a pris le nom de Damart Way.



# II. Damart Way

## II.1. La démarche de construction.

Notre démarche est centrée sur une nouvelle manière d'aborder les Achats. Pour cela 3 axes ont été définis:

- Sur notre site de production DMT, basé en Tunisie, une volonté d'être exemplaire, un « laboratoire » pour les Achats Responsables de Damart.
- Pour les Achats en Grand Import, la mise en place d'un dialogue constructif avec les fournisseurs et de moyens de contrôle, la définition d'outils en ligne avec le process et la culture Damart et la mobilisation de toutes les parties prenantes de l'acte d'achat.
- En interne, sensibiliser et mobiliser le plus largement possible autour de notre démarche Damart Way.

## II.2. L' équipe.

Nous avons structuré notre démarche autour d'une équipe composée de:

- Une Responsable RSE: création de poste et nomination en janvier 2015.
- 3 groupes projets composés de 12 volontaires de différents services de l'entreprise pour travailler sur nos 3 axes.
- 4 référents de la RSE dans nos Business Units UK, Belgique, sur notre site de production en Tunisie et auprès du réseau Magasins France pour relayer la démarche sur les différents sites.

## II.3 La mobilisation interne.

Nous avons choisi les Achats Responsables pour nous engager dans la démarche d'amélioration continue sur les 10 principes du Global Compact. Néanmoins il nous a semblé très important de partager cette démarche et d'impliquer l'ensemble des collaborateurs, c'est pourquoi nous nous sommes attachés à communiquer et à sensibiliser en interne sur la démarche.

- ✓ Sensibilisation en interne:
  - 16 présentations de la démarche réalisées auprès de toute la population cadres des différents sites de l'entreprise: France, Belgique, UK, Tunisie.
  - 1 fiche de présentation de la démarche intégrée au book d'intégration des Responsables de Magasin.
  - 2 parutions Damart Way dans le journal interne groupe.
  - 3 communications Totem Damart France dans la rubrique « Damart et vous ».
  - 1 support d'explication de la démarche distribué à tous les collaborateurs en France et en Belgique.
  - 1 sensibilisation à la transparence vis-à-vis des clientes sur les questions des conditions de production de nos produits: création d'une FAQ.
- ✓ Organisation d'une Journée Damart Way:

Dans le cadre de notre engagement sociétal, il nous a paru important de créer des liens de proximité par une action solidaire. C'est pourquoi nous avons organisé une grande collecte de vêtements chauds auprès de tous les collaborateurs au profit des plus démunis:

  - Le 20 novembre 2015 en France au profit de l'Association Amitié Partage de Roubaix 250 kg de vêtements collectés et redistribués
  - Le 26 janvier 2016 en Belgique au profit de la Croix Rouge de Mouscron. 120 kg de vêtements collectés et redistribués
- ✓ Résultat de la sensibilisation interne:
  - 100 % des collaborateurs informés de la démarche Damart Way,
  - 100 % du personnel des magasins et plateaux téléphoniques en France, Belgique et UK formés à la FAQ.

# III. Notre Charte des Achats Responsables

Nous avons écrit notre Charte des Achats Responsables avec la volonté de:

- montrer un engagement fort de Damart sur la RSE,
- garantir et faire respecter les 10 principes du Global Compact, inscrits dans notre Charte,
- formaliser notre politique des Achats Responsables,
- définir le cadre des relations entre Damart et ses fournisseurs.

Cette charte est orientée selon 3 axes:

- Le rappel de nos engagements dans le cadre de notre adhésion au Pacte Mondial.
- L'engagement demandé à nos fournisseurs sur les pratiques en matière des droits de l'homme, du travail et de l'environnement.
- La mise en place d'une démarche d'accompagnement pour un partenariat durable et profitable.

Cette Charte est présentée et expliquée aux fournisseurs comme étant le point de départ d'une nouvelle collaboration centrée sur l'amélioration des conditions de travail, le respect des droits de l'homme et de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Elle est la base du dialogue RSE avec les fournisseurs et du process mis en place:

- envoi de la charte au fournisseur,
- analyse des audits d'usines,
- visite d'usines,
- dialogue constructif autour de l'évaluation du fournisseur et des pistes d'amélioration à mettre en place,
- signature de la charte.



# IV. Droits de l'homme et Conditions de travail

- Principe n°1: Protéger le droit international relatif aux droits de l'Homme.
- Principe n°2: Ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme.
- Principe n°3: Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective.
- Principe n°4: Eliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
- Principe n°5: Abolir le travail des enfants.
- Principe n°6: Eliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession.

## Extrait de notre Charte:

Damart veut garantir à ses clients et collaborateurs que les femmes et hommes qui ont fabriqué ses produits sont traités avec respect.

### IV.1. Sur notre site de production DMT: une volonté d'être exemplaire.

Après avoir réalisé un diagnostic/accompagnement de notre site de production, qui s'est révélé être un site moderne, récent, propre, bien organisé, des axes d'améliorations ont été mis en place.

- ✓ Mise en place au sein de l'usine d'un plan "**Sécurité notre priorité**":  
objectif: assurer la protection de la santé et la sécurité des 180 ouvriers de l'usine.
  - Formation et sensibilisation hebdomadaire du personnel intitulées les mercredis sécurité. Les sujets traités en 2015 sont: lutte contre l'incendie, évacuation, risques électriques, bons gestes de manutention des charges lourdes, port des EPI, gestes de 1ers secours.
  - Suivi des accidents de travail par des enquêtes et des plans d'action.
  - Suivi de la santé de tout le personnel par un contrôle périodique du médecin du travail.
- ✓ Résultats du plan "**Sécurité notre priorité**":
  - 100% des ouvriers suivent le programme « Mercredi Sécurité ».
  - 20 personnes ont été formées à la lutte contre l'incendie.
  - 9 personnes ont été formées au secourisme.
  - Réduction de 25 % du nombre d'accidents de travail.
  - 100% du personnel bénéficie d'un suivi médical périodique.
  - Amélioration de l'éclairage et de l'ergonomie des postes de travail du contrôle qualité.
- ✓ Mise en place d'enquêtes de satisfaction des conditions de travail auprès des ouvriers de l'usine chaque trimestre.
- ✓ Résultats de ces enquêtes:
  - 75% de taux de réponse.
  - 71% de taux de satisfaction des conditions de travail.

# IV. Droits de l'homme et Conditions de travail

- ✓ Mise en place d'un plan de sensibilisation et de contrôle chez tous nos sous-traitants en Tunisie.
  - Démarrage d'une campagne d'audits sociaux chez les sous-traitants confectionneurs de l'usine.
  - Création d'outils de suivi des audits.
  - Mise en place des 1ers suivis de plan d'actions suite aux audits.
  - Mise en place de l'accompagnement des sous-traitants.

- ✓ Résultats du plan de sensibilisation et de contrôle:

- 100% de nos confectionneurs audités.
- 75% de visites de suivi d'audits à 3 mois réalisées.
- 2 outils créés: tableau de suivi d'audits, fiches de bonnes pratiques.
- accompagnement de sous-traitant mis en place: transmission de bonnes pratiques.

## IV.2. Achats Grand Import.

- ✓ Mise en place de notre politique des Achats Responsables:

- Mise en place d'un dialogue RSE constructif avec nos agents et fournisseurs à partir de la définition du process: Présentation de la Charte, contrôle des audits, visite des usines, signature de la charte.
- Création d'outils d'évaluation et d'accompagnement des fournisseurs.
- Mobilisation des acheteurs: formation à l'évaluation et l'accompagnement des fournisseurs, attribution d'un objectif de visites d'usines par acheteur.

- ✓ Résultats de la mise en place de la politique des Achats responsables:

- 1 article RSE intégré dans les contrat agents.
- 3 outils de contrôle et d'accompagnement des fournisseurs développés: grille de lecture d'audits, check-list de visite d'usines, FAQ pour répondre aux fournisseurs.
- 66 Chartes signées.
- 46 visites d'usines réalisées.
- 100% des acheteurs objectivés sur les Achats Responsables.
- 100% des acheteurs formés à l'évaluation et l'accompagnement des fournisseurs (taux de satisfaction de 90%).



# V. Environnement

- Principe n°7: Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.
- Principe n°8: promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
- Principe n°9: Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

## Extraits de notre Charte:

Les produits Damart ne doivent pas avoir d'influence négative sur la santé de ceux qui les produisent ou les consomment, ni sur l'environnement.

### V.1. Innocuité des produits.

- ✓ Conception des produits dans une démarche globale de qualité et de sécurité, dans l'application stricte des réglementations internationales.
- ✓ Contrôles par des laboratoires certifiés indépendants.
- ✓ Résultats de la démarche et des contrôles :
  - diminution de 34% du nombre de cas d'allergies répertoriés en 2015. Aucune non-conformité détectée liée à ces cas.
  - Résultats des contrôles: aucune non-conformité détectée sur les 770 tests réalisés par des laboratoires indépendants en 2015.

### V.2. Sur notre site de production DMT.

Après avoir réalisé un diagnostic/accompagnement de notre site de production, des axes d'améliorations ont été mis en place notamment en terme de traitements des déchets.

- ✓ Mise en place d'une procédure de gestion des déchets : carton et Kraft, plastique, textile, huiles usagées, bombes aérosol, ampoules.
- ✓ Résultats de la procédure de gestion des déchets:
  - investissement dans une machine de compactage des déchets,
  - 550 000 kg de déchets textiles, cartons et plastiques sont compactés, collectés et recyclés; 400 palettes en bois, 100 litres d'huiles usagées, 100 bombes aérosol et 100 ampoules usagées sont aujourd'hui triés, collectés et recyclés.

### V.3. Chez nos sous-traitants teinturiers en Tunisie.

- ✓ Démarrage d'une campagne d'audit environnemental chez nos teinturiers.
- ✓ Résultat: 50% des sous-traitants teinturiers audités.

### V.4. Dans nos magasins en France.

- ✓ Mise en place d'un projet pilote: 3 magasins tests de bonnes pratiques sur la région parisienne dans le but d'un déploiement à grande échelle:
  - Mise en place du tri: ordures ménagères/déchets recyclables.
  - Entretien: utilisation exclusive de produits «éco-labellisés».
  - Fournitures: utilisation exclusive de produits recyclés ( enveloppes, stylo, papier...)
  - Impression: uniquement noir et blanc, qualité éco.
  - Consommation d'énergie: extinction des lumières des bureaux et salles de pause en cas de non-utilisation, limitation du chauffage (19°C) et de la climatisation (différentiel maxi avec T° extérieure de 4°C), extinction du chauffage et de la climatisation aux heures de fermeture.
- ✓ Résultats:
  - 75 000 litres de déchets triés sur l'année sur le test
  - Baisse en moyenne de 0,5% des consommations d'énergie sur le test

# VI. Lutte contre la corruption

- Principe n°10: Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vins.

## **Notre engagement dans la Charte des Achats Responsables.**

Extrait de notre Charte:

Nos équipes s'engagent à sélectionner les fournisseurs de manière impartiale et à les traiter loyalement.

Résultat: 65 chartes signées.

# CONCLUSION

Il y a un an nous posons les fondations de notre politique RSE en adhérant au pacte Mondial des Nations Unies et en créant au sein de Damart un poste de Responsable RSE.

Au cours de cette 1<sup>ère</sup> année nous avons mis en place et déployé notre politique des Achats Responsables.

Nous entrons maintenant dans une phase d'accélération de notre progression sur les 4 grands domaines que sont:

- Le droit du travail
- Les droits de l'homme
- Le respect de l'environnement
- La lutte contre la corruption.