

COMMUNICATION ON PROGRESS

Mai 2016

INTRODUCTION

Le 18 mai 2015,

L'année 2015 marque la fin d'un cycle pour Majencia qui a fait le bilan des actions de progrès mises en œuvre au cours des trois dernières années tout en préparant activement les évolutions structurantes qui assureront le Développement Durable et la pérennité de l'entreprise.

En effet dans un contexte économique très concurrentiel, Majencia a su capitaliser sur ses forces tout en déployant les méthodologies nécessaires à l'optimisation de ses processus. La stratégie de l'entreprise est plus que jamais centrée autour de ses clients et de la garantie de leur satisfaction.

Nous avons ainsi enrichi notre démarche de Développement Durable tout en continuant de piloter les axes de progrès initiés en 2010.

Sur le pilier social, l'entreprise a mis l'accent sur l'ergonomie des postes et l'amélioration des conditions de travail. La communication descendante et ascendante a été renforcée dans un esprit d'échange et de transparence.

Le pilier économique est soutenu par la démarche de Lean management déployée au sein de l'ensemble de l'organisation avec comme priorité numéro un la satisfaction de nos clients à tout moment.

Enfin le groupe Majencia poursuit la réduction de l'empreinte écologique de ses activités et produits notamment au travers de sa démarche d'éco-conception et de l'optimisation de la consommation énergétique de ses processus industriels.

Notre démarche de Développement Durable équilibrée est soutenue par l'implication de l'ensemble de nos collaborateurs à travers la Dynamique de Résolution de Problème. Ce système de suggestions vient enrichir notre démarche d'amélioration continue et permet de traduire la vision de l'entreprise de manière très opérationnelle dans l'ensemble des processus de l'entreprise assurant ainsi l'appropriation de nos valeurs par tous.

Notre engagement et les valeurs portées par notre stratégie de Développement Durable impliquent l'ensemble de parties prenantes, internes et externes, collaborateurs, clients, fournisseurs et acteurs économiques qui nous accompagnent ainsi que les territoires qui composent notre écosystème.

Forte de ce bilan positif et des évolutions structurantes mises en œuvre Majencia renouvelle son engagement aux dix principes du Pacte Mondial et affirme sa volonté de poursuivre ses efforts pour défendre le bien-être et la qualité de vie au travail.

Vincent GRUAU
Président-Directeur Général

PRINCIPES ET ILLUSTRATIONS

DROITS DE L'HOMME

Principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence

Principe 2

(...) à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

2015 a été une année de construction pour le groupe Majencia qui a poursuivi l'intégration de ses deux nouvelles filiales Macé et Addform acquises en 2014.

Afin de valoriser les savoir-faire rares des deux entreprises, le groupe Majencia a engagé des actions de reconnaissance via la labellisation.

Ainsi treize des gammes de la maison Macé ont été certifiées Origine France Garantie, garantissant que :

- | Le lieu (ou les lieux) où le produit prend ses caractéristiques essentielles est situé en France, et que,
- | 50% au moins du PRU du produit est acquis en France

De plus, une démarche de reconnaissance de la maison Macé comme Entreprise du Patrimoine Vivant (EPV) a également été engagée au près de l'Etat français, afin de distinguer les savoir-faire d'excellence de cette entreprise qui est l'un des deux derniers industriels en France spécialisé dans l'ébénisterie.

Ces deux entreprises s'intègrent ainsi parfaitement à la démarche de Développement Durable du groupe Majencia et viennent soutenir son engagement pour le soutien de l'industrie et des savoir-faire français.

En parallèle la part du chiffre d'affaire produit en France progresse de 11 points par rapport à 2012 sur le périmètre historique de l'entreprise. La part du chiffre d'affaire associé à notre activité de production de mobilier français atteint ainsi 66,5% dépassant l'objectif de 65% fixé en 2013.

Le groupe Majencia poursuit ses échanges avec ses parties prenantes et construit des partenariats privilégiés avec des entreprises qui partagent ses valeurs.

Ainsi en 2015 Majencia a signé un partenariat avec Handicap International pour la période 2015-2016 afin de soutenir les actions de l'association.

Il en est de même avec l'association GHW (Global Heart Watch), association œuvrant pour la prévention des risques cardiaques, qui en échange du soutien financier de Majencia a formé une centaine de nos collaborateurs aux gestes qui sauvent. Cette initiative vient compléter la démarche de prévention déjà mise en place notamment au travers de l'installation de défibrillateurs sur l'ensemble des sites du groupe.

PRINCIPES ET ILLUSTRATIONS

En parallèle nos partenariats avec nos fournisseurs se poursuivent. A fin 2015, 38% de notre volume d'achat a été audité par l'organisme ECOVADIS dans le but de garantir le respect des piliers du développement durable tout au long de la chaîne de production.

Enfin, le site internet du groupe a été totalement repensé.

Une nouvelle rubrique Carrière a ainsi été créée autour des valeurs de l'entreprise : Engagement, Performance, Innovation et Citoyenneté, et de sa stratégie de Développement Durable, faisant ainsi des valeurs de l'entreprises l'un des principaux leviers de recrutement de Majencia.

PRINCIPES ET ILLUSTRATIONS

CONDITIONS DE TRAVAIL

Principe 3

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4

(...) l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Principe 5

(...) l'abolition effective du travail des enfants

Principe 6

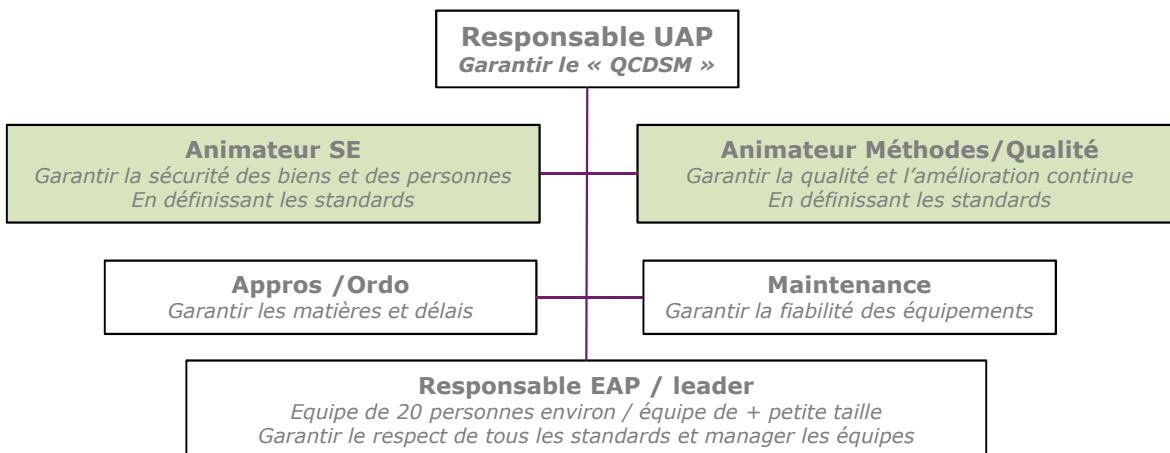
(...) l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

L'année 2015 a marquée la restructuration complète des équipes Majencia autour de la valeur ajoutée et de la satisfaction client.

Cette démarche initiée par l'arrivée au COMEX d'un Directeur Qualité et Satisfaction Client a été déployée en 2015 sur l'ensemble des directions opérationnelles et s'est traduite par la création d'Unités Autonomes de Production (UAP).

Ces équipes autonomes et responsables sont composées de façon à disposer de l'ensemble des ressources pour agir rapidement et efficacement pour garantir le respects des standards de Qualité, Délai, Coût, Sécurité et Management (QCDSM).

Organisation type d'une UAP :



Afin de permettre à chacun d'appréhender au mieux cette nouvelle organisation, la priorité a été donnée à la sensibilisation et à la formation. Des sessions de deux jours ont été organisées, mobilisant plus de 100 collaborateurs par groupe de 8 à 12 personnes, sur les enjeux de la qualité et du travail collectif et collaboratif au travers d'une expérience sur un cas concret de diagnostic de situation

Cette restructuration des équipes autour du besoin du client s'est accompagnée de nouveaux outils et méthodes de travail.

PRINCIPES ET ILLUSTRATIONS

Ainsi, un système suggestions appelée Dynamique de Résolution de Problèmes (DRP) a été déployé et mis à disposition de l'ensemble des salariés. Les idées ainsi remontées ont permis de réaménager les postes et d'améliorer les conditions de travail, d'optimiser les produits ou les techniques de production, etc.

Entre septembre et décembre 2015, via la DRP, les salariés ont identifié et remonté 497 suggestions dont 322 ont été mises en œuvre sur la fin de l'année.

Dans le cadre de sa démarche Qualité, Majencia adresse une enquête de satisfaction à ses clients de manière automatique et lors de chaque réception de chantier.

L'analyse de cette enquête déclenche systématiquement un plan d'action animé en CODIR et destiné à garantir l'amélioration continue de nos prestations en tenant compte des expériences et des besoins des clients. L'indice global de satisfaction clients (ISC) est établi à partir des retours de cette enquête, il mesure la satisfaction de nos clients sur les items suivants :

- | Qualité de la démarche commerciale
- | Qualité du traitement de la commande
- | Réactivité et disponibilité des équipes
- | Qualité des produits
- | Qualité de la prestation de montage

En 2015, 84% des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction recommandent Majencia. L'objectif de l'entreprise est d'atteindre au plus vite 90% de clients satisfaits et très satisfaits.

Le troisième indicateur mis en œuvre est le Coût d'Obtention de la Qualité (COQ). Cet indice est suivi sur l'ensemble des Unité Autonomes et communiqué aux salariés. Il mesure le coût des actions de prévention et de la Non Qualité interne (rebuts, reprises, etc.), ainsi que le coût de la Non Qualité externe c'est à dire visible du client.

Son analyse permet de piloter les plans d'amélioration et de sensibiliser l'ensemble du personnel à l'importance de la prévention et de l'amélioration continue.

A fin 2015 le COQ atteignait 0,94% du chiffre d'affaire de l'entreprise et répondait à l'objectif de 1%.

Afin de soutenir l'ensemble de la démarche des espaces de communication ont été mis en place dans les sites de production. Ils sont le lieu de réunions hebdomadaires où les chiffres de l'UAP ainsi que les résultats des indicateurs vus précédemment sont suivis.

La sécurité des collaborateurs est un des axes majeurs de la démarche d'amélioration mise en place.

Les actions terrains comme les 5S, la redéfinitions des flux, ou encore les réaménagements de poste ont ainsi contribué à améliorer de 11% l'indicateur de suivi de la santé et de la sécurité des salariés mesuré en nombre de jours non travaillés suite à accident de travail ou maladie (hors absences non rémunérées et congés maternité/paternité).

En parallèle de ses actions pour améliorer les conditions de travail au sein de ses sites de production, Majencia met au cœur de ses priorités le bien-être et la qualité de l'environnement de travail de ses clients.

PRINCIPES ET ILLUSTRATIONS

Cet engagement fait partie intégrante du processus de développement produit et a permis à Majencia de recevoir le Janus du Design pour la gamme Eklipse.

Le Janus est un label d'excellence qui récompense les entreprises et collectivités qui s'inscrivent durablement dans une démarche de progrès au service de la Personne, l'Industrie et la Cité. Créé en 1953, il est parrainé par le Ministre de l'Industrie et du Commerce extérieur.

En attribuant à l'unanimité le Janus de l'Industrie 2015 pour le programme de mobilier Eklipse le jury du Janus a souhaité récompenser un design innovant conçu pour accompagner les changements organisationnels de l'entreprise, la mutation des modes de travail, l'intégration des nouvelles générations, les nouvelles technologies et rendre les utilisateurs acteurs de leur environnement de travail.

Enfin, en 2015 Majencia a lancé la deuxième édition du Majenius du Design en partenariat avec l'école Boulle. La thématique retenue proposait de revisiter les solutions de rangement, associées à des typologies d'espace de vie divers et variés répondant aux besoins de collaborateurs résolument mobiles.

Pour la deuxième année, Majencia a fait appel à la fondation Créative Handicap, un collectif d'artistes en situation de handicap ou non, pour réaliser son trophée du Majenius du Design.

PRINCIPES ET ILLUSTRATIONS

ENVIRONNEMENT

Principe 7

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

Principe 8

(...) à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Principe 9

(...) à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

En 2015 Majencia a redéfini son offre de conseil autour du concept de la Mobilité Sociale Connectée®.

santé + liberté + communauté + synergie

Santé au travail, Liberté d'action, Synergie des Groupes, Création de communautés : les nouveaux comportements, les nouveaux modes d'organisation et la nécessité d'innover nous amènent aujourd'hui à repenser l'aménagement en fonction de ces enjeux. Et les espaces de vie professionnelle doivent désormais être pensés et aménagés pour intégrer pleinement les facteurs organisationnels et humains, et ce au service de la stratégie d'entreprise et de la performance.

Les outils de la Mobilité Sociale Connectée permettent ainsi aux entreprises de mieux aborder ces changements en les aidant à répondre aux questions suivantes :

- | Quels sont les changements sociétaux auxquels l'entreprise doit s'adapter ?
- | Comment renforcer l'engagement individuel de chaque collaborateur ?
- | Quelles sont les conditions nécessaires pour stimuler l'innovation ?

La Mobilité Sociale Connectée® retranscrit l'équation des 4 piliers en principes d'aménagement. L'importance accordée à chacun de ces piliers varie d'une organisation à l'autre et c'est en identifiant les leviers les plus pertinents que l'entreprise pourra progresser vers un écosystème de la performance qui lui soit optimal.

Cette démarche associée à un outil d'audit permet aux experts du département Conseil & Solutions de Majencia d'accompagner ses clients en amont de leur réflexion pour définir avec eux un projet d'aménagement d'espaces sur-mesure et durable en ligne avec la culture et les valeurs de l'entreprise.

Ainsi, en parallèle de la construction de ces nouvelles méthodologies la part du chiffre d'affaire du groupe portée par le service Conseil&Solution a progressé en 2015 de 4 points par rapport à 2012 pour s'élever à 9,4%.

PRINCIPES ET ILLUSTRATIONS

Ces démarches d'innovation se traduisent par la reconnaissance de nos parties prenantes.

En effet le Groupe Crédit Agricole a mis à l'honneur Majencia pour sa démarche d'éco-socio-conception de ses produits en lui remettant pour la seconde fois le Trophée Horizon, récompense qui promeut les fournisseurs les plus engagés en récompensant leurs projets innovants en matière de Développement Durable.

Ce trophée souligne la pertinence et le caractère novateur des choix de développement produit du Groupe. Ces choix s'appuient sur les trois piliers du Développement Durable, environnemental, social et économique et contribuent à améliorer le positionnement de Majencia sur chacun d'entre eux.

Les actions mises en œuvre pour réduire l'empreinte environnementale des produits se traduisent au travers de la mesure et du suivi de l'indicateur de Score Global qui mesure l'impact de l'ensemble des produits fabriqués par Majencia selon les 5 indicateurs suivants :

- | Changement climatique (kg CO2 eq)
- | Acidification terrestre (kg SO2 eq)
- | Epuisement des ressources (kg Sb eq)
- | Eutrophisation (kg P eq)
- | Oxydation Photochimique (Kg NMVOC)

Cet indicateur a diminué de 14% depuis sa mise en place en 2012.

En parallèle le taux de recyclabilité moyen de nos produits est de 96,5%, garantissant une fin de vie optimisée.

La mise en place de la démarche d'analyse de cycle de vie s'accompagne de la généralisation des labellisations NF Environnement Ameublement et Office Excellence Certifié à l'ensemble de nos nouvelles gammes.

Ainsi en 2015 la part de notre chiffre d'affaire produit labellisé était de 75% pour le référentiel NF Environnement Ameublement et de 93% pour la labellisation selon les référentiels Office Excellence Certifié ou GS.

PRINCIPES ET ILLUSTRATIONS

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Principe 10

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Majencia en la personne de Vincent Gruau, président du groupement mobilier de bureau de l'UNIFA (UNion des Industries Françaises de l'Ameublement) est à l'origine de la création d'une charte de relations commerciales éthiques et responsables, qui a pour vocation de lutter contre la dégradation des équilibres commerciaux.

Signée par 22 fabricants, éditeurs ou distributeurs de mobilier de bureau, tous adhérents de l'UNIFA et représentant 70% du marché, elle définit un engagement mutuel entre les donneurs d'ordre et les professionnels du mobilier de bureau au service du bien être des salariés, de la performance et de la pérennité des entreprises.

Ainsi ont été définis 9 engagements en faveur de la qualité de vie au travail et 8 règles à adopter pour des relations commerciales plus équilibrées, à savoir :

- | Adopter une politique d'achats responsables sans recourir aux enchères inversées
- | Prévoir un délai de réponse aux appels d'offre de 4 semaines ouvrées minimum
- | Fixer une durée de maintien des prix des marchés à un an maximum
- | Limiter les études d'implantation à 10% du nombre de postes et à 2 versions de plans
- | Réserver les cellules de démonstration aux projets > 100 postes et à 3 candidats
- | Limiter les coûts des démonstration à 1000€ / 100 postes, plafonnés à 10k€
- | Calculer les pénalités de retard sur le solde à livrer et non sur l'ensemble du projet
- | Respecter la LME, notamment concernant les conditions de paiement

Cette charte s'emploie à régler l'équilibre des relations commerciales notamment en matière d'équité des appels d'offre et de proscription des commissionnements et de toutes autres formes de corruption actives ou passives.