

Rapport de Communication  
sur le Progrès 2016



## Table des matières

I) Lettre de renouvellement .....	3
II) Présentation de Damart, la marque préférée des femmes de + de 55 ans. ....	4
III) Droits de l'Homme .....	5
A) Les achats responsables .....	5
B) Soutien aux associations locales.....	7
IV) Conditions de travail.....	8
A) Bien-être pour tous les salariés .....	8
B) Santé et sécurité des travailleurs .....	9
C) Diversité.....	9
D) Formations au service des collaborateurs.....	10
V) Environnement.....	11
VI) Lutte contre la corruption .....	13
A) En interne .....	13
B) Avec nos parties prenantes .....	13

## I) Lettre de renouvellement

**Damart** est la marque préférée des femmes de + de 55 ans ! Tous les collaborateurs nourrissent un profond respect et une passion pour les séniors. Dans leur quotidien, ils cultivent esprit d'équipe, fibre de l'innovation, envie d'entreprendre et goût de la performance.


En cohérence avec ces valeurs nous avons adhéré au Pacte Mondial des nations Unies il y a 2 ans. Par cet engagement, nous avons souhaité marquer notre volonté à soutenir les principes des droits de l'homme, de droit du travail, de respect de l'environnement et de lutte contre la corruption.

Dans la continuité de notre adhésion en 2015, je suis heureux de confirmer que nous réitérons notre soutien envers les 10 principes. Cet engagement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de transparence qui se traduit par la publication de notre deuxième Communication sur le Progrès.

A travers cette communication nous souhaitons montrer comment nous intégrons ces 10 principes au cœur de notre stratégie et dans l'exercice quotidien de nos métiers.

Patrick Seghin - Président

## II) Présentation de Damart, la marque préférée des femmes de + de 55 ans.



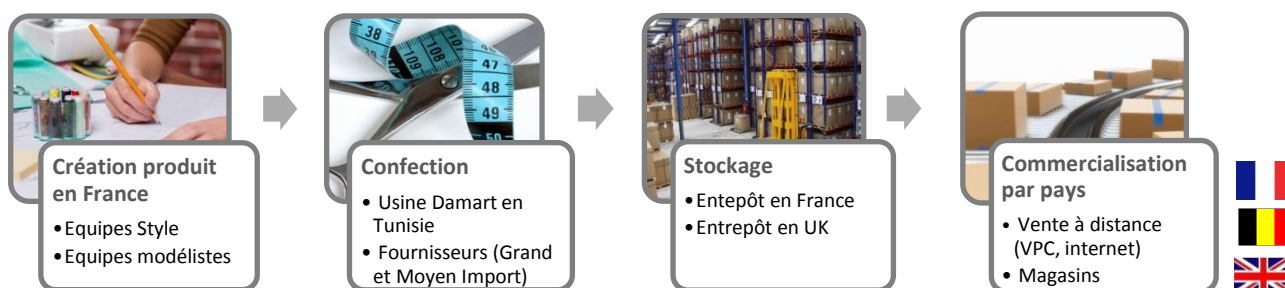
2200 employés      1 site de production

**450 millions € (CA)**

3 Pays      150 magasins

Damart, créateur fabricant, commerçant cultive le goût du **bien-être** depuis plus de **60 ans**. La qualité, le confort de ses produits, et la fibre mythique thermolactyl, ont conquis une clientèle toujours plus large bien au-delà de la France, pays d'origine de la marque.

Implanté également en Belgique, en Grande-Bretagne, et en Suisse Damart est aujourd'hui reconnu comme une référence internationale et vise désormais une place de **leader européen** sur le marché des seniors.



Damart a pour vocation de proposer à ses clients des produits alliant style et bien-être. Cette promesse s'appuie sur les valeurs d'innovation et de considération, valeurs fondamentales de notre marque. Damart veut garantir à ses clients et collaborateurs que les femmes et hommes qui ont **fabriqué ses produits** sont **traités avec respect** et que cette fabrication n'a **pas d'impact négatif sur l'environnement**. 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**.

Dans ce cadre, Damart a adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies et est **fière** de développer sa démarche RSE : **Damart Way**, très centrée sur la thématique des Achats Responsables en collaboration avec ses fournisseurs.

### III) Droits de l'Homme

- 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.

Le cœur d'activité de Damart s'articule autour de 3 activités principales : la production en Tunisie, l'achat auprès de partenaires en Europe, en Moyen Import et en Grand Import et la commercialisation en Europe. Cette triple activité et ce périmètre géographique mondial pousse Damart à être particulièrement attentif au respect des Droits de l'Homme.

C'est à travers une démarche d'Achats Responsables dans les pays de fabrication des produits et un soutien actif aux associations locales dans les pays de commercialisation des produits Damart que l'entreprise soutient les Droits de l'Homme.

#### A) Les achats responsables

##### Les 3 piliers de la démarche

Damart diffuse sa Charte des Achats Responsables auprès de ses fournisseurs, visite les sites de production et fait évaluer ses fournisseurs par des auditeurs sociaux externes. L'ambition est d'acheter d'excellents produits auprès de Fournisseurs responsables dans une relation commerciale équilibrée.



**Engagement fort** entre Damart et ses partenaires sur l'acte d'achat responsable.

**Vérification** des conditions de fabrication des produits Damart dans le cadre de la collaboration entre Damart et ses partenaires.

**Evaluation** devant permettre la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue des conditions de travail sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.

Cette année, Damart a :

- **adhéré** à l'ICS (Initiative Clause Sociale)
- **entamé une campagne d'audits sociaux** basée sur la cartographie de l'évaluation des risques fournisseurs.
- **renforcé sa position** en intégrant un chapitre RSE dans les conditions générales d'achat. L'accord de principe (signature de charte) devient un accord contraignant : s'il est avéré que la charte n'est pas respectée, et que rien n'est mis en œuvre pour y remédier, le contrat avec le fournisseur sera rompu.

2014 : Naissance de la Damart Way



2017: Adhésion à l'Initiative Clause Sociale (ICS)



### Résultats de la démarche

- En **Tunisie** (sur le site de production Damart et chez les sous-traitants)

**Audits sociaux** 100 % des sous traitants audités socialement

**Audits environ.** 100% des teinturiers audités environnementalement

**Visites des sous-traitants** 100% des sous traitants sont visités 3 fois par an par notre référent RSE Tunisie  
40% des **Non Conformités relevées par l'audit** ont été levées

- Chez les fournisseurs **Grand et Moyen Import**

**Charte des achats responsables** 142 chartes signées par les fournisseurs Damart  
+115% par rapport à l'année dernière

**Visites des usines** 95 usines fournisseurs visitées par les acheteurs  
+106% par rapport à l'année dernière

**Audits sociaux** Adhésion à l'ICS ( Initiative Clause Sociale) en janvier 2017  
10 audits sociaux réalisés sur le 1er semestre 2017 lors du lancement d'une 1ère campagne d'audits  
20 rapports d'audits sociaux partagés avec les autres membres ICS  
109 rapports d'audits sociaux collectés de toute initiative ( dont 85 de moins de 2 ans)

- En interne :

**Formation des équipes achat/sourcing**

**3 réunions de formation** à l'analyse des audits sociaux ICS réalisées auprès des acheteurs.  
**100% des équipes achat/sourcing** formées.  
**Un objectif RSE** a été fixé à chaque acheteur - **Taux d'atteinte de 95%**.

**Sensibilisation de toute l'entreprise**

**70 personnes** présentes lors du **forum Damart Way UK** : réalisation d'ateliers explicatifs de la démarche.  
**3 nouvelles directrices** magasins France formées lors de leur intégration.  
**8 présentations** d'un update de la démarche auprès des collaborateurs, du Comité de direction France, de l'encadrement Supply Chain France & Belgique, de la direction des achats et cadres UK.

## B) Soutien aux associations locales

A travers son engagement sociétal en faveur des Droits de l'Homme, Damart démontre son attachement à devenir une marque engagée, éthique et responsable. Son leitmotiv est d'agir au profit des seniors et de générer un impact positif sur la société.

### Collecte de vêtements au profit des plus démunis :

- Sur chaque site de France se trouvent des points de collecte **Triboulo**, cette année, 7900 kg de vêtements ont été collectés.
- 280 kg de vêtements ont été récoltés pour l'association **Amitié partage**.
- Pendant 2 semaines, le magasin Damart de Troyes a organisé une collecte de vêtements au profit de la **Croix Rouge Française**.
- Un don de 5300 thermolactyl a été fait pour venir en aide aux migrants à Calais.



### Soutien de grandes causes via des associations locales:

- **Isolement des séniers:**
  - Association **The Silver Line** en UK (helpline for older people): organisation d'une semaine d'animation avec les séniers. **38 clients** ont été conviés à la dégustation de thé et don de 11684£.
- **Cancer du sein:**
  - Association **Breast Cancer Now** en UK: don de 14476£.
  - Association **Bosom Friends** in UK: don des vêtements pour l'organisation du défilé de mode au profit de la lutte contre le cancer du sein.
- **Recherche sur les maladies cardiaques:**
  - **Association Hearth research** UK: sponsoring de l'événement A day in the Dales par l'envoi de bénévoles et un don de 4672£.
- **Statut de la femme:**
  - Association **Toutes à l'école** en France: opération produit partage qui a permis un don de 13000€ pour permettre la scolarisation de fillettes au Cambodge.
  - Association **Memisa** en Belgique: don de 2000 € au profit des mères isolées.



#### IV) Conditions de travail

- 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 le discrimination en matière d'emploi et de profession.

Sur les 3 sites en France, en Belgique et en UK et en Tunisie, l'engagement de Damart en faveur du respect des conditions de travail se traduit par des actions portant sur le bien-être, la santé et la sécurité des travailleurs, la diversité et les formations. Des mesures ont été mises en place afin de procurer à ses collaborateurs des conditions de travail décentes qui allient performance, productivité et plaisir.

##### A) Bien-être pour tous les salariés

###### Aide à la parentalité:

- Signature d'un partenariat avec un réseau de crèches **Rigolo comme la vie** en France, pour permettre aux collaborateurs du groupe basés dans le nord de la France de bénéficier d'une place en crèche. Résultat: **14 bénéficiaires**. Toutes les places disponibles ont été prises dès le lancement.
- Mise en place d'une aide financière à la garde d'enfants en UK . Résultat: **22 bénéficiaires**.



###### Disposition en faveur des seniors:

- Mise en place d'un aménagement du temps de travail pour les plus de 50 ans en Belgique et plus de 55 ans en France. Résultats: Séance d'information avec les personnes concernées en Belgique (**10 personnes**). Fin de la modulation du temps de travail pour **30 personnes** et **8 salariés** auront une modulation hebdomadaire qui n'excédera pas 37.50 h en France.

###### Intégration des salariés

- **Distribution du nouveau book d'intégration** à tout nouveau collaborateur. Le dossier reprend l'organisation du Groupe Damartex et de Damart UK.
- **VIP reward and recognition** organisé en UK: chaque mois, les salariés Damart UK sont récompensés lors des VIP reward pour avoir démontré dans leur travail la mise en pratique les valeurs de l'entreprise. Résultat : **200 gagnants** par an.

###### Cohésion interne – Rapprochement des équipes

- Mise en place d'un projet de **réaménagement et de réaffectation des espaces de travail** en France avec la volonté de faciliter le travail en équipe et d'améliorer les conditions d'exercice du métier de chacun. Projet mené en co-construction avec **64 collaborateurs** organisées en **6 groupes** (connectivité, ergonomie, studio digital, espaces communs, déplacements, communication interne). En moyenne, **8,5 réunions** ont été menées par groupe.
- Mise en place d'un **réseau d'entreprise** pour faciliter les échanges et les partages entre filiales : Yammer. Résultats : **852 membres actifs**.  
**Création du groupe Damart Way** pour s'informer sur la RSE, partager ses bonnes pratiques, rejoindre l'équipe. Résultats : **136 membres actifs**.



- Organisation d'un « family day » en Belgique et en Tunisie pour les ouvriers de l'usine et leur famille. Résultats : En Tunisie, en 2016 le sortie à Carthageland a remporté **un taux de satisfaction de 88,95%**. En Belgique, en 2016, **250 participants** à la journée à Bruges.

#### Mise en place du télétravail pour les salariés qui le souhaitent (France)

- Mise en place de **4 référents** et d'un site intranet explicatif et interactif pour communiquer avec les intéressés. Résultat: **36 télétravailleurs** avec un taux de satisfaction de **90%**.

#### **B) Santé et sécurité des travailleurs**

- Mise en place d'**un test de vue gratuit** et prise en charge d'une partie du coût des lunettes pour les salariés travaillant sur ordinateur en UK. Résultat: **32 bénéficiaires**.

#### Pour le personnel des magasins


- **Sécurisation des magasins** : Mise en place d'un système de caméras de surveillance pour assurer la sécurité du personnel des magasins en France et en Belgique. Les équipes sont plus confiantes et se sentent en sécurité. Résultats : Dispositif dissuasif dans **10 magasins** en Belgique. **22 magasins** équipés de caméras en France (dont 12 à Paris).
- **Aménagement d'une salle de vie** pour le personnel dans 100% des magasins en France, soit **80 magasins**.
- **Les pôles d'encaissement** des magasins ont été retravaillés avec un ergonome et la participation du CHSCT en Belgique et en France (hauteur des meubles, fonctionnalité des meubles coulissants, positionnement de la sacherie...). Résultat: **10 magasins** en Belgique et **23 magasins** en France bénéficiaires.

#### Pour le personnel de la logistique

- **Modernisation des process en logistique** en France pour améliorer les conditions de travail des préleveuses. Résultat: **5 km de marche en moins** par jour (- 40% de leur trajet à pied) pour le même nombre de colis expédiés et sans baisse d'effectif.
- **Nette diminution des accidents du travail** en France à l'entrepôt: **-50%** entre 2016 et 2015, taux historiquement le plus bas depuis 10 ans.
- Mise en place de « **l'école du dos** » en Belgique: sensibilisation et organisation de formations pour le personnel de la logistique. Résultat: **3 sessions de 2h30** réunissant chacune 12 personnes.

#### **C) Diversité**

##### Partenariat avec le milieu de l'insertion:

- Partenariat avec INGEUS en UK: programme de retour à l'emploi de personnes éloignées de l'emploi. Résultats: **21 personnes** ont été recrutées chez Damart UK par ce programme. 
- Accueil d'une classe de 2<sup>nde</sup> de l'Ecole Régionale pour Déficiants Visuels afin de présenter aux jeunes le métier de conseiller téléphonique. Résultats : **9 enfants accueillis**, taux de satisfaction de 100%.

### Disposition en faveur des seniors

- Toujours à l'écoute des problématiques des seniors, Damart s'est engagé à maintenir une proportion de seniors parmi ses salariés. Résultats : **40.25%** de ses salariés en France soit +2 points par rapport à 2015.

### Egalité Hommes-Femmes

- En 2017, l'entreprise et les partenaires sociaux ont signé un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle.
  - Un accès à la **formation professionnelle** identique pour les femmes et les hommes.
  - Un accès à la **promotion interne** identique pour les femmes et les hommes.
  - Des mesures visant à **supprimer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes**. Les décisions relatives à la gestion des rémunérations seront toujours exclusivement portées sur des critères professionnels.
  - Des dispositions permettant **l'articulation entre vie professionnelle et vie privée**. Exemple : mise en place du télétravail et du travail à temps partiel.

## D) Formations au service des collaborateurs

### Formations pour lutter contre le stress:

- Formation sur stress & time management en Belgique. L'objectif de la formation est d'apprendre à optimiser son organisation personnelle et à gérer son stress. Résultat : **12 participants**.

### Aide à la gestion des compétences:

- Skills passport en UK : mise en place d'un passeport de compétences pour qualifier les personnes susceptibles d'aider les collègues en difficulté Résultats : **69 personnes** participent aux sessions du Skills passport.

### Adaptation aux nouvelles formes de management:

- Formation leadership 3.0 en France et Change management en Belgique. Résultat : en France, **171 personnes** ont été formées au leadership 3.0 (**100%** des effectifs concernés) **notée 5,4/6**, **27 personnes** ont participé à la formation Change Management, **notée 7,7/10**.

### Formation réservée au personnel de l'usine en Tunisie

- Suivi des **mercredi sécurité mis en place en 2016** dans l'usine. Formation et sensibilisation hebdomadaire du personnel. Les sujets traités sont : lutte contre l'incendie, évacuation, risques électriques, bons gestes de manutention des charges lourdes, port des Equipements de Protection Individuelle, gestes des premiers secours. Résultats : **51 sessions** réalisées en 2016.

## E) Satisfactions clientes

- Afin de satisfaire toujours plus ses clientes, Damart a mis en place un nouveau service : le **Click to Chat depuis novembre 2016**. Résultats : **entre 2000 et 4000 conversations** sont réalisées par mois. Sur 8008 répondants (**taux de réponse de 29%**), le taux de **satisfaction globale est de 91,84%**.

## 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.

Damart souhaite que ses produits n'aient pas une influence négative sur la santé de ceux qui les produisent ou les consomment,

Damart veille à réduire son impact sur l'environnement en sensibilisant ses collaborateurs en interne sur les sujets de la mobilité, le tri et la valorisation des déchets et la consommation d'énergie.

- **Innocuité des produits**

Damart veille à concevoir des produits dans une démarche globale de qualité et de sécurité dans l'application stricte des réglementations internationales et fait contrôler ses produits par des laboratoires indépendants. **Résultats : 13 cas d'allergies** en 2016, soit -41% par rapport à 2015 et **un budget d'autocontrôle en hausse de +10%**.

- En **Tunisie** (sur notre site de production et chez les sous-traitants)

<b>Audits envir.</b>	<b>100%</b> des teinturiers sont audités environnementalement
----------------------	---

<b>Déchets DMT</b>	Mise en place d'une <b>procédure de gestion des déchets</b> <b>100% des déchets usine</b> sont triés et recyclés par des filières de recyclage de déchets. Déchet tricot: <b>223 700 kg</b> , Déchet plastique: <b>21 000 kg</b> , Déchet carton & Kraft: <b>109 000 kg</b>
--------------------	--

- En **logistique** ( Entrepôts en France & UK et Transport)

<b>Gestion des déchets</b>	<b>1067 tonnes de déchets et 3800 palettes</b> triés et valorisés : papier/carton/plastique Baisse de <b>24 tonnes de plastique</b> des emballages mailings grâce au remplacement des chutes des rouleaux par des sacs
----------------------------	---

<b>Consommation d'énergie</b>	Diminution équivalente à <b>9,4 teq CO2/an</b> grâce à une réorganisation et au déménagement du service retour qui ont permis de supprimer les navettes inter-sites. Baisse du <b>taux de recours à l'aérien à l'approvisionnement</b> (-1,2 point) pour les flux amont en PE17 pour la Belgique
-------------------------------	---

- Au **siège international** et dans les **BU**

**Mobilité**

**Rationalisation des déplacements** : mise en place d'outils (Skype, logiciel de soft phone, Sharepoint) et écran (7 Wipple et Polycom) de visioconférence pour favoriser les réunions à distance. Résultats : **1036** utilisateurs Skype, finalisation du déploiement des outils en juin 2017.

**Modes de transport** : **67 personnes** ont participé au Challenge de la mobilité en France.

**Sensibilisation**: **103 personnes** ont participé aux animations du Challenge. Damart a gagné le prix Coup de Cœur du Jury du challenge.

**Politiques d'incitation** : **3 bénéficiaires** du dispositif d'aide à l'achat d'un vélo : « au travail en vélo » en UK.



**Gestion des déchets**

**Amélioration du recyclage** en interne en UK grâce à la participation à la collecte de déchets électriques et électroniques (D3E). L'organisme collecteur répare et redistribue le matériel au profit des plus défavorisés du 1/3 monde.

**Consommation d'énergie**

Changement de **40% des ampoules** moins énergivores sur le site en UK et gain de £ 12,000 grâce à une meilleure efficacité de la lumière.

£ 7,000 d'économies en UK grâce à un nouveau système de **contrôle du chauffage** plus économe en carburant.

Température du chauffage optimisée au siège France grâce au pilotage par notre prestataire.

- Sur les **lieux de vente**

**Consommation d'énergie**

Remplacement dans les magasins nouveau concept des ampoules par des leds en France et en Belgique. Résultat: **8 magasins** en Belgique et **23 magasins** en France, on constate une baisse moyenne de **30%** de la consommation d'énergie dans ces magasins

## 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-vin.

### A) En interne

- Mise en place en UK d'une équipe de 7 personnes dont l'objectif est de recenser et remédier à tous les incidents notamment concernant les délits financiers

### B) Avec nos parties prenantes

- **Signature de la charte des achats responsables** par les fournisseurs. Ils s'engagent à agir contre la corruption sous toutes ces formes, y compris l'extorsion de fonds et pots-de-vin. Résultats : **142 chartes signées** par les fournisseurs soit +115% par rapport à l'année dernière.
- **Choix des cabinets d'audits sociaux** selon leur politique anti-corruption interne. Résultat : 3 cabinets ont été choisis pour réaliser la totalité de la première campagne d'audits sociaux chez les fournisseurs Damart. Aucun cas de corruption n'a été détecté lors de cette première campagne d'audits.