

1.8.6 ASSURANCES ET COUVERTURE DES RISQUES

Le Groupe souscrit une assurance pour couvrir les risques liés à l'exercice normal de ses activités, notamment des polices d'assurance dommages et risques divers d'usage pour le secteur dans lequel le Groupe opère, à des niveaux que le Groupe estime appropriés eu égard à sa taille et aux risques encourus.

L'ensemble des programmes d'assurance du Groupe sont négociés et coordonnés par le Secrétaire Général, qui est responsable de l'identification des risques assurables du Groupe, de l'évaluation de leurs conséquences potentielles pour le Groupe, et de la conception et structuration de programmes d'assurance adéquats à l'aide de courtiers en assurances de premier plan ayant des réseaux internationaux. Le Groupe vise à garantir le maintien d'une couverture adéquate pour toutes ses activités et sites à travers le monde. Le Groupe a établi des procédures de réclamations internes pour chacune de ses polices d'assurance en cas de perte subie par le Groupe. Il examine également de manière périodique sa couverture d'assurance en tenant compte des solutions innovantes de transfert des risques offertes par les marchés de l'assurance afin de s'assurer que les conditions de couverture sont adéquates, que ses franchises et ses primes se situent à des niveaux raisonnables et que son profil de risques reflète les changements résultant d'événements tels que fusions et acquisitions, nouveaux domaines d'activité et développement de nouvelles technologies.

Les programmes d'assurance globaux du Groupe prennent généralement la forme de contrats-cadres applicables aux activités

du Groupe à l'échelle mondiale. Le Groupe souscrit des polices d'assurance locales dérivant de ces programmes cadres pour se conformer aux obligations réglementaires locales en matière d'assurance, telles qu'applicables dans certains pays. Le Groupe n'exploite, ne loue ou ne possède aucune captive d'assurance.

Les principales polices d'assurance du Groupe, souscrites avec des compagnies d'assurance réputées, couvrent les lignes d'expositions suivantes :

- assurance responsabilité civile générale commerciale couvrant la responsabilité générale des personnes morales et la responsabilité du produit ;
- assurance dommages et interruption d'activités ;
- assurance responsabilité des administrateurs et des dirigeants ;
- assurance tous risques contre les vols ; et
- assurance transport et maritime.

Les polices d'assurance du Groupe contiennent des exclusions, des plafonds et des franchises susceptibles de l'exposer à des conséquences défavorables en cas d'événement significatif ou d'actions en justice intentées contre lui. En outre, le Groupe peut être tenu d'indemniser des tiers en cas de dommages non couverts par ses polices d'assurance ou encourir des dépenses importantes qui pourraient ne pas être couvertes, ou de manière insuffisante, en vertu de ses polices d'assurance.



Responsabilité de l'entreprise

2

2.1 Engageons-nous ! Notre démarche RSE, intégrée à notre stratégie d'entreprise	74	2.4.3 Émissions de gaz à effet de serre	99
2.1.1 Une vision claire des enjeux prioritaires et des risques associés	74	2.4.4 Achats généraux	102
2.1.2 Nos ambitions 2020	76	2.4.5 Autres enjeux environnementaux	104
2.1.3 Notre contribution aux Objectifs de Développement Durable	77	2.4.6 Accessibilité des points de vente	104
2.1.4 Gouvernance RSE et organisation	78	2.4.7 Éthique des affaires, lutte contre la corruption et l'évasion fiscale	105
2.1.5 Engagement avec les parties prenantes	79	2.5 S'engager en passionné	106
2.1.6 Performance extra-financière et périmètre de reporting	81	2.5.1 La politique RH de Maisons du Monde	106
2.2 Acheter en partenaire	82	2.5.2 Bien-être au travail	110
2.2.1 Plan de vigilance	82	2.5.3 Dialogue social	111
2.2.2 Gestion durable des ressources	82	2.5.4 Santé-Sécurité des employés	112
2.2.3 Impacts sociaux et environnementaux dans la chaîne d'approvisionnement	85	2.5.5 Formation et employabilité	114
2.2.4 Santé - Sécurité des clients - Substances chimiques	87	2.5.6 S'engager en faveur de la diversité et du handicap	117
2.3 Concevoir en visionnaire	89	2.6 L'ambition de Maisons du Monde en matière de mécénat	119
2.3.1 Écoconception	89	2.6.1 La Fondation Maisons du Monde	119
2.3.2 Offrir une 2 ^e vie aux produits et économie circulaire	90	2.6.2 Favoriser l'engagement des collaborateurs	121
2.3.3 Promotion de l'offre, information des consommateurs	90	2.7 Note méthodologique du reporting extra-financier	122
2.4 Commercer en citoyen	92	2.8 Rapport du Commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le Rapport de gestion	124
2.4.1 Gestion des déchets	92		
2.4.2 Consommation d'énergie et recours aux énergies renouvelables	96		

2.1 Engageons-nous ! Notre démarche RSE, intégrée à notre stratégie d'entreprise

Quand on fabrique et distribue d'aussi jolis produits, on se sent forcément responsable de leurs impacts tout au long de leur cycle de vie. C'est cette responsabilité qui est à l'origine de l'engagement RSE du Groupe Maisons du Monde. Conscient de son rôle à jouer en tant que créateur et distributeur, le Groupe a structuré sa stratégie de développement durable pour concilier la vision business et les convictions des équipes. La stratégie « Engageons-nous ! » s'inscrit ainsi dans le modèle de création de valeur du Groupe Maisons du Monde et transforme les métiers pour intégrer l'ensemble des enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux pertinents au regard de ses activités, des attentes des parties prenantes et des risques et opportunités identifiés par Maisons du Monde.

Le modèle de création de valeur de Maisons du Monde, décrit en pages 10-11 du présent document de référence, repose sur la mobilisation d'un certain nombre de ressources (humaines, financières, naturelles, etc.) ainsi que sur un écosystème de partenaires et fournisseurs qui contribuent au développement du Groupe. L'ensemble des activités sont ainsi suivies en termes de résultats et impacts, positifs ou négatifs, pour les principales parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs, investisseurs, associations, communautés, etc.).

L'engagement RSE du Groupe, au cœur de ce modèle, vise à préserver les ressources, développer l'écosystème de partenaires et optimiser les impacts des activités de Maisons du Monde : créer de la valeur durable et partagée pour nos clients, nos partenaires financiers, nos équipes et plus largement pour la Société.

2.1.1 UNE VISION CLAIRE DES ENJEUX PRIORITAIRES ET DES RISQUES ASSOCIÉS

ANALYSE DE MATÉRIALITÉ RSE

Pour garantir que les ambitions RSE du Groupe sont bien alignées avec les principaux impacts de son activité, Maisons du Monde a renforcé en 2018 sa démarche d'écoute et de consultation de ses parties prenantes internes et externes via la mise à jour de l'analyse de matérialité. Cette cartographie des enjeux positionne les principaux sujets RSE identifiés par le Groupe au regard de son modèle de création de valeur en fonction des attentes.

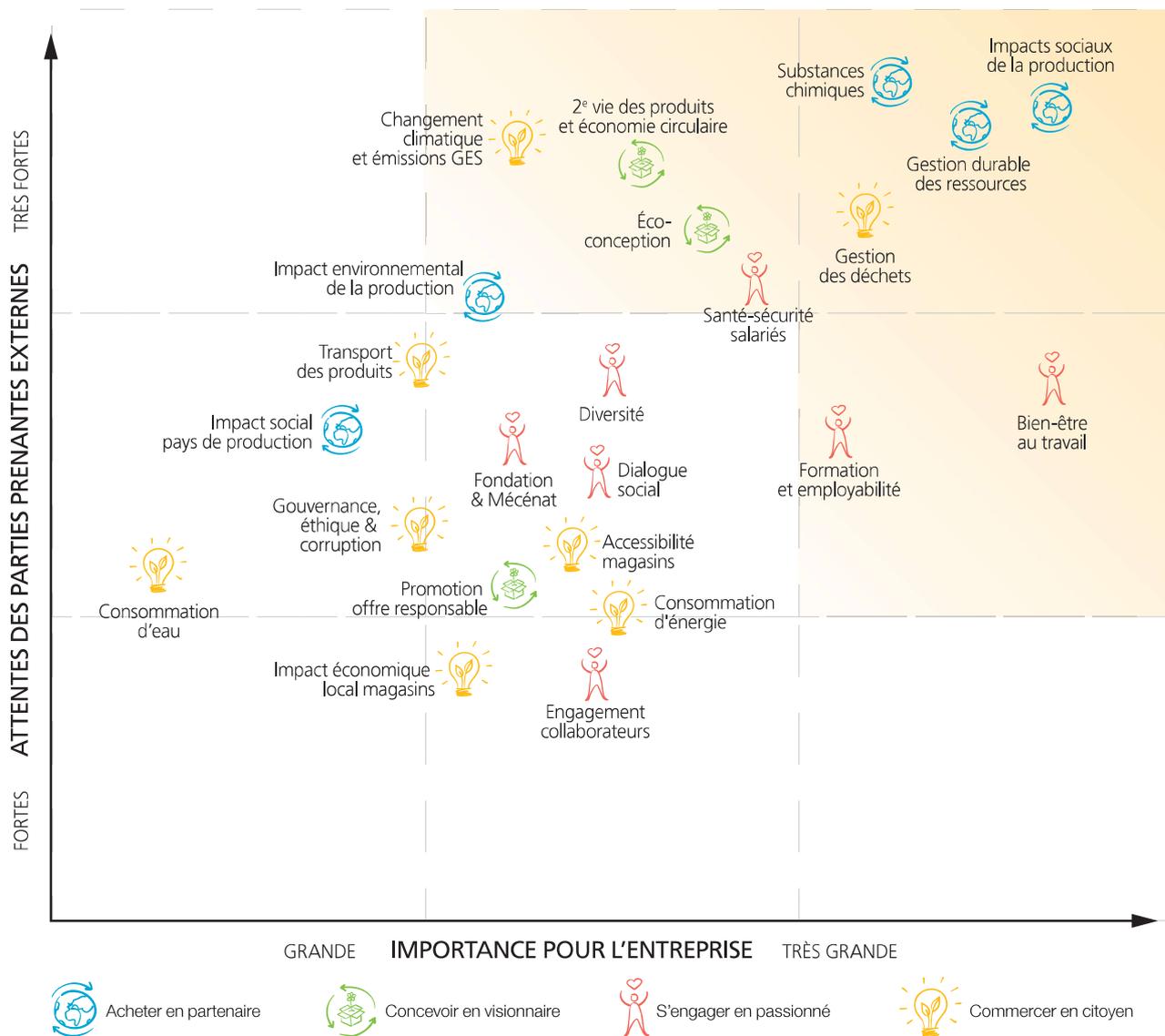
Sur la base d'une liste de sujets de responsabilité pertinents pour Maisons du Monde, une série d'entretiens a été réalisée pour identifier les sujets prioritaires pour l'enseigne et ses différentes activités. En interne, des entretiens ont été réalisés avec les membres du Comité exécutif, les Responsables Réseaux en charge de la supervision de l'activité des magasins du Groupe ainsi qu'avec une représentante du personnel. Ces entretiens ont ensuite été complétés d'un questionnaire à destination des

collaborateurs, renseigné par plus de 300 personnes. Pour ce qui est des parties prenantes externes, une quinzaine d'entretiens ont été menés auprès de fournisseurs, prestataires, investisseurs, régulateurs, représentants d'associations sociales et environnementales ou encore d'autres enseignes de distribution. Enfin, ces entretiens ont également été complétés d'une étude auprès des clients de l'enseigne : deux ateliers qualitatifs ont été organisés en juillet 2018 et un questionnaire a été administré auprès de plus de 1 300 clients dans les quatre principaux pays d'implantation du Groupe.

L'essence du programme « Engageons-nous ! » intègre la concertation avec l'ensemble des parties prenantes pour créer les conditions favorables à la transformation des métiers. Cette concertation est donc essentielle à la définition et à l'évolution de notre stratégie de responsabilité.

Matrice de matérialité des enjeux RSE

Engageons-nous 



La cartographie obtenue souligne un alignement global des attentes des parties prenantes internes et externes et confirme des attentes fortes sur un certain nombre d'enjeux, notamment liés à la chaîne d'approvisionnement de Maisons du Monde.

C'est pour couvrir l'ensemble des enjeux et risques prioritaires identifiés de manière proportionnée que le Groupe a structuré sa démarche RSE autour de 4 piliers :

- **Acheter en partenaire** : gestion durable des ressources, impacts sociaux et environnementaux dans la chaîne d'approvisionnement, santé et sécurité des clients ;
- **Concevoir en visionnaire** : éco-conception, 2^e vie des produits, promotion de l'offre responsable ;
- **Commercer en citoyen** : lutte contre le changement climatique, gestion des déchets, consommation d'énergie, impact environnemental du transport, gouvernance et pratiques éthiques ;

- **S'engager en passionné** : engagements RH en faveur du bien-être des collaborateurs, de leur sécurité, formation et employabilité, engagements de mécénat et activités de la Fondation Maisons du Monde.

Revue des risques extra-financiers

En parallèle et en complément de cette analyse de matérialité, le Groupe met à jour annuellement l'évaluation des risques extra-financiers. Une liste de 28 risques RSE a été intégrée à la cartographie des risques existante par un travail conjoint de la direction RSE et de la direction du contrôle interne. Les risques principaux ont été analysés au regard de leur probabilité et de l'ampleur des impacts potentiels (juridique/légal, image/réputation, financier/stratégique).

L'analyse de ces risques pour chacune des catégories d'informations extra-financières (conséquences sociales et environnementales de l'activité, respect des droits de l'Homme,

lutte contre la corruption) permet au Groupe de s'assurer que la stratégie « Engageons-nous ! » couvre, par des politiques adaptées et procédures de diligence raisonnable, l'ensemble des enjeux, risques et opportunités RSE pertinents au regard du modèle d'affaires de Maisons du Monde.

Parmi ces 28 risques couverts dans la revue, sept risques extra-financiers sont considérés comme prioritaires pour Maisons du Monde. Le tableau ci-dessous présente de manière simplifiée ces principaux risques et renvoie vers les chapitres correspondants du présent rapport détaillant les politiques mises en place, leurs résultats et les indicateurs clés de performance.

Enjeu	Risque identifié	Paragraphe concerné
Substances chimiques	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation de substances problématiques dans la chaîne d'approvisionnement Présence de substances problématiques non prises en compte dans les exigences Maisons du Monde 	2.2.4
Gestion durable des ressources	<ul style="list-style-type: none"> Non-conformité avec les exigences légales RBUE Dénonciation impact social ou environnemental sur la chaîne d'approvisionnement (cuir, coton, métal) 	2.2.2
Impacts sociaux et environnementaux dans la chaîne d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> Situation de corruption chez nos fournisseurs ou dans notre chaîne d'approvisionnement Non-respect des exigences sociales chez un fournisseur Incident grave environnemental chez nos fournisseurs 	2.2.3

2.1.2 NOS AMBITIONS 2020

Face à cette vision des priorités RSE, la stratégie « Engageons-nous ! » embarque l'ensemble des métiers du Groupe avec une double ambition : travailler avec nos parties prenantes pour maîtriser les risques extra-financiers et faire de l'engagement un facteur de différenciation et de préférence de marque pour l'enseigne. C'est dans cette double logique d'entreprise responsable et citoyenne que des objectifs chiffrés à

horizon 2020 ont été définis en 2017. Ces objectifs font l'objet d'un suivi par l'ensemble des métiers du Groupe et permettent d'inscrire le progrès dans l'organisation de notre activité.

Ces objectifs sont repris dans le tableau ci-dessous et tout au long du chapitre pour mesurer les progrès au regard de ces « Ambitions 2020 ».

Acheter en partenaire

100 % de nos fournisseurs signataires du Code de conduite

100 % de nos fournisseurs stratégiques audités sur des critères sociaux, tous les deux ans

100 % des chefs de produits formés sur les achats responsables

100 % de nos fournisseurs stratégiques de meubles indiens engagés dans notre programme de traçabilité avec l'organisation TFT

Systématiser le recours à des bois issus de forêts gérées durablement selon les standards FSC®/PEFC™

100 % des fournisseurs signataires du cahier des charges substances

Substituer par anticipation des substances problématiques non réglementées

Concevoir en visionnaire

Développer de manière continue l'offre responsable : bois certifié, bois recyclé, produits éco-conçus

10 produits emblématiques éco-conçus commercialisés

Développer des partenariats renforcés avec des structures de l'économie sociale et solidaire pour offrir une deuxième vie aux produits

Commercer en citoyen

90 % de nos sites effectuent le tri sélectif des déchets

70 % des déchets triés et valorisés

25 % de réduction de notre intensité énergétique

30 % de réduction de notre intensité carbone

Optimiser la gestion de nos emballages, des fournisseurs aux clients

S'engager en passionné

100 % de nos managers sont formés au management de proximité

100 % des nouveaux managers bénéficient d'un parcours de formation dédié

100 % de nos managers connaissent et sont signataires de la Charte du management Maisons du Monde

65 % des Directeurs de magasin et des managers logistiques sont issus de la promotion interne

Tous les deux ans, une enquête collaborateur est réalisée, les résultats et plans d'actions sont partagés

10 millions de dons clients grâce à l'ARRONDI en caisse pour soutenir des associations soutenues par la Fondation Maisons du Monde

1 000 collaborateurs ont participé à des activités de solidarité

Au regard de l'avancement de ces objectifs, de la mise à jour de l'analyse de matérialité et de la revue des risques extra-financiers en 2018, l'ensemble des métiers du Groupe se sont engagés à formaliser en 2019 de nouvelles ambitions, à horizon 2025, alignées avec les évolutions stratégiques du Groupe.

2.1.3 NOTRE CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Maisons du Monde contribue à son échelle par sa stratégie RSE aux Objectifs de Développement Durable (ODD), portés par les Nations Unies. Parmi les dix-sept ODD, les activités et l'engagement du Groupe contribuent à neuf objectifs.

Ainsi, le développement continu de l'offre responsable contribue aux objectifs suivants :

- **ODD 8 – travail décent et croissance économique** par l'accompagnement de nos fournisseurs, principalement en Asie, pour renforcer les droits des travailleurs et garantir le respect des conventions fondamentales de l'OIT ;
- **ODD 12 – consommation et production responsables** en développant une offre de produits plus respectueuse de l'environnement, moins consommatrice de ressources naturelles et visible de nos clients ;
- **ODD 15 – vie terrestre** par le renforcement de la traçabilité des matières premières utilisées dans nos produits – notamment le bois – pour garantir la gestion responsable des forêts et la préservation de la biodiversité.

Au-delà des produits, les opérations du Groupe contribuent également aux ODD :

- **ODD 5 – égalité entre les sexes** par la promotion d'une politique de ressources humaines luttant contre les discriminations et pour l'égalité professionnelle ;

- **ODD 7 – énergie propre et d'un coût abordable** par le déploiement d'actions d'efficacité énergétique dans les magasins et entrepôts et par le recours à une électricité d'origine renouvelable ;
- **ODD 13 – mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques** en développant une stratégie de réduction des émissions de gaz à effet de serre tout au long du cycle de vie des produits.

Enfin, l'engagement sociétal du Groupe, par la politique de mécénat de l'enseigne et l'action de la Fondation permettent de contribuer à d'autres objectifs :

- **ODD 4 – éducation de qualité** grâce au soutien de l'enseigne à des associations de protection de l'enfance et des familles en difficulté comme la Croix-Rouge française ou Toutes à l'école ;
- **ODD 10 – inégalités réduites** par le soutien à des acteurs de l'économie sociale et solidaire et de l'insertion par l'activité économique pour offrir à tous l'accès à un travail décent ;
- **ODD 17 – partenariats pour la réalisation des objectifs** en dialoguant avec les parties prenantes et en construisant systématiquement la démarche de progrès avec l'ensemble des partenaires : fournisseurs, transporteurs, partenaires associatifs, clients et collaborateurs.

2.1.4 GOUVERNANCE RSE ET ORGANISATION

La direction RSE de Maisons du Monde est directement rattachée à la Directrice Générale, Julie Walbaum, preuve de l'engagement du Groupe. Garant du déploiement des feuilles de route définies dans le cadre du programme « Engageons-nous ! », un Comité RSE dédié regroupe sept membres du Comité exécutif (COMEX) ainsi que la direction de la communication (Directrice Générale, DG Logistique, DG Marque, DG Réseau, DRH, DG Web, DAF). Ce comité s'est réuni deux fois en 2018 pour balayer l'ensemble des enjeux, rendre compte des progrès et mobiliser les différentes fonctions du Groupe. Depuis novembre 2018, le format de ce Comité RSE a évolué pour devenir une extension des réunions du COMEX afin d'intégrer l'ensemble des membres de la direction générale du Groupe aux décisions et à la construction des feuilles de route.

COMITÉ RSE

Valide les grandes orientations et objectifs

Alloue les moyens et ressources

Impulse la démarche en étant sponsor du projet

DIRECTION RSE

Pilote la stratégie RSE

Mobilise les ressources internes et externes

Coordonne la mise en œuvre des plans d'actions

Gère le reporting

Porte la démarche de développement durable en interne et en externe

DIRECTIONS MÉTIERS

Sur la base des décisions prises en Comité RSE ou au Comité exécutif, les directions métiers, coordonnées par la direction RSE, sont en charge du déploiement des feuilles de route :

- **Direction des achats et supply** : accompagnement des fournisseurs sur les aspects sociaux et environnementaux, gestion responsable des ressources et des substances chimiques utilisées dans les produits et la chaîne d'approvisionnement. Une cellule dédiée regroupe au sein de la direction supply l'ensemble de ces problématiques RSE achats.
- **Direction technique** : pilotage de la performance environnementale des magasins du réseau et des entrepôts Distrimag : consommations d'énergie, recours à des sources d'énergie renouvelable, gestion des déchets et développement du point de vente responsable.
- **Direction achats généraux** : réduction de l'impact environnemental des achats non marchands, emballages de caisse ou publications commerciales, gestion des déplacements professionnels des collaborateurs.
- **Direction RH** : formation et développement des compétences, bien-être, santé et sécurité des collaborateurs.
- **Direction Réseau** : déploiement de la stratégie RSE sur le point de vente et invitation des clients dans la démarche. Cet engagement du réseau se fait notamment grâce à un réseau de référents RSE en magasin, déployé en 2018 à la moitié des magasins français et qui sera déployé dans l'ensemble des magasins du Groupe d'ici 2020.
- **Filiales logistique (Distrimag dont Distri-traction) et de production (Mekong Furniture)** : adaptation et déploiement de l'engagement RSE localement en fonction de leur activité.

2.1.5 ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

La mobilisation et le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes sur les enjeux RSE sont considérés comme indispensables à la réussite de la stratégie d'engagement du Groupe.

Les principales parties prenantes du Groupe sont schématisées ci-dessous.

Sphère sociale	Collaborateurs
Sphère financière	Actionnaires Analystes
Sphère économique	Clients Clients professionnels Fournisseurs, partenaires économiques
Sphère publique	Citoyens Associations professionnelles ONG sociales et environnementales Régulateurs et collectivités

Collaborateurs et partenaires sociaux

L'animation de correspondants RSE dans les différents métiers contributifs de la stratégie « Engageons-nous ! » est un facteur clé de succès pour l'atteinte des objectifs 2020.

Au-delà des métiers directement contributifs de la stratégie RSE (voir 2.1.4), la diffusion de l'engagement du Groupe auprès des équipes passe par différents outils :

- Deux modules d'e-learning ont été coconstruits par la Direction de la Formation et la RSE pour sensibiliser les équipes et les former sur la Responsabilité Sociale de l'Entreprise. Ces modules présentent ce qu'est le développement durable, valorisent les engagements auprès des parties prenantes et expliquent que chacun peut être acteur au quotidien notamment en créant du lien avec le client en donnant du sens à l'acte d'achat en magasin Maisons du Monde.
- Au niveau du réseau de magasins, un programme de référents RSE est en cours de déploiement depuis 2017. Ce programme poursuit un double objectif de diffusion de la politique du Groupe sur le terrain, auprès des équipes et des clients, et de dialogue entre les services du siège et les collaborateurs. Ce réseau de référents RSE, animé par la direction RSE du Groupe, met en place des actions concrètes de réduction de l'impact environnemental des points de vente, de communication et encourage le partage des bonnes pratiques entre les magasins. Déployé à la moitié des magasins français à fin 2018, ce programme sera opérationnel sur l'ensemble du réseau Maisons du Monde en 2020.
- Au niveau du siège, à Nantes et Paris, l'initiative du réseau de référents a été répliquée pour identifier des collaborateurs volontaires qui jouent le rôle d'ambassadeurs RSE auprès de leurs services. Réunis une fois par mois, ces ambassadeurs partagent leurs attentes en matière d'engagement dans leur métier au quotidien, conçoivent des animations de sensibilisation à destination de l'ensemble des équipes, et relaient auprès de leurs collègues les principaux dispositifs et actions RSE.

- Pour favoriser l'engagement des collaborateurs et pour donner à chacun d'entre eux les moyens de s'engager, le Groupe Maisons du Monde a mis en place un programme de solidarité ouvert à tous. À travers trois grands dispositifs, congés solidaires collectifs, congé solidaire individuel avec Planète Urgence et journée solidaire, il est l'opportunité pour les collaborateurs de mieux comprendre l'engagement du Groupe, à travers notamment la découverte de l'action d'associations soutenues par la Fondation Maisons du Monde, et de soutenir de manière concrète et à leur échelle le réseau d'associations partenaires de Maisons du Monde. Ces programmes sont présentés plus en détail en section 2.6.2 du présent rapport.
- Les outils de communication interne que sont l'Intranet du Groupe ou le journal interne, diffusé à l'ensemble des collaborateurs, sont également utilisés pour relayer l'ensemble des actualités RSE tout au long de l'année. Quant au rapport RSE volontaire « Engageons-nous ! », il est distribué à l'ensemble des collaborateurs du siège et des magasins. Enfin, le site corporate du Groupe Maisons du Monde (corporate.maisonsdumonde.com) présente également une section dédiée à l'engagement du Groupe.

Par ailleurs, au-delà de la diffusion des actions RSE du Groupe, le dialogue avec les collaborateurs du Groupe est un élément clé dans la politique de bien-être au travail portée par la Direction des Ressources Humaines de Maisons du Monde. Une enquête collaborateur « Your voice » a été réalisée en 2017 auprès de l'ensemble des salariés du réseau, des sites administratifs et de l'activité logistique. 77 % des collaborateurs ont répondu à l'enquête en 2017 et des plans d'actions sont déployés pour répondre aux attentes des collaborateurs. Cette enquête a vocation à être mise à jour au moins tous les deux ans et sera renouvelée en 2019 (voir section 2.5.2).

Clients

Le dialogue et la satisfaction des clients sont au cœur de la préoccupation de tous les métiers du Groupe. Dialoguer avec nos clients pour répondre à leurs attentes et les « inviter dans notre démarche RSE » passe aujourd'hui par deux principaux canaux : la Direction de la Relation Client et la communication omnicanale sur les enjeux RSE, en magasin, sur le web et dans les catalogues du Groupe.

La Direction de la Relation Client est composée de 170 personnes, située sur notre siège social à Vertou ainsi qu'à Londres, 6 langues y sont traitées (français, italien, allemand, espagnol, anglais et néerlandais) pour plus d'1 million de contacts entrants traités par an.

Deux programmes de satisfaction client sont actuellement utilisés :

- un observatoire client qui analyse l'ensemble des retours clients quel que soit le canal utilisé (téléphone, mail, chat) afin d'améliorer la satisfaction client et les processus internes ;
- la Voix du Client : un programme pour mesurer la satisfaction client aux points clés de son parcours, par des questionnaires NPS sur la vente en magasin et sur le web, la livraison gratuite en magasin et la prestation de livraison à domicile.

Ces différents outils répondent à l'enjeu de Maisons du Monde de positionner le client au cœur de l'expérience en se plaçant au plus

près de ses attentes et en améliorant ses services grâce à la détection précise de dysfonctionnements et leur remédiation.

Plus spécifiquement sur les enjeux de RSE, les équipes de la Direction de la Relation Client sont formées pour répondre aux clients et font remonter aux experts concernés (Direction RSE, équipes normes, substances, achats responsables) les demandes des clients en cas de besoin.

Depuis 2017, le dispositif La Voix du Client a été déployé post-expérience en magasin, livraison ou suite à une commande web pour suivre au mieux la satisfaction des clients de la marque et améliorer les services du Groupe. Également, une équipe dédiée au service client s'est installée à Londres pour répondre au mieux aux questions des clients des magasins ou sites du Groupe sur la zone Royaume-Uni, Allemagne, Belgique et Pays-Bas.

Maisons du Monde est également une marque très active sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Pinterest, Twitter et YouTube) où sa communauté ne cesse de croître. La marque est suivie par plus de 1,8 million de personnes sur Facebook, plus d'1,4 millions d'abonnés sur Instagram et plus de 10 millions de lecteurs visionnent ses contenus sur Pinterest tous les mois. Cette présence permet à Maisons du Monde d'échanger au quotidien avec ses clients et prospects, d'y présenter régulièrement ses nouvelles collections et de communiquer sur ses engagements. En 2018, la communauté a ainsi été invitée à sélectionner l'un des gagnants des Trophées de la Création Durable à qui a été attribué le prix « Like it ». La marque a également fortement relayé sur Facebook, Instagram et Twitter, l'événement « Aux arbres ! », organisé en juin 2018 à Nantes par la Fondation Maisons du Monde pour communiquer sur l'action des associations soutenues par la Fondation.

D'autre part, la communication sur les enjeux RSE auprès du client est aujourd'hui adaptée au modèle omnicanal du Groupe Maisons du Monde.

- La promotion de l'offre responsable de produits développée par le Groupe est harmonisée entre le site e-commerce, les magasins et les catalogues grâce à la création et à la communication de logos visuels décrivant les différents critères de durabilité, renforcée par la présence des référents RSE en magasin ;
- L'engagement global RSE de la marque, les actualités et événements sont communiqués en fonction des publics ciblés sur le site e-commerce, le site corporate, sur les réseaux sociaux ou dans les newsletters clients et s'intègrent dans les prises de parole de la marque Maisons du Monde ;
- Le déploiement de l'ARRONDI en caisse dans l'ensemble des magasins français complète enfin cette « invitation des clients dans la démarche RSE » et offre aux clients la possibilité de participer et de s'engager en soutenant des associations sélectionnées par la Fondation Maisons du Monde. En 2018, ce sont plus de 3 271 000 dons qui ont été réalisés par les clients des magasins de l'enseigne pour un montant de plus de 413 000 euros (voir section 2.6).

Clients professionnels

Depuis plus de 5 ans maintenant, Maisons du Monde met à disposition des clients professionnels, une équipe BtoB afin de les accompagner étroitement dans leurs projets d'ouverture ou de rénovation d'espaces. Ce service possède une connaissance approfondie de l'aménagement indoor et outdoor et sait proposer des solutions appropriées pour chaque espace en fonction des priorités du chantier, de sa singularité mais aussi de ses contraintes. Depuis l'assistance concernant le choix des produits jusqu'à leur mise en place, Maisons du Monde Pro conseille les décideurs pour optimiser prestations, budgets et délais.

Fournisseurs

L'ensemble des fournisseurs du Groupe Maisons du Monde sont embarqués dans la démarche de responsabilité du Groupe et sont invités par les équipes de la direction des achats à engager une démarche de progrès sur les enjeux RSE identifiés (conditions sociales, matières premières, substances chimiques). Ce dialogue, enrichi aujourd'hui par l'organisation de sessions de formation inter-fournisseurs sur les enjeux de responsabilité sociale est détaillé dans la section 2.2. « Acheter en partenaire ».

Actionnaires et investisseurs

L'engagement RSE du Groupe Maisons du Monde fait partie intégrante de la communication auprès des investisseurs et analystes. La performance ESG (Environnement, Social, Gouvernance) du Groupe est régulièrement évaluée et les directions RSE et financière travaillent conjointement pour communiquer de manière transparente auprès des analystes.

Ce dialogue et cette communication transparente avec les analystes et investisseurs ont permis au Groupe Maisons du Monde en 2018 de progresser au sein de l'indice Gaïa Index, construit par Éthifinance, passant de la 69^e à la 37^e place de l'indice.

Par ailleurs, le Groupe Maisons du Monde a obtenu la note de A- au questionnaire CDP 2018, récompensant l'engagement de l'entreprise dans une stratégie ambitieuse de lutte contre le changement climatique.

Pour plus d'informations, se reporter à la Section 8.3.1 « Relations avec les investisseurs » du présent document de référence.

Associations professionnelles et ONG

La construction de la stratégie RSE du Groupe et son enrichissement en continu ne peuvent se faire sans un dialogue ouvert avec des partenaires externes, ONG, associations et autres enseignes de distribution.

Le Groupe travaille ainsi avec différentes associations et ONG dans la réalisation de projets concrets et dans une logique de dialogue permettant le progrès continu de l'enseigne sur les enjeux RSE.

- Concernant la traçabilité des matières premières, le Groupe travaille en concertation avec différentes organisations. Le programme de traçabilité du bois (voir Section 2.2.2) en Inde a par exemple été développé et opéré par l'organisation TFT-Earthworm depuis 2010. Par ailleurs, Maisons du Monde est également membre actif du FSC France. Ce dialogue permet ainsi de garantir l'alignement des actions mises en place par Maisons du Monde concernant la traçabilité des matières premières avec les attentes des associations environnementales mais aussi de travailler en coconstruction à la formalisation de plans de progrès ;
- Concernant les sujets de conditions sociales dans notre chaîne d'approvisionnement, le Groupe soutient également l'ONG internationale Ressources Humaines Sans Frontières (RHSF). Présente en Chine, en Inde et aux États-Unis, cette ONG, créée en 2006, œuvre pour promouvoir le respect des droits de l'Homme au travail dans toute la chaîne de sous-traitance dans le respect de l'environnement et des communautés. Le Groupe est également membre depuis 2017 de l'Initiative Clause Sociale (ICS), qui regroupe 37 enseignes de distribution. L'ICS promeut un commerce responsable en travaillant sur la responsabilité sociale des fournisseurs des enseignes du commerce et de la distribution ;
- Concernant les enjeux de deuxième vie des produits, le Groupe travaille étroitement avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire comme le réseau Emmaüs France ou certaines ressourceries pour inciter les clients à donner une 2^e vie à leurs anciens produits dans une logique d'économie circulaire (voir section 2.3.2) ;
- Maisons du Monde est également membre depuis 2017 du club des Ambassadeurs de la Solidarité Climatique. Ce

mouvement, initié par l'association GERES, vise à fédérer des acteurs publics et privés autour d'actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans les pays industrialisés tout en soutenant un développement socio-économique bas carbone dans les pays les moins avancés ;

- Enfin, Maisons du Monde soutient des ONG à travers sa politique de mécénat, *via* l'enseigne ou la Fondation Maisons du Monde (voir section 2.6). Ces partenariats sont là encore l'occasion d'échanges sur les enjeux couverts par ces associations et sur les réponses apportées par l'enseigne. Le Groupe est également membre du 1 % for the Planet qui regroupe les entreprises philanthropes qui font le choix de reverser 1 % de leur CA aux bénéficiaires d'associations environnementales. Adhérent depuis 2013, Maisons du Monde participe sur le périmètre du chiffre d'affaires généré par les produits en bois tracé, bois recyclé et écoconçus identifiables par le logo « 1 % for the planet ».

Par ailleurs, dans une logique de veille et de partage de bonnes pratiques à l'échelle sectorielle, le Groupe dialogue constamment avec d'autres enseignes de distribution ou d'autres entreprises. Le Groupe est ainsi membre depuis 2018 du Collège des Directeurs du Développement durable (C3D). Maisons du Monde est également adhérent et membre actif du Club Génération Responsable qui réunit les entreprises de la distribution. Au sein de ce club, Maisons du Monde est signataire depuis 2015 de la Convention volontaire des enseignes du commerce organisé et a été labélisé en 2018 « Enseigne responsable – niveau 3 » après une évaluation réalisée par le certificateur SGS. En 2018, le Groupe a également été récompensé par le Club Génération Responsable par trois R-Awards pour l'organisation des sessions de formation inter-fournisseurs sur les enjeux sociaux, son programme d'éco-conception ainsi que pour l'organisation de l'événement « Aux Arbres ! » porté par la Fondation Maisons du Monde. Le Groupe a également été désigné « Enseigne de l'année 2018 » par ce même jury.

2.1.6 PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE ET PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Le suivi des indicateurs de performance RSE du Groupe est réalisé par la Direction RSE, en lien avec les contributeurs métiers, responsables de l'avancement des feuilles de route définies dans le cadre des « Ambitions 2020 ». Les principaux indicateurs sont présentés dans les paragraphes suivants au regard des objectifs de chacun des piliers de la stratégie « Engageons-nous ! ». Il est à noter que ces indicateurs couvrent, sauf mention contraire, l'ensemble des activités du Groupe et sont présentés de la manière suivante :

- Réseau et sites administratifs : impact des activités des magasins du Groupe (hors franchisés) en France et à l'international et de l'ensemble des sites administratifs ou du siège de Maisons du Monde. Il est à noter que concernant la société Modani, acquise au 1^{er} juillet 2018, seuls les

indicateurs relatifs aux effectifs présents au 31/12 et aux mouvements de personnel sont présentés ;

- Logistique : impact des activités de l'entité Distrimag, qui intègre les sociétés Distri-meubles et Distri-traction, incluant les entrepôts logistiques, la flotte de véhicule assurant la traction entre le port de Fos-sur-Mer et les entrepôts et l'activité de distribution en propre. Il est à noter que la société Distri-meubles a été cédée au 30 juin 2018. Les indicateurs d'impact de cette société ne sont donc inclus que sur le premier semestre 2018 ;
- Production : impact des activités des usines de Mekong Furniture, au Vietnam.

Plus d'informations sur l'organisation de reporting sont présentées dans le paragraphe 2.7 « note méthodologique ».

2.2 Acheter en partenaire

Premier pilier de la stratégie RSE du Groupe, l'engagement à « Acheter en partenaire » couvre la prise en compte des enjeux environnementaux et sociaux dans la chaîne d'approvisionnement

du Groupe, notamment aux étapes d'extraction ou de production des matières premières utilisées et de fabrication des produits distribués par l'enseigne.

2.2.1 PLAN DE VIGILANCE

Conformément aux obligations réglementaires issues de la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance, le Groupe Maisons du Monde a formalisé en 2018 son plan de vigilance. Ce plan de vigilance décrit les mesures de diligence raisonnable relatives aux risques identifiés concernant le respect des droits humains et libertés fondamentales, à la santé et sécurité des personnes ainsi qu'aux atteintes graves à l'environnement.

Au vu de la cartographie des risques extra-financiers (voir section 2.1.1) et de l'importance des enjeux sociaux et environnementaux dans la chaîne d'approvisionnement du Groupe, Maisons du Monde a concentré son plan de vigilance autour de trois enjeux principaux : la gestion durable des

ressources naturelles, les risques sociaux et conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement et la gestion des substances chimiques. Ce document, construit en coordination par les directions RSE-achats, juridique et du contrôle interne détaille les principaux risques identifiés, regroupe l'ensemble des procédures de contrôle relatives à ceux-ci en vigueur au sein du Groupe et liste les plans d'actions associés à l'évolution de ces procédures. La couverture de ces principaux risques par le Groupe Maisons du Monde est synthétisée dans les sections 2.2.2, 2.2.3 et 2.2.4 du présent rapport, relatives à l'engagement RSE du Groupe dans sa chaîne d'approvisionnement.

2.2.2 GESTION DURABLE DES RESSOURCES

Ambitions 2020

100 % de nos fournisseurs stratégiques de meubles indiens engagés dans notre programme de traçabilité avec l'organisation TFT
Systématiser le recours à des bois issus de forêts gérées durablement selon les standards FSC®/PEFC™

La gestion des risques environnementaux dans la chaîne d'approvisionnement est au cœur des préoccupations de Maisons du Monde. La feuille de route « gestion durable des ressources naturelles », formalisée en 2017, inscrit la politique d'achats responsables dans un plan de progrès par l'identification des principaux risques, par la définition d'un plan d'action permettant de les réduire et par des actions volontaires pour proposer une offre de produits toujours plus responsable aux clients de la marque.

Cette feuille de route permet notamment de répondre aux risques de non-conformité avec les exigences légales du Règlement Bois de l'Union Européenne (RBUE) ou à la mise en avant d'impacts sociaux ou environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement de certaines matières premières comme le bois, le cuir ou encore le coton.

En 2018, ce plan de progrès s'est encore enrichi pour s'adapter aux enjeux et attentes des principales parties prenantes. Des plans d'actions ont ainsi été formalisés pour les produits en cuir distribués par Maisons du Monde. Une cartographie des approvisionnements en cuir a permis d'identifier les principaux enjeux liés aux zones de production ainsi que les procédés de transformation ayant un impact environnemental important. C'est sur cette base que le Groupe s'est engagé vers la certification LWG (Leather Working Group) des tanneries.

Par ailleurs, à l'occasion de la formalisation du plan de vigilance, la politique d'achats bois, s'est vue renforcée par la formalisation des procédures de contrôle ainsi que par la mise en place de

sanctions en cas de détection des non-conformités chez les fournisseurs.

Enfin, pour s'assurer de l'engagement des fournisseurs, Maisons du Monde a intégré ses exigences minimums concernant l'approvisionnement responsable des matières premières dans les documents envoyés aux fournisseurs (cahier des charges produit et termes et conditions). Ainsi, par la signature de ces documents, les fournisseurs s'engagent à :

- fournir des informations fiables et vérifiables sur le type et l'origine de toutes les matières premières utilisées dans les produits Maisons du Monde ;
- exclure les espèces, animales ou végétales, reconnues comme étant vulnérables (VU), en danger d'extinction (EN) ou en danger critique d'extinction (CR) par les inventaires de l'UICN (l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature) ;
- exclure les espèces animales ou végétales listées dans l'annexe I de la convention de Washington (CITES). Les espèces listées en annexes II et III de la convention, pouvant être acceptées si les approvisionnements se font conformément aux règles d'importation définies par cette même convention ;
- exclure la fourrure animale ;
- respecter la politique d'achats bois.

Notre engagement pour un bois durable

Depuis 2010, le Groupe mène un travail de fond sur les approvisionnements en bois, matériau majoritaire dans ses produits. Les actions mises en place s'articulent dans une double logique : le respect de la réglementation – à commencer par le Règlement Bois de l'Union européenne (RBUE) et une démarche volontaire différenciante pour garantir la durabilité des ressources en bois.

Ces engagements sont formalisés dans la politique achats bois de Maisons du Monde, mise à jour en 2018. Cette dernière comporte ainsi des exigences minimums à respecter d'un côté, et des recommandations complémentaires de l'autre, permettant ainsi aux fournisseurs de connaître les attentes du Groupe et de s'inscrire dans une logique de partenariat et d'accompagnement.

Exigences minimums	Conformité avec le Règlement Bois de l'Union Européenne Exclusion bois en provenance des zones identifiées comme à risque : Birmanie, Cambodge, bassin du Congo et bassin Amazonien Respect du cahier des charges des standards de certification volontaire FSC® et PEFC™ pour les bois labélisés
Recommandations complémentaires	Priorisation du label FSC® Utilisation de bois recyclé quand cela est possible Meilleurs efforts afin de réduire les risques détectés

Annexée au cahier des charges produits, cette politique d'achats bois, mise à jour, est envoyée aux fournisseurs de meubles concernés par de nouveaux développements. Les exigences minimums ont également été incluses dans les termes et conditions envoyés chaque année aux fournisseurs d'articles de décoration.

Suivi de conformité réglementaire

Étape essentielle de notre engagement pour un bois durable, le respect de la réglementation et son contrôle sont un élément clé du plan de vigilance du Groupe. En effet, le Règlement Bois de l'Union Européenne (RBUE) s'applique à tous les produits distribués par le Groupe. Maisons du Monde a ainsi formalisé dès 2013 une procédure de « diligence raisonnée » qui lui permet de s'assurer de la légalité des bois utilisés et de se conformer aux exigences de ce règlement. Cette procédure s'appuie sur le suivi strict des trois étapes :

- la collecte d'informations sur les origines du bois, ainsi que des documents prouvant sa légalité ;
- l'analyse du risque d'illégalité ;
- la mise en œuvre des procédures d'atténuation du risque.

En cas de non-conformité du fournisseur avec ces exigences réglementaires, le Groupe a formalisé une procédure de suivi et de désengagement. Cette dernière précise le délai accordé au fournisseur pour se mettre en conformité et les modalités de désengagement, allant de l'arrêt de tout nouveau développement jusqu'au transfert des produits concernés.

Offre de produits en bois responsable

Au-delà des exigences réglementaires, Maisons du Monde cherche à augmenter de manière continue le nombre de produits faisant l'objet d'une démarche environnementale. Pour cela le Groupe a défini plusieurs axes qui constituent aujourd'hui l'offre de produits en bois responsable des catalogues Maisons du Monde :

- **Produits en bois recyclé** : l'utilisation du bois recyclé permet de créer de nouveaux produits au style unique tout en évitant une nouvelle ponction sur les ressources forestières. En 2018, 147 références de meubles sont en bois recyclé, soit environ 5% des meubles en bois commercialisés par l'enseigne.

- **Produits en bois certifié** : Maisons du Monde cherche en permanence à augmenter le nombre de références certifiées FSC® et PEFC™. Les bois issus de forêts certifiées répondent aux standards de la gestion responsable qui s'appuient sur la préservation de la biodiversité, le renouvellement de la ressource et le respect de critères sociaux pour les populations qui en dépendent. Entre 2017 et 2018, le nombre de références certifiées FSC® est passé de 657 à 890, soit une augmentation de 35 %. Quant aux références certifiées PEFC™ leur nombre est passé de 424 à 529 en 2018. Les labels sont à ce jour le meilleur moyen de garantir que le bois est issu d'une forêt gérée durablement. Néanmoins, pour s'assurer de la robustesse de ces labels et éviter toute fausse allégation sur les produits, Maisons du Monde exerce un droit de regard sur ces certifications. Ainsi, pour chaque référence en bois certifié distribué par la marque, le fournisseur doit fournir son certificat en cours de validité, le certificat de son fournisseur de bois en cours de validité ainsi qu'une preuve d'achat de bois certifié. Si le fournisseur est dans l'incapacité de présenter les preuves demandées ou en cas de doute sur l'authenticité des documents, Maisons du Monde peut déclencher un audit par une tierce partie. Ce n'est qu'après une vérification détaillée que les labels sont apposés sur les produits et affichés dans le catalogue. En 2018, Maisons du Monde a conduit 3 audits indépendants pour assurer le respect du cahier des charges de la certification FSC® par ses fournisseurs.

- **Produits en bois tracé** : à défaut de pouvoir s'approvisionner en bois certifié FSC® ou PEFC™ en Inde étant donné l'inexistence de l'offre, Maisons du Monde a mis en place son propre système de traçabilité en partenariat avec une organisation non gouvernementale, le TFT (Earthworm). Implanté chez les principaux fournisseurs indiens du Groupe, ce système permet de tracer le bois jusqu'à son origine et de s'assurer de sa coupe légale. Une fois toute la chaîne d'approvisionnement audité par Earthworm, le produit se voit apposer un QR code qui raconte aux clients de l'enseigne son histoire, de la forêt d'origine jusqu'au lieu de vente, en précisant la date d'audit. Le programme compte aujourd'hui 12 fournisseurs indiens, représentant 82 % du volume d'achat des meubles en bois fabriqués dans ce pays. 92 % des fournisseurs stratégiques indiens sont ainsi désormais inclus dans ce programme. Ces fournisseurs sont alors engagés à rendre leurs chaînes d'approvisionnement plus transparentes et à augmenter

progressivement le nombre de produits tracés. Ainsi, 55 075 meubles identifiés par des QR codes ont été expédiés contre 32 700 en 2017, soit une progression de 68 %. Par ailleurs, afin de sensibiliser les acteurs locaux aux enjeux environnementaux, Maisons du Monde a organisé une conférence de presse à Jaipur, dans la région du Rajasthan en Inde. Plus de 40 journalistes ont fait le déplacement pour découvrir le système de traçabilité innovant mis en place par le Groupe.

PART DES FOURNISSEURS STRATÉGIQUES INDIENS INTÉGRÉS AU PROGRAMME DE TRAÇABILITÉ

	2018	2017
Nombre de fournisseurs engagés dans le programme de traçabilité	12	13
Part des fournisseurs stratégiques indiens engagés dans le programme	92 %	92 %

NOMBRE DE RÉFÉRENCES MEUBLES RÉPONDANT À UN CRITÈRE DE DURABILITÉ

	2018	2017	2016
Bois tracé	144	135	134
Bois recyclé	147	140	151
Bois certifié FSC®	890 ⁽¹⁾	657	620
Bois certifié PEFC™	529 ⁽²⁾	424	679
Produit « éco-conçu »	14	6	-
Part des références meubles en bois	60 %	56 %	56 %

(1) et (2) Le nombre de références FSC et PEFC n'intègre pas les références éco-conçues, également en bois certifié

Il est à noter que pour la première fois en 2018, l'offre de produits en bois responsable s'est enrichie de références issues de la gamme d'articles de décoration.

NOMBRE DE RÉFÉRENCES DÉCORATION RÉPONDANT À UN CRITÈRE DE DURABILITÉ

	2018
Bois tracé	-
Bois recyclé	3
Bois certifié FSC®	31
Bois certifié PEFC™	-
Part des références décoration en bois	5 %

Traçabilité des produits en cuir

Dans le cadre de sa feuille de route, Maisons du Monde a identifié le cuir comme étant le deuxième matériau prioritaire, après le bois. Le cuir est en effet une matière issue d'une filière animale complexe aux multiples coproduits et dont les enjeux dépassent les problématiques environnementales. Ces enjeux incluent les sujets de bien-être animal, de déforestation liée à l'élevage, d'impact environnemental du tannage des peaux, d'utilisation de substances chimiques ou encore de conditions sociales à chaque étape de la production. La cartographie des chaînes

d'approvisionnement en cuir, lancée en 2017, a permis d'identifier les principaux risques et de définir un plan d'action afin de rendre ses produits en cuir plus responsables autour de deux enjeux :

- **l'impact environnemental des opérations de tannage des peaux** : Maisons du Monde a choisi le standard Leather Working Group (LWG) afin de garantir à ses clients que les opérations de tannage sont réalisées dans des conditions respectueuses de l'environnement. Ce groupe de travail réunit l'ensemble des parties prenantes dans le but d'élaborer un standard commun, permettant de réduire les impacts environnementaux et d'assurer l'innocuité des produits en cuir. En plus du traitement des effluents et de la gestion des substances chimiques, le protocole d'audit LWG couvre la consommation d'eau et d'énergie, la gestion des déchets, la santé et sécurité des travailleurs et la traçabilité du cuir. À fin 2018, 36 références ont été fabriquées avec du cuir provenant des tanneries certifiées LWG, ce qui représente 18 % des références contenant du cuir ;
- **l'impact de l'élevage sur la déforestation** : L'élevage intensif bovin dans certaines zones géographiques est identifié comme étant une des causes de la déforestation, notamment au Brésil. Face à la complexité et l'opacité des chaînes d'approvisionnement et pour s'assurer que les produits en cuir distribués par Maisons du Monde ne contribuent pas à cette déforestation, le Groupe a réalisé une cartographie pour identifier l'origine du cuir utilisé dans les produits. D'après les résultats de cette cartographie réalisée en 2018, 20 % des références en cuir de Maisons du Monde proviennent aujourd'hui du Brésil. Un plan d'action est en cours de formalisation pour réduire les risques liés à ces zones d'approvisionnement.

TRAÇABILITÉ DES PRODUITS EN CUIR

	2018
Part des références en cuir issues de tanneries certifiées LWG	18 %
Part des références en cuir d'origine du Brésil	20 %

Traçabilité et certification du coton

Face aux enjeux environnementaux et sociaux liés à la culture du coton (consommation d'eau, utilisation de pesticides et de fertilisants, conditions de travail, etc.), Maisons du Monde a lancé en juillet 2018 une cartographie des risques en partenariat avec Earthworm. 9 fournisseurs, représentant 60% du volume d'achat des produits en coton, ont été sélectionnés pour être inclus dans le projet. Cette analyse approfondie permettra d'interroger les fournisseurs afin de remonter les chaînes d'approvisionnement jusqu'aux régions de culture. Une fois la cartographie des risques réalisée, Maisons du Monde définira les prochaines actions à mettre en place afin de réduire les risques identifiés.

Par ailleurs, le Groupe a d'ores et déjà identifié les standards GOTS et Oeko-Tex® comme étant les meilleurs outils pour garantir l'innocuité des produits et réduire leur impact environnemental. Maisons du Monde a ainsi ciblé les produits textiles de la catégorie Junior comme étant prioritaire à la transformation et intégrera dans son catalogue 2019 une gamme de produits en coton certifié GOTS et des produits en textile labélisé Oeko-Tex®.

Bien-être animal

Au-delà des enjeux environnementaux liés à la traçabilité des matières premières, le respect du bien-être animal est un élément important dans la gestion des approvisionnements du Groupe. Selon les risques identifiés en fonction des typologies de matières

animales (peaux, cuir, plumes, etc.), le Groupe travaille à des plans d'actions et au respect de standards garantissant le respect du bien-être animal. Des plans d'actions spécifiques seront formalisés dans le cadre de la définition des feuilles de route 2024.

2.2.3 IMPACTS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX DANS LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Ambitions 2020

100 % de nos fournisseurs signataires du code de conduite

100 % de nos fournisseurs stratégiques audités sur des critères sociaux, tous les deux ans

100 % des chefs de produits formés sur les achats responsables

La gestion des risques liés aux conditions de travail chez les fournisseurs du Groupe constitue un axe de travail prioritaire lié au devoir de vigilance de Maisons du Monde. Le programme d'accompagnement des fournisseurs vise notamment à répondre aux risques prioritaires présentés en section 2.1.1 relatifs au non-respect des exigences sociales de Maisons du Monde par un fournisseur, à l'identification d'une situation de corruption ou encore à l'occurrence d'un incident environnemental dans une usine de production. Au cœur de la feuille de route Ambitions 2020, ce travail est adapté aux typologies de fournisseurs autour de trois niveaux d'engagement distincts concernant :

- **l'ensemble des fournisseurs** : l'ensemble des fournisseurs de Maisons du Monde s'engagent au respect des exigences du Groupe par la signature du Code de conduite ;
- **les fournisseurs stratégiques** : le Groupe a défini différents mécanismes de contrôle et de suivi pour accompagner le progrès des fournisseurs stratégiques localisés dans les pays « à risques » (principalement Asie et Europe de l'Est). 100 % de ces fournisseurs devront notamment être audités sur des critères sociaux tous les deux ans, d'ici 2020. Il est à noter que la liste des fournisseurs stratégiques est définie par les directions achats chaque début d'année pour couvrir à minima 2/3 des volumes d'achats des activités meuble et décoration ;
- **les usines en propre** : l'usine de production Mekong Furniture au Vietnam ainsi que la joint-venture en Chine sont accompagnées vers un objectif de certification au standard SA 8000.

Plan de vigilance fournisseurs

L'année 2018 et la formalisation du plan de vigilance du Groupe marquent le renforcement de la démarche d'amélioration continue du Groupe pour accompagner le progrès de la performance sociale de ses fournisseurs. L'engagement du Groupe a ainsi été formalisé et les procédures partagées en interne et avec les fournisseurs du Groupe. La politique d'audit social a été synthétisée dans un document qui présente la démarche d'accompagnement et de suivi des pratiques sociales :

identification des fournisseurs à auditer, typologie d'audit mandaté, procédures de suivi et modalités de désengagement en cas de non-coopération. Construite avec la Direction des Achats et traduite en mandarin, cette politique a ensuite été envoyée à l'ensemble des fournisseurs stratégiques en 2018 ciblés en amont du lancement de la campagne d'audit social.

Pour renforcer la maîtrise des risques, accompagner et suivre la performance de ses fournisseurs stratégiques, le Groupe a également renforcé sa présence dans les usines. Deux coordinateurs RSE ont ainsi été recrutés en Inde puis en Chine. Relais locaux de l'ambition du Groupe et anciens auditeurs sociaux, ils ont pour mission de faire monter en compétences les fournisseurs audités à travers le partage d'expérience, la formation des responsables usines mais aussi la conduite d'audits de suivi internes. Sous la tutelle hiérarchique des expatriés qualités, ils sont rattachés opérationnellement au chef de projet RSE Fournisseurs en France.

Enfin, afin d'intégrer plus largement l'ensemble des risques et impacts des sites de fabrication de ses produits, le Groupe a décidé d'intégrer la dimension environnementale dans sa procédure d'audit en 2019. Une formation au standard d'audit environnemental, déployé par l'ICS, a pour cela été suivie par le chef de projet RSE Fournisseurs et sert de base de départ à l'établissement d'une cartographie des risques associés. En parallèle, ce référentiel a pour la première fois été testé lors d'un audit dans l'usine de Mekong Furniture qui a obtenu une note prometteuse. Une procédure de contrôle des risques environnementaux dans les usines via la définition de critères minimums et d'un référentiel d'audit environnemental sera formalisée en 2019 pour contrôler les fournisseurs et les filières à risques. Une campagne d'audits sera donc lancée dès 2019 dans une quinzaine d'usines.

Le Code de conduite fournisseurs

Reprenant l'ensemble des exigences relatives à la conformité sociale attendue vis-à-vis de ses fournisseurs, à commencer par le respect des conventions fondamentales de l'OIT, le Code de conduite fournisseurs de Maisons du Monde sert de socle commun à la maîtrise des impacts sociaux sur la chaîne d'approvisionnement. Ce document envoyé directement par les acheteurs est annexé au cahier des charges des fournisseurs de meubles et également transmis aux principaux fournisseurs d'articles de décoration en 2018. Sa signature doit être systématique d'ici à 2020.

THÈMES TRAITÉS DANS LE CODE DE CONDUITE

1.	Travail des enfants
2.	Travail forcé
3.	Discrimination
4.	Temps de travail
5.	Rémunération
6.	Liberté d'association
7.	Santé et sécurité
8.	Environnement
9.	Sous-traitants et traçabilité
10.	Système de management et transparence
11.	Corruption

Le document a été complété en 2018 pour intégrer la thématique de la lutte contre la corruption, identifiée comme un risque dans le cadre du plan de vigilance. À fin décembre 2018, 562 fournisseurs sont signataires du Code de conduite fournisseur, soit 187 fournisseurs de meuble et 406 fournisseurs de décoration. Cela représente 39 % des fournisseurs du Groupe en nombre, et 79 % des volumes d'achat.

PART DES FOURNISSEURS SIGNATAIRES DU CODE DE CONDUITE

En % du nombre de fournisseurs	2018	2017
Fournisseurs meubles	92 %	86 %
Fournisseurs déco	32 %	26 %
TOTAL GROUPE	39 %	34 %

L'accompagnement des fournisseurs stratégiques

Au-delà de la signature du Code de conduite, les fournisseurs stratégiques font l'objet d'un accompagnement dans la durée de la part de Maisons du Monde.

Audits sociaux

Pour évaluer leur performance, les fournisseurs stratégiques sont audités sur les enjeux sociaux de façon régulière. D'ici à 2020, des audits devront être réalisés au moins tous les deux ans chez l'ensemble des fournisseurs stratégiques.

En 2018 deux types d'audits sont conduits chez les fournisseurs stratégiques du Groupe : des audits d'accompagnement réalisés par une auditrice indépendante basée en Asie et des audits de conformité au référentiel ICS conduits par des cabinets d'audits accrédités.

Maisons du Monde a en effet rejoint l'*Initiative for Compliance and Sustainability*, (ICS) en 2017 avec comme objectif de :

- disposer d'une méthodologie d'audit et d'outils communs ;
- mutualiser les bonnes pratiques et mettre en place des actions conjointes pour faire progresser les usines ;

- contribuer à l'amélioration continue du référentiel en participant aux groupes de travail pilotés par l'initiative.

L'audit ICS mesure la performance de l'usine grâce à une note qui illustre la conformité des pratiques et la criticité des non-conformités identifiées. Il recense également les bonnes pratiques et les actions correctives à mettre en œuvre pour se conformer à son standard. Quant aux audits d'accompagnement, ils sont mandatés pour des fournisseurs plus petits ou qui manquent de maturité sur le sujet. Cette approche renforce le conseil afin d'aider l'usine à comprendre l'intérêt de la démarche en plus de l'audit d'évaluation globale des pratiques et de la transmission d'un plan d'action correctif personnalisé.

En 2018, 49 audits ont été menés par Maisons du Monde sur la base du référentiel ICS et 9 audits d'accompagnement ont également été mandatés en parallèle. Enfin, 14 audits sociaux ont été mandatés par d'autres membres de l'initiative chez des fournisseurs communs à Maisons du Monde.

NOMBRE D'AUDITS SOCIAUX 2018 PAR TYPOLOGIE

	2018	2017
Audits ICS mandatés par MDM	49	17
Audits d'accompagnement externe	9	12
Audits ICS chez usines communes mandatés par autres membres	14	19
TOTAL	72	48
Part des fournisseurs stratégiques audités au cours des deux dernières années	58 %	37 %

NOTATION DES AUDITS ICS CHEZ LES FOURNISSEURS DE MAISONS DU MONDE EN 2018



Conformément à sa politique d'audit social, un plan d'action spécifique est déployé en fonction de la note obtenue. En 2018, 17 fournisseurs ont obtenu la note E, ce qui signifie qu'au moins une non-conformité critique avec notification d'alerte a été décelée. Ces fournisseurs entrent alors dans un processus de suivi et de contrôle plus strict qui comprend notamment la réalisation d'un nouvel audit par tierce partie sous 6 mois. Le rôle des coordinateurs RSE locaux, recrutés en 2018, est alors essentiel pour accompagner les fournisseurs et vérifier la correction des non-conformités identifiées. Ces fournisseurs seront ainsi audités à nouveau en 2019.

Sessions de formation inter-fournisseurs

Depuis 2017, Maisons du Monde organise des sessions de formations à destination de ses fournisseurs stratégiques sur les enjeux sociaux. Ces sessions ont vocation à renforcer la communication sur les attentes du Groupe, à rapprocher les équipes dans une logique d'accompagnement et à impliquer les dirigeants d'usines par leur participation et en leur demandant de venir partager leur expérience devant leurs pairs. Elles renforcent la compréhension des mécanismes de soutien mis en place pour accompagner les usines et l'appropriation des enjeux sociaux.

Après le succès de la première édition organisée en Inde en 2017, le Groupe a décidé de réitérer une réunion inter-fournisseurs en Chine en septembre 2018. Organisée en interne avec l'appui du coordinateur RSE local, cette formation a été coanimée par Maisons du Monde, Mind-Up Consulting, le TFT Chine sur les problématiques santé et sécurité et l'ONG Ressources Humaines Sans Frontière sur la politique des ressources humaines. Pour clore la journée, deux fournisseurs historiques ont pris la parole

pour présenter leur démarche RSE à leurs homologues, 43 fournisseurs stratégiques représentant l'ensemble des familles de produits ont assisté à cette rencontre et plus de 80 % l'ont évaluée comme étant au moins très satisfaisante.

Formation des chefs de produits

Enfin, Maisons du Monde considère la formation terrain des équipes achats comme primordiale pour permettre aux chefs de produits de bien comprendre les enjeux mais aussi de les responsabiliser dans la gestion quotidienne de leur parc fournisseur. Cette formation consiste à participer à un audit d'accompagnement, au minimum une demi-journée, en prenant part à la réunion d'introduction, la visite de l'usine et aux entretiens sans témoin avec certains ouvriers. Les chefs de produits formés restituent systématiquement les constats de la visite à leurs acheteurs et envoient le cas échéant le plan d'action correctif.

Au 31 décembre 2018, 75 % des chefs de produits meubles et 47% des chefs de produits déco ont été formés à l'audit social.

2.2.4 SANTÉ - SÉCURITÉ DES CLIENTS - SUBSTANCES CHIMIQUES

Enjeu clé de la politique de responsabilité de Maisons du Monde, la gestion des substances chimiques est le troisième axe du plan de vigilance du Groupe et un axe d'engagement fort. Ce travail de contrôle répond aux risques identifiés en section 2.1.1 relatifs à la présence de substances problématiques dans les produits distribués par le Groupe ou à l'utilisation de substances problématiques plus en amont dans la chaîne d'approvisionnement. Pour garantir la conformité et la sécurité chimique des produits, les process de Maisons du Monde reposent sur 4 grands piliers :

- une veille réglementaire et documentaire pour enrichir le cahier des charges substances Maisons du Monde ;

- l'envoi systématique du cahier des charges substances aux fournisseurs et l'envoi de recommandations pour les produits les plus à risques ;
- le contrôle des substances présentes dans les produits ;
- un plan d'actions volontaire de réduction de certaines substances « à risques ».

Dans une dynamique de constante amélioration de la sécurité de ses produits, Maisons du Monde a mis en place des objectifs pour réduire l'« empreinte chimique » de ses produits à l'horizon 2020, au-delà des exigences réglementaires.

Ambitions 2020

100 % des fournisseurs signataires du cahier des charges substances

Substituer par anticipation des substances problématiques non réglementées

Le cahier des charges substances

La présence de substances chimiques dans les produits est un enjeu fortement réglementé. Ainsi, les restrictions du règlement européen REACh sont les plus impactantes pour notre gamme de produits. Certains produits sont également concernés par le règlement sur les Polluants Organiques Persistants qui restreint par exemple l'usage de certains retardateurs de flamme et de certains plastifiants. Enfin, la réglementation applicable aux jouets et produits électriques/électroniques restreint également certaines substances complémentaires. C'est sur cette base réglementaire ainsi que sur les études scientifiques idoines que le Groupe Maisons du Monde maintient à jour le cahier des charges substances et cible les campagnes de contrôle des produits.

Ainsi, lorsque la commission européenne a publié à l'automne 2018 une restriction concernant 33 substances ou familles de substances cancérigènes, mutagènes ou reprotoxiques qui seront soumises à restriction dans les textiles à compter de novembre 2020, le Groupe a décidé d'intégrer ces substances et de les contrôler dès 2019. L'année 2018 a également été marquée

par l'enregistrement avant le 31 mai des substances utilisées dans les bougies et senteurs et importées à plus d'une tonne par an qui n'avaient pas été enregistrées par d'autres acteurs de la chaîne d'approvisionnement.

C'est donc ce cahier des charges substances à jour qui sert de base à l'engagement du Groupe et de ses fournisseurs concernant le contrôle des substances chimiques. D'ici 2020, la signature de ce cahier des charges deviendra un préalable à la commande. À fin 2018, 96 % des fournisseurs sont signataires de ce document.

Dans la même logique d'amélioration de l'empreinte chimique et pour aller au-delà de la réglementation, le Groupe travaille également à la suppression et à la substitution de certaines substances considérées comme problématiques dans les produits et est vigilant aux émissions de Composés Organiques Volatils (COV) non réglementées. Une feuille de route détaillée précise l'ensemble des substances concernées (Alkylphenol Éthoxylates (APEO), le plomb, les phtalates reprotoxiques, composés fluorés problématiques) et les catégories de produits prioritaires (meubles gamme junior, gamme bougies et senteurs). Ces exigences

spécifiques viennent alors enrichir le cahier des charges de Maisons du Monde.

Enfin, Maisons du Monde travaille à l'introduction d'une liste de substances également interdites dans les procès de fabrication (Manufacturing Restricted Substances List -MRSL). La mise en place d'un tel système de surveillance des produits chimiques utilisés à toutes les étapes de production, même si elles sont absentes du produit fini, permet d'assurer une meilleure protection des travailleurs et de l'environnement.

Une politique de contrôle ambitieuse

La validation du respect de ce cahier des charges par les fournisseurs passe par la réalisation de tests ciblés sur les produits

distribués. Afin de couvrir les risques, une procédure de test a été formalisée et intégrée au plan de vigilance. Le choix des tests se base sur une analyse de risque multicritères prenant en compte le risque fournisseur (fournisseur stratégique, nouveau fournisseur, fournisseur sous-surveillance) et le risque produit (matériaux à risque, utilisation avec exposition importante du consommateur comme pour les assises et le linge de lit).

Les tests sont réalisés sur les zones de production pendant la fabrication des articles, par des laboratoires tiers mandatés par Maisons du Monde. Le laboratoire est chargé de prélever l'article à tester sur la ligne de production puis de procéder à son analyse, selon le planning de test défini par le Groupe sur la base des risques produit. En 2018, 1 314 tests ont été réalisés, contre 1 200 en 2017.

2.3 Concevoir en visionnaire

En complément des actions menées pour transformer l'offre de produits en bois par de la certification FSC® ou PEFC™ et de la traçabilité des matières utilisées, Maisons du Monde s'engage dans une démarche d'économie circulaire permettant de réduire l'impact environnemental des produits sur l'ensemble de leur cycle de vie. Cet engagement passe d'abord par l'éco-conception des produits, par la prise en compte des critères sociaux et environnementaux dans leur production ou leur transport, mais intègre également un travail pour faire durer les produits et offrir aux clients des solutions pour orienter ces produits vers des filières de réemploi ou de recyclage.

2.3.1 ÉCOCONCEPTION

Le programme d'éco-conception

Lancée en 2010, la démarche d'éco-conception du Groupe est un levier de transformation pour une offre plus responsable. Progressivement intégré au processus de design et de développement des produits, le programme d'éco-conception a permis depuis 2010 de faire croître le nombre de références identifiées comme « écoconçues » dans nos catalogues. Des canapés Roma et Milano retravaillés dès 2011, au canapé Life, intégré dans le catalogue général 2018, la démarche s'est enrichie pour concevoir des produits emblématiques porteurs d'innovations environnementales. Ainsi, le canapé « Life » a été pensé pour réduire de manière significative son impact environnemental *via* notamment :

- sa structure en bois certifié PEFC, a été allégée pour réduire l'utilisation de matière et l'impact du transport ;
- la mousse de rembourrage est issue d'une filière française de recyclage de matelas et de sommiers ;
- le textile est constitué de polyester et de coton recyclé issu de chutes de production.

En 2018, en plus du développement d'un nouveau canapé qui sera intégré au catalogue 2019, la démarche s'est renforcée pour rayonner dans les différents métiers impliqués dans le développement des meubles et entamer la construction d'un processus d'évaluation de l'impact environnemental des produits plus systématique. Ainsi, l'ensemble des stylistes et des chefs de produits de l'activité meubles ont été formés aux enjeux de l'éco-conception en mai 2018 avec le soutien de l'éco-organisme Écomobilier. Cette formation a ensuite été déclinée à destination des équipes qualité afin de couvrir l'ensemble des étapes du développement d'un produit. Ces formations ont ainsi servi de déclencheur à la construction d'un référentiel d'éco-innovation Maisons du Monde qui sera finalisé en 2019. Ce référentiel d'éco-innovation doit intégrer l'ensemble des étapes du cycle de vie des produits en fonction des spécificités de l'activité du Groupe et servir de guide pour le développement des nouveaux produits.

Ambitions 2020

Développer de manière continue l'offre responsable : bois certifié, bois recyclé, produits éco-conçus

10 produits emblématiques écoconçus commercialisés

Développer des partenariats renforcés avec des structures de l'économie sociale et solidaire pour offrir une deuxième vie aux produits

Les Trophées de la création durable

Au-delà du travail des équipes de développement de produits, Maisons du Monde souhaite également diffuser les bonnes pratiques d'éco-conception, notamment auprès des étudiants et organise chaque année les Trophées de la Création Durable. Ces trophées, créés en partenariat avec Écomobilier, l'association FSC® France, le cabinet de conseil EVEA, l'Ademe, Éco-TLC et la Fondation pour la Nature et l'Homme sont ouverts aux étudiants ou jeunes diplômés d'école de design qui sont invités à concevoir un meuble ou un article de décoration éco-conçu.

En 2018, deux thèmes, « Cabane » et « Vegan Market », ont été proposés aux étudiants. 50 dossiers issus de 17 écoles différentes ont été soumis au jury, composé d'experts de l'éco-conception et des équipes achat et style de Maisons du Monde qui ont désigné les lauréats et quatre prix ont été remis : prix « meubles », « décoration et linge de maison », prix spécial FSC® et le prix « Like it » issu des votes du public sur la page Facebook du Groupe.

Comme en 2017, les produits lauréats des catégories « meubles » et « décoration » ont ensuite été développés par nos équipes en lien avec les étudiants afin de développer des prototypes répondant aux exigences qualité Maisons du Monde et à l'ensemble des normes en vigueur. Ces deux produits seront commercialisés sur le site e-commerce de l'enseigne à partir de mars 2019. Ces trophées permettent de démontrer qu'il est possible de concilier style et éco-conception et engagent le changement de comportement par la sensibilisation des designers de demain.

La troisième édition du concours a été lancée fin 2018 et les candidatures sont ouvertes jusqu'en février 2019.

Cette démarche de codéveloppement des produits permet ainsi d'enrichir encore l'offre de produits écoconçus proposée par Maisons du Monde.

2.3.2 OFFRIR UNE 2^E VIE AUX PRODUITS ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Réduire l'impact environnemental des produits tout au long de leur cycle de vie implique pour le Groupe Maisons du Monde une responsabilité concernant leur fin de vie. Au-delà de l'orientation vers des filières de valorisation des déchets d'ameublement, le Groupe cherche à encourager autant que possible la prolongation de la durée de vie des produits distribués par des partenariats et des solutions d'économie circulaire pour ses clients.

Partenariats avec des structures de l'économie sociale et solidaire

Concernant le traitement des produits « déclassés », issus des retours clients ou abîmés à réception, le Groupe Maisons du Monde cherche à privilégier les solutions de réparation et de don à des associations avant envoi vers des filières de traitement et valorisation.

Les entrepôts de Saint-Martin-de-Crau (13) sont donc équipés d'une ébénisterie qui répare les produits pour les remettre à neuf. Cette réparation permet de réintégrer les produits en stock. L'ébénisterie emploie un peu plus de 30 personnes au sein de nos entrepôts logistiques et répare plus de 100 produits par jour en moyenne. En 2018, pour renforcer ces capacités de réparation, un partenariat a été noué avec un ESAT situé à Arles. Les salariés de l'ESAT partenaire ont été formés à la réparation par les équipes de l'ébénisterie ce qui leur permet de réparer une partie du flux de produits abîmés et d'augmenter le nombre de produits réintégrés en stock.

Pour les produits qui ne peuvent pas être réparés dans notre ébénisterie, des partenariats ont été noués avec des associations pour permettre de leur donner une 2^e vie. Ces associations peuvent alors rénover, réparer ou relooker les produits donnés et en faire bénéficier leurs populations bénéficiaires en mêlant économie circulaire et mission sociale. Le Groupe a ainsi noué un partenariat avec le réseau Emmaüs pour collecter une partie des produits déclassés. Le Groupe travaille également en partenariat avec deux établissements de la Croix-Rouge Insertion et d'autres structures de l'économie sociale et solidaire locales.

Enfin, Maisons du Monde est également partenaire de l'association Emmaüs Défi à Paris et plus spécifiquement du programme « Banque solidaire de l'équipement ». Les produits donnés, issus des flux de retours clients ou de certains événements comme les présentations à la presse des nouvelles

collections, permettent alors à des personnes en situation de précarité accédant à un premier logement pérenne d'aménager leur logement à petit prix.

PRINCIPALES ASSOCIATIONS PARTENAIRES

Réseau Emmaüs

Emmaüs Défi, Paris

Croix-Rouge Insertion

Ressourcerie Déclic 13

Enfin, les produits qui ne peuvent ni être réparés, ni valorisés par une association sont dirigés vers les filières de traitement les plus adaptées pour maximiser leur recyclage grâce à la collecte réalisée par l'éco-organisme Écomobilier. Les informations relatives aux volumes envoyés pour valorisation dans ces filières sont présentées au paragraphe 2.4.1 du présent chapitre.

Inviter nos clients à donner une 2^e vie aux produits

Au-delà des produits déclassés dans les circuits logistiques, la gestion de la fin de vie des produits des clients est un enjeu important de responsabilité pour le Groupe Maisons du Monde. Le Groupe ne propose pas aujourd'hui de solution généralisée de reprise des anciens produits des clients mais a fait le choix de présenter aux clients des solutions permettant de prolonger la durée de vie des produits par la réparation, le relooking ou via d'autres canaux de réemploi, notamment de l'économie sociale et solidaire (ESS).

Pour engager ses clients dans une démarche d'économie circulaire et solidaire en renforçant ses partenariats avec des structures de l'ESS, Maisons du Monde déploie différentes actions :

- l'information des clients sur les solutions de réemploi solidaires ou de recyclage les plus proches de chez eux en magasin ou sur les fiches produit de notre site web, grâce aux informations mises à disposition par Éco-mobilier ;
- la publication de conseils d'entretien des produits sur le site web maisonsdumonde.com pour prolonger la durée de vie des produits.

2.3.3 PROMOTION DE L'OFFRE, INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Promouvoir l'éco-conception, l'économie circulaire et mettre en avant une offre de produits toujours plus responsable fait partie de l'engagement de l'enseigne.

Les équipes achats sont donc mobilisées pour faire croître chaque année la part de produits répondant à des critères de durabilité dans les catalogues du Groupe, qu'il s'agisse de produits « écoconçus » (voir paragraphe 2.3.1) ou de produits utilisant du bois issu de sources responsables (voir paragraphe 2.2.2 mentionnant le programme de certification, de traçabilité et l'utilisation de bois recyclé). L'offre de produits responsables représente ainsi 60 % de l'offre de meubles en bois distribués par Maisons du Monde à fin 2018. Cette offre de produits

responsables a vocation à croître chaque année en intégrant de nouveaux critères et de nouveaux matériaux. Les catalogues 2019 intégreront ainsi des produits en textile labélisé Oeko-Tex®, en coton issu de l'agriculture biologique et des produits en cuir passés par des tanneries certifiées LWG.

Par ailleurs, Maisons du Monde est membre depuis 2013 du 1 % For the Planet et reverse 1 % du chiffre d'affaires des produits en bois tracé, bois recyclé ou écoconçus à des associations environnementales via la Fondation Maisons du Monde. Sur l'exercice 2018, ces produits ont généré un CA de 46,1 millions d'euros.

La valorisation de ces produits et la communication autour des solutions d'économie circulaire et des pratiques de consommation responsable est ensuite une des clés de la transformation de l'offre. Le Groupe travaille donc à toujours faire évoluer les outils de communication autour de son offre de produits responsables afin de la rendre plus visible auprès des clients de l'enseigne. Cette communication comprend :

- la présence de pictogrammes dédiés aux différents axes de l'offre responsable : bois recyclé, bois tracé, produit écoconçu, logos des organismes certificateurs sur les PLV et fiches produits sur le site marchand de la marque ;
- la mise en avant des engagements du Groupe sur le site de Maisons du Monde dans une section dédiée en *homepage* ;

- la communication sur l'engagement de la Fondation Maisons du Monde (voir paragraphe 2.6) par l'ARRONDI en caisse qui permet aux clients de contribuer directement au soutien d'associations de terrain ;
- l'organisation d'opérations ponctuelles de solidarité en magasin ou de produits partage comme le partenariat avec l'association « Toutes à l'école » via le catalogue junior 2018 ;
- le relai régulier de ces opérations ou la mise en avant de l'offre responsable de produits sur les réseaux sociaux ou dans les newsletters envoyées par Maisons du Monde à ses clients.

Enfin, la transparence autour de l'origine des produits est un élément important pour les clients et auquel les équipes du service clients sont formées et accompagnées par les experts des différents métiers concernés en fonction des questions remontées.

2.4 Commercer en citoyen

Politique environnementale du Groupe

Les activités du Groupe, à travers les activités de production, de logistique et de distribution, en magasin ou en ligne, génèrent un impact environnemental qui occupe une place centrale dans la responsabilité d'entreprise de Maisons du Monde. Pleinement conscient de l'impact de ses activités, le Groupe s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue sur les enjeux identifiés comme prioritaires : la gestion des déchets, la lutte contre le changement climatique, la maîtrise des consommations d'énergie, ou encore l'impact environnemental de ses achats généraux. Des objectifs de performance environnementale ont ainsi été formalisés dans le cadre du plan Ambitions 2020 et sont pilotés par la direction technique du Groupe, la direction des achats généraux et les directions des filiales de logistique et de production.

Afin de déployer les actions au sein des magasins et de diffuser les meilleures pratiques environnementales, un réseau de référents RSE est en cours de déploiement depuis 2017. Au 31 décembre 2018, un référent RSE a été nommé et formé dans plus de 100 magasins en France. Ce réseau a pour objectif de déployer en magasin des actions de réduction de l'impact environnemental de l'activité *via* la mise à disposition de fiches actions mais également de sensibiliser en interne et en externe aux enjeux du développement durable.

Les informations présentées dans les paragraphes suivants présentent l'impact environnemental du Groupe en séparant les activités du réseau de magasins Maisons du Monde, des sites administratifs, de l'activité de logistique (Distrimag) et de l'usine de production de Mekong Furniture située au Vietnam.

Au 31/12/2018, le Groupe Maisons du Monde opère les sites suivants :

Allemagne	magasins	10
Belgique	magasins	22
Espagne	magasins	23
	magasins	221
France	plateformes logistiques Distrimag	13
Italie	magasins	45
Luxembourg	magasins	3
Royaume-Uni	magasins	4
Suisse	magasins	7
États-Unis ⁽¹⁾	magasins	14
Vietnam	unités de production	4

(1) Les informations environnementales des sites du Groupe aux États-Unis, regroupant les activités de l'enseigne « Modani » (13 magasins) intégrée au 1^{er} juillet 2018 ou du magasin Maisons du Monde de Miami, ouvert en décembre 2019 sont exclues du présent reporting.

2.4.1 GESTION DES DÉCHETS

Ambitions 2020

90 % de nos sites effectuent le tri sélectif des déchets

70 % des déchets triés et valorisés⁽¹⁾

(1) Hors activités de production de Mekong Furniture.

La gestion des déchets est un véritable enjeu pour le Groupe qui travaille à la réduction de son empreinte environnementale. Réduction des déchets à la source, optimisation des emballages, tri sélectif en magasin et dans nos activités de logistique et de production pour garantir une meilleure valorisation, seconde vie des produits, le Groupe s'engage à toutes les étapes du cycle de vie pour réduire les déchets de ses activités et de ses clients.

La mise en place du tri pour s'assurer de la valorisation des déchets est une des clés pour agir, dans les usines, les entrepôts, comme dans les magasins. Pour atteindre ces objectifs, les équipes de la direction technique sont notamment chargées d'optimiser le tri en magasin, d'identifier continuellement des nouvelles filières de valorisation et de nouer des partenariats innovants. Quant aux équipes logistique et production, elles sont en charge d'optimiser le tri sur les différents sites et travaillent sur les approvisionnements pour réduire les déchets à la source.

VOLUME DE DÉCHETS PRODUITS – GROUPE

tonnes	2018	2017	2016
Réseau	11 135	9 416	8 732
Sites administratifs	39	46	30
Logistique – Distrimag	5 497	6 741	5 747
Production – Mekong	3 377	non disponible	non disponible
TOTAL GROUPE	20 049	16 203	14 509
Part des déchets triés pour valorisation (hors production)⁽¹⁾ (%)	57 %	59 %	55 %

(1) La part de déchets triés pour valorisation est calculée en excluant les activités de production du site de Mekong en cohérence avec l'objectif 2020 qui n'inclut que les magasins, sites administratifs et sites logistiques.

Les activités du Groupe ont généré en 2018 20 049 tonnes de déchets répartis entre les différentes activités. La hausse du tonnage de déchets est liée à la hausse de l'activité du Groupe et à l'intégration dans le tableau des indicateurs relatifs à l'activité de production de Mekong Furniture.

Réseau et sites administratifs

Les magasins du Groupe génèrent des déchets issus principalement des emballages des produits réceptionnés, liés à leur protection lors de leur transport. Le Groupe cherche à optimiser leur gestion en mettant en place, lorsque cela est possible, les équipements permettant leur tri dans les points de vente et en coordonnant leur collecte par des prestataires spécialisés.

La gestion des déchets en magasin est pilotée par la direction technique de Maisons du Monde pour 71 % des magasins, le reste des magasins étant dépendants des centres commerciaux dans lesquels ils sont situés. Les informations relatives au tonnage de déchets produits ne sont pas toujours disponibles et peuvent être issues d'estimations. Cependant, les équipes de Maisons du Monde travaillent avec les équipes de l'ensemble du parc de magasins et avec les bailleurs dans le cas des centres commerciaux pour s'assurer que les déchets générés sont correctement triés sur place.

En 2018, les magasins et sites administratifs ont généré 11 174 tonnes de déchets dont :

- 4 774 tonnes de cartons ou plastiques envoyés vers des filières de valorisation ;
- 6 400 tonnes de déchets industriels banals (polystyrène, déchets ménagers en mélange...).

VOLUME DE DÉCHETS PRODUITS – RÉSEAU ET SITES ADMINISTRATIFS

tonnes	Autres déchets	Déchets carton/plastique triés pour valorisation	Total		
			2018	2017	2016
Magasins	6 376	4 759	11 135	9 416	8 732
Sites administratifs	24	15	39	46	30
TOTAL MAGASINS ET SITES ADMINISTRATIFS	6 400	4 774	11 174	9 462	8 762
Part des déchets triés pour valorisation (%)			43 %	41 %	38 %

L'augmentation de 18 % des volumes entre 2017 et 2018 est liée à l'ouverture de nouveaux magasins et à la fiabilisation du suivi des indicateurs sur l'année 2018.

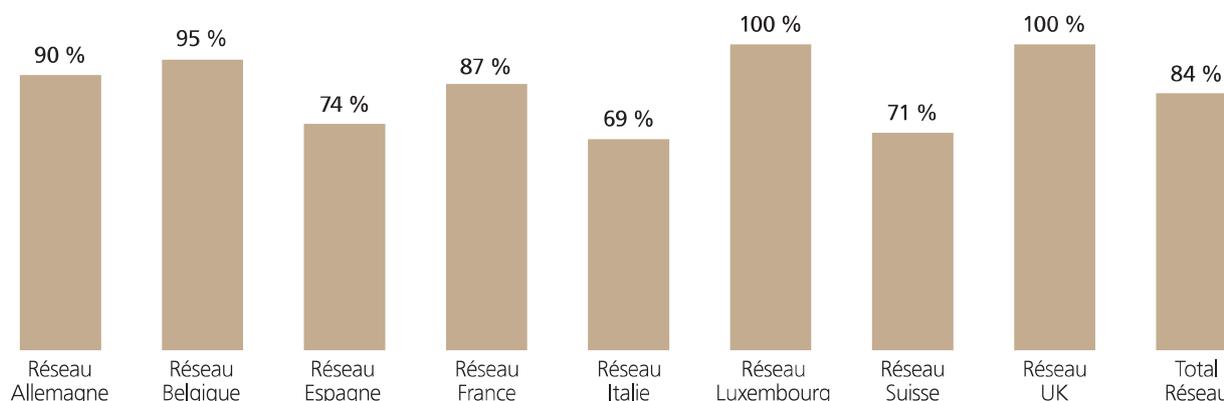
Afin de réduire l'impact environnemental de son activité et des flux de déchets générés en magasins, Maisons du Monde travaille en priorité sur le tri des déchets pour garantir leur valorisation. Le Groupe cible les leviers suivants pour optimiser la gestion des déchets en magasin :

- augmentation du nombre de magasins effectuant le tri (mise à disposition du matériel adéquat) ;
- déploiement du tri à d'autres types de déchets (plastique, verre, bois, métal...)

- implication de l'ensemble des collaborateurs (responsabilisation, formation, sensibilisation...)
- prise en compte de la gestion des déchets lors de la recherche ou conception de nouveaux locaux (faisabilité du tri sélectif) ;
- demande d'informations détaillées auprès des prestataires pour améliorer le suivi des déchets produits et permettre des actions d'optimisation ciblées, régulières et efficaces.

Globalement, à fin 2018, 84 % des magasins font désormais le tri contre 81 % en 2017. Cette progression a notamment été soutenue par la mise en place de solutions de tri des déchets dès l'ouverture de magasins.

PART DES MAGASINS EFFECTUANT LE TRI DU CARTON ET/OU DU PLASTIQUE :



Les efforts de Maisons du Monde en 2018 en matière de gestion des déchets se sont concentrés sur la mise en place du tri du plastique en France. Des solutions de tri du plastique en magasin sont en cours de déploiement et à fin 2018, 208 magasins du réseau effectuent le tri du plastique en plus du tri des cartons, contre 90 fin 2017. Pour accompagner ces solutions et augmenter le tonnage de déchets triés pour valorisation, de nouvelles consignes de tri, à destination des équipes des magasins ont été déployées en 2018. Ces consignes ont été diffusées par la Direction technique et via le réseau de référents RSE en magasin afin de sensibiliser les équipes.

Aussi, Maisons du Monde accorde une importance au tri des déchets sur les sites administratifs : le papier, le carton, les piles ou encore les cartouches d'impression sont triés et collectés dans différents contenants adaptés. Des campagnes de communication, des animations à l'occasion de la Semaine Européenne de Réduction des Déchets et un affichage dédié sont également mis en place pour sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques de tri.

Cette augmentation du nombre de magasins effectuant le tri des déchets, couplée aux efforts des équipes sur le tri en magasin et à la sensibilisation aux consignes de tri permet aujourd'hui de trier pour valorisation 43 % des déchets produits en magasin ou sur les sites administratifs.

Par ailleurs, en 2018, Maisons du Monde a lancé un important chantier d'optimisation de ses prestations déchets sur le périmètre français. Une analyse des données déchets et l'audit d'un panel représentatif de magasins ainsi que les entrepôts a été réalisé. Cet

état des lieux a permis de mettre en évidence des leviers d'optimisation qui seront déployés en 2019 (relocalisation des prestations, démarches d'économie circulaire...). Un outil de suivi opérationnel des prestations sera également mis en place : il permettra de fiabiliser l'ensemble des flux de déchets, mesurer la performance des prestataires et de donner accès à des indicateurs de performance.

Enfin, l'augmentation du taux de valorisation des déchets générés en magasin passe également par la réduction des déchets à la source et par la suppression des éléments d'emballages « non recyclables ». Un groupe de travail a été constitué pour identifier ces éléments et définir en lien avec nos fournisseurs des solutions de remplacement.

Logistique

La gestion des déchets dans les trois entités de l'activité logistique du Groupe (Distrimag, Distri-meubles et Distri-traction) implique également la mise en place systématique du tri sélectif sur l'ensemble des bâtiments pour garantir la valorisation des déchets réutilisables ou recyclables. L'activité logistique génère quatre flux de déchets principaux : le carton et le plastique issus de l'emballage des produits, les déchets d'éléments d'ameublement (DEA) issus notamment des retours clients, le bois (principalement des palettes cassées) et les déchets industriels banals (DIB). Il est à noter que l'entité Distri-Meubles a été cédée par le Groupe au 1^{er} juillet 2018 et que les données 2018 n'intègrent les volumes de déchets générés par celle-ci que jusqu'au 30 juin 2018.

En 2018, les entrepôts et les bureaux de la filiale logistique ont généré 5 497 tonnes de déchets répartis de la manière suivante.

VOLUME DE DÉCHETS PRODUITS – LOGISTIQUE

tonnes	Déchets carton/ plastique	DEA collectés par Éco mobilier	Déchets bois – palettes	Déchets Industriels Banals	Ferraille	Déchets dangereux	Total		
							2018	2017	2016
Entrepôts et bureaux	2 000	1 717	844	818	113	5	5 497	6 741	5 747
Part des déchets triés pour valorisation (%)							85 %		

Le tri des déchets dans les entrepôts et bureaux des entités de l'activité de logistique a permis en 2018 d'orienter 85 % des déchets générés par Distrimag vers des filières de recyclage ou de valorisation, un taux stable par rapport à 2017.

Pour optimiser le tri des déchets et leur valorisation potentielle, des caractérisations de bennes sont réalisées par les prestataires et les anomalies de tri sont remontées aux exploitants. Des plans d'actions sont établis sur cette base avec les responsables d'exploitation pour améliorer le tri, notamment par la sensibilisation accrue des équipes ou l'identification d'éléments « perturbateurs » dans les chaînes de tri. Un outil de suivi permet de suivre mensuellement les indicateurs de performance de tri de chacun des bâtiments et les équipes sont régulièrement challengées pour améliorer leur score. Afin d'éviter les passages à vide sur les rotations de compacteurs, un système de télégestion a été mis en place.

En 2019, un groupe de travail sera constitué avec l'aide d'un chef de projet dédié à l'amélioration du tri et d'un cabinet externe pour sensibiliser encore l'ensemble des équipes à l'importance du tri : affichages visuels sur les bacs, poubelles, compacteurs et bennes, désignation de référents de tri dans chaque service, formation du personnel, etc.).

Enfin, les déchets considérés comme dangereux nécessitent un traitement spécifique en raison des risques qu'ils représentent pour l'environnement. Les déchets dangereux générés par la filiale

logistique résultent principalement de la réparation des meubles : emballages vides de peintures et vernis, huiles usagées et solvants. Ces déchets sont triés et collectés par la société PAPREC qui fournit des bordereaux de suivi des déchets.

Production

L'usine de production de Mekong Furniture génère différents types de déchets :

- Des déchets bois et plaquage bois, issus de la transformation des matières premières ou de produits semi-finis. Ces déchets sont collectés par une entreprise externe pour être revalorisés en produits de chauffage industriel. Leur quantité est estimée sur la base du nombre de chargements.
- Des déchets d'emballages (carton, polystyrène, papiers). Ces déchets ne font pas l'objet de suivi par Mekong.
- Des déchets de métal issus de la section de production des composants en métal. Ces déchets sont revendus pour être revalorisés.
- Des déchets domestiques, produits par les employés. Ceux-ci sont acheminés vers le centre de traitement gouvernemental.
- Des déchets dangereux. Ces déchets sont traités séparément dans le centre de traitement gouvernemental local.

VOLUME DE DÉCHETS PRODUITS – PRODUCTION

tonnes	Déchets bois	Emballages	Métal	Déchets domestiques	Déchets dangereux	Total	
						2018	2017
Usines de production	3 328	Non disponible	8,5	6,5	34	3 377	2 781 ⁽¹⁾

(1) Le volume de déchets de l'année 2017 a été corrigé suite à l'identification d'une erreur de reporting des tonnages de déchets bois.

Les tonnages de déchets dangereux générés sont calculés sur la base de pesées. Il est à noter que l'évolution du tonnage par

rapport à l'année 2017 est liée à l'intégration des déchets métalliques dans le suivi des indicateurs.

2.4.2 CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET RECOURS AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES

Pour le Groupe Maisons du Monde, l'optimisation de la consommation d'énergie est primordiale et constitue un enjeu environnemental majeur de préservation des ressources et de lutte contre le réchauffement climatique. Qu'il s'agisse des consommations d'énergie indispensables au fonctionnement des activités de production, des magasins et des entrepôts ou des

consommations de carburants des véhicules professionnels et des camions des activités logistiques de Distri-traction, le Groupe engage l'ensemble des équipes dans des efforts de réduction. Une démarche volontariste d'optimisation et de réduction des consommations est engagée par le Groupe dans chacune de ses activités.

Ambitions 2020

25 % de réduction de notre intensité énergétique

30 % de réduction de notre intensité carbone

Consommation d'énergie des bâtiments

CONSOMMATION D'ÉNERGIE DES BÂTIMENTS – GROUPE

Énergie en kWh	2018	2017	2016
Réseau et sites administratifs	64 417 315	63 203 528	59 678 684
Logistique	10 000 859	9 577 905	10 474 018
Production	4 229 919	3 140 280	3 296 050
TOTAL GROUPE	78 648 093	75 921 713	73 448 752

Réseau et sites administratifs

La consommation d'énergie des magasins et sites administratifs du Groupe est principalement liée aux besoins d'éclairage, de chauffage, de climatisation et à la consommation des équipements électriques et électroniques.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE DES BÂTIMENTS – RÉSEAU ET SITES ADMINISTRATIFS

Énergie en kWh					Total énergie		
	Électricité	Réseau chaleur	Gaz naturel	Fioul domestique	2018	2017	2016
Magasins	62 935 573	38 528	113 163	36 446	63 123 710	61 948 092	58 318 760
Sites administratifs	1 131 251	0	117 489	44 865	1 293 605	1 255 436	1 369 924
TOTAL MAGASINS ET SITES ADMINISTRATIFS	64 066 824	38 528	230 652	81 311	64 417 315	63 203 528	59 678 684
Intensité énergétique (kWh/m²)					130	143	156

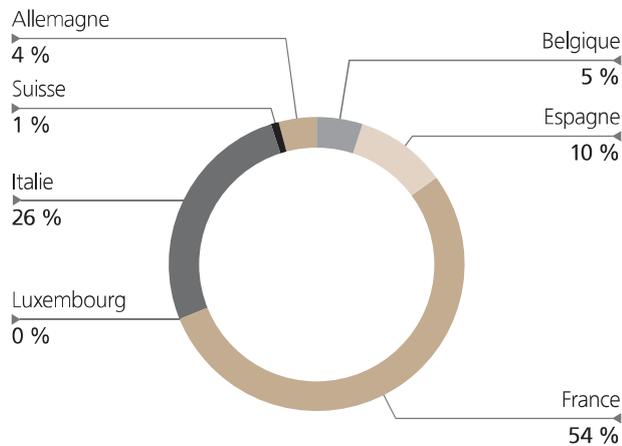
En 2018, la consommation totale d'énergie des bâtiments administratifs et des magasins du réseau Maisons du Monde s'élève à 64 417 315 kWh, soit une hausse de 2 % par rapport à 2017. Cette hausse, liée à l'extension du réseau est contenue par des programmes de réduction des consommations et d'intensité énergétique.

En effet, soucieux de réduire les consommations d'énergie, le Groupe déploie une série de mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique des sites administratifs et des magasins. L'optimisation des consommations d'énergie fait ainsi partie intégrante des missions des équipes techniques, notamment lors des opérations de maintenance, de rénovation, d'ouverture ou de relocalisation de magasins. Ainsi, en 2018, les principales mesures ont notamment concerné :

- l'amélioration des équipements d'éclairage par l'emploi de technologies basse consommation ; 103 magasins sont équipés en LED sur le parc existant au 31 décembre 2018 ;
- l'amélioration des systèmes de contrôle et d'automatisation (domotique, détecteurs de présence et de luminosité) ainsi que l'installation de systèmes contact à clé ;
- la modernisation des systèmes de chauffage, climatisation et ventilation associée à un meilleur pilotage ou encore l'installation de RAC (rideaux d'air chaud) thermodynamiques sur certains magasins en France et en Belgique.

Ces différentes mesures contribuent directement à l'optimisation des sites du Groupe. Ainsi, en 2018, les magasins et sites administratifs du Groupe consomment en moyenne 130 kWh/m², soit une baisse de 17 % par rapport à 2016.

CONSUMMATION D'ÉNERGIE DES BÂTIMENTS PAR PAYS



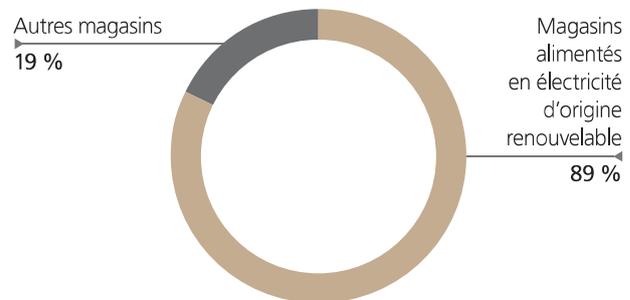
Enfin, la maîtrise de l'impact environnemental des consommations d'énergie passe également par la renégociation des contrats d'approvisionnement et le recours aux énergies renouvelables. Ainsi, le Groupe a fait le choix de favoriser l'achats d'électricité renouvelable pour réduire l'empreinte carbone de ses activités. L'ensemble des sites administratifs et des magasins français et italiens sont approvisionnés en électricité d'origine renouvelable depuis 2017. En 2018, l'engagement a été déployé aux magasins espagnols qui bénéficient d'une fourniture en électricité renouvelable depuis mai 2018.

Logistique

Les consommations d'énergie des activités de logistique regroupent les consommations de gaz naturel (maintien hors gel des bâtiments), de propane (chariots et autolaveuses) et les consommations d'électricité (éclairage et chargement des batteries des chariots élévateurs). Ces consommations sont suivies mensuellement pour

Ainsi, à fin 2018, 89 % des magasins du réseau Maisons du Monde sont alimentés en électricité renouvelable.

PART DES MAGASINS ALIMENTÉS EN ÉLECTRICITÉ D'ORIGINE RENOUVELABLE



Par ailleurs, afin de mieux suivre et piloter ses consommations d'énergie, Maisons du Monde s'est équipé d'un outil dédié au pilotage des consommations d'énergie des magasins. Déployé en France en 2018, cet outil permet de suivre les consommations de manière automatique et de les fiabiliser grâce à la prise en compte de données patrimoniales (équipements en place, surfaces...) et environnementales (DJU...). L'outil permet ainsi d'optimiser les contrats et le fonctionnement des équipements mais également de fournir des indicateurs réguliers à l'ensemble des magasins. Un déploiement international est prévu sur trois ans.

chacun des bâtiments et contrôlées par les équipes des services généraux de Distrimag ainsi que le service de contrôle de gestion.

En 2018, la consommation énergétique totale des sites logistiques de Distrimag s'est élevée à 10 000 859 kWh, soit une hausse d'environ 4 %.

CONSUMMATION D'ÉNERGIE DES BÂTIMENTS - DISTRIMAG

Énergie en kWh				Total énergie		
	Électricité	Gaz naturel et propane	Fioul Domestique	2018	2017	2016
Entrepôts et bureaux	9 061 760	828 736	110 363	10 000 859	9 577 905	10 474 018
Intensité énergétique (kWh/m²)				21,7	20,5	

En 2018, les entrepôts et bureaux des activités de logistique consomment en moyenne 21,7 kWh/m² soit une hausse d'environ 6 % de l'intensité énergétique par rapport à 2017. Cette hausse est notamment liée à l'augmentation de l'activité de Distrimag et à la cession des surfaces de Distriemeubles au 30 juin 2018.

Les efforts de réduction de ces consommations portent aujourd'hui principalement sur la performance énergétique des bâtiments, notamment le passage en LED des éclairages des bâtiments. Le dernier entrepôt de 96 000 m² ouvert en 2016, est certifié HQE (Haute qualité environnementale) et BREEAM, grâce notamment à la mise en place de détecteurs de présence, à une meilleure isolation et à un suivi plus fin des consommations. Les équipements de

détection de présence permettent ainsi de limiter l'éclairage des racks qui ne s'allument qu'au passage des chariots élévateurs.

Afin de poursuivre les efforts d'équipement, des études ont été lancées en 2018 sur la production d'électricité renouvelable sur site, notamment par la mise en place des panneaux solaires photovoltaïques sur les parkings des bâtiments.

Production

Les activités de production de Mekong Furniture nécessitent principalement de l'électricité pour les besoins d'alimentation des machines et équipements, d'éclairage des lignes de production et

dans une moindre de mesure de climatisation. Des consommations de fioul domestique sont également nécessaires pour le fonctionnement des générateurs en cas de coupure d'électricité.

La consommation totale des usines de production en 2018 s'est élevée à 4 229 919 kWh contre 3 130 324 kWh en 2017. Cette hausse d'environ 35% est principalement liée à l'ouverture et la hausse progressive de production de l'unité de production MK3 sur l'exercice.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE DES BÂTIMENTS - MEKONG

Énergie en kWh	Total énergie				
	Électricité	Fioul domestique	2018	2017	2016
Usines Mekong	4 103 400	126 519	4 229 919	3 140 280	3 296 050
Intensité énergétique (kWh/heure travaillée)			2,5	1,9	2,1

Il est à noter que pour l'activité de production, le rapport d'intensité énergétique en kWh/m² n'est pas pertinent car la consommation d'énergie n'est pas proportionnelle aux surfaces d'exploitation mais à l'activité productive. Ainsi, l'intensité énergétique est suivie en kWh/heure travaillée.

En 2018, avec la montée progressive de la production de la nouvelle usine MK3, les efforts de réduction de la consommation ont porté sur les actions suivantes :

- le déploiement de technologies innovantes pour réduire la consommation d'énergie sur les réseaux d'éclairage des lignes de production sur MK3 par des LED. Les investissements sur ce poste ont débuté en 2016 sur MK1 et MK2 et ont été poursuivis en 2018 sur MK3 ;
- des unités supplémentaires de séchage utilisant la technologie par lumière infrarouge dans la section de peinture ont été

installées en plus des deux unités déjà installées en 2017. Cette technologie est moins consommatrice en électricité que les systèmes de séchage par soufflage d'air chaud. À paramètres constants, cette technologie permet des économies d'énergie d'environ - 25 à - 30 % ;

- afin de réduire les pertes d'énergie indirectes inutiles, un travail de maintenance hebdomadaire est réalisé pour réduire les fuites d'airs potentielles sur les réseaux et équipements qui peuvent avoir un impact sur la consommation d'électricité des compresseurs.

Enfin, le renouvellement de certains équipements électriques permet également de limiter les pertes d'énergie électriques comme le remplacement des condensateurs dans les armoires électriques principales.

Consommation de carburant des véhicules

CONSOMMATION DE CARBURANTS DES VÉHICULES PAR ACTIVITÉ

litres de diesel ou d'essence	2018	2017 ⁽¹⁾
Réseau - Véhicules de société	132 523	135 491
Véhicules de location courte durée (réseau et logistique)	71 712	66 824
Logistique- Flotte de camions et véhicules de société	908 750	1 166 117
Production - Véhicules de l'usine	8 310	4 645
TOTAL GROUPE	1 121 295	1 373 077

(1) La donnée 2017 a été retraitée pour inclure la consommation des véhicules de société de l'activité logistique dans les consommations de carburant « logistiques ».

Réseau et sites administratifs

Maisons du Monde dispose d'une flotte de 94 véhicules de société en Europe, utilisés principalement pour répondre aux besoins des équipes du réseau. La consommation carburant en 2018 est estimée à 132 523 litres de gazole contre 135 491 en 2017.

Afin de réduire son empreinte environnementale, le Groupe a fait le choix fin 2018 de systématiquement renouveler ses véhicules diesel par des moteurs essence et ce quel que soit le couple durée - engagement kilométrique prévu. L'objectif du Groupe est d'optimiser cette flotte et d'en réduire le niveau moyen d'émission de CO₂, tout en améliorant son accessibilité, par l'intégration d'outils de mobilité durable. Ainsi, trois véhicules électriques en auto partage ont été intégrés à la flotte depuis 2017 pour les salariés des sites administratifs nantais et des places de

covoiturage ont été mises en place pour les collaborateurs du siège, visant à limiter l'usage de la voiture individuelle. Un plan de mobilité a également été signé dès 2015 avec Nantes Métropole et des animations pour inciter au covoiturage, à l'usage du vélo ou des transports en commun sont organisées régulièrement.

Par ailleurs, au-delà de sa flotte de véhicules de société, le Groupe fait appel à la location de voitures en courte durée dans le cadre des déplacements des collaborateurs Maisons du Monde et Distrimag. Ces déplacements représentent en 2018 une consommation de carburant estimée à 71 712 litres. Les émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à ces dernières consommations de carburant sont comptabilisées dans les émissions de GES dites de « Scope 3 » relatives aux déplacements professionnels des collaborateurs.

Logistique

L'activité de logistique des entités Distri-traction et Distri-meubles contribue de manière significative aux consommations de carburants du Groupe. Avec la cession de Distri-meubles au 1^{er} juillet 2018, la flotte de poids lourds est passée de 63 à 29 véhicules utilisés pour acheminer les produits de leur port de livraison aux entrepôts ce qui réduit fortement les consommations directes du Groupe. La consommation de carburant de l'activité de logistique a donc été réduite de 22 % entre 2017 et 2018. Les émissions de gaz à effet de serre liées au transport des produits des entrepôts vers les magasins ou vers les clients du Groupe sont comptabilisées dans les émissions dites de « Scope 3 ».

Concernant la flotte de Distri-traction, afin de réduire les consommations de carburant et l'impact environnemental de l'activité, 100 % des chauffeurs suivent un programme de formation continue obligatoire à la sécurité (formation + module écoconduite). Deux conducteurs ont été désignés comme référents écoconduite et à fin 2018, 90 % du parc de poids lourds est équipé d'un système de suivi des chauffeurs sur l'optimisation et la rationalisation de la conduite. L'outil sera déployé à 100 % du parc d'ici à fin janvier 2019.

Par ailleurs, Distrimag suit également les consommations des véhicules de société qui représentent 3 % environ des consommations de carburant des activités de logistique. Ainsi, en 2018, la consommation de carburant s'élève à 876 802 litres de gazole pour la flotte de camions et à 31 948 litres pour les véhicules de société.

Le renouvellement du parc de véhicules est également en cours pour généraliser la norme Euro 6 à l'ensemble des véhicules de traction avec une date butoir à fin mars 2019. Concernant les

véhicules légers, 59 % du parc (véhicules de fonction et véhicules intersites) a été renouvelé par des véhicules hybrides et électriques en 2018 avec objectif d'avoir un parc 100 % hybride ou électrique en février 2020.

Production

Au sein des activités de production des usines de Mekong Furniture, les consommations de carburant concernent l'alimentation des véhicules de l'usine (les consommations des chariots élévateurs des usines sont comptabilisées dans les consommations d'énergie des activités de production). Ces consommations s'élèvent à 8 310 litres en 2018. L'augmentation de la consommation de carburant en 2018 par rapport à 2017 (+ 79 %), s'explique par la montée de la production sur l'usine MK3, donc une utilisation plus importante des véhicules de société pour le transport du personnel entre les 2 sites ainsi qu'une utilisation plus importante des voitures pour les transferts de produits.

Fluides frigorigènes

Réseau et sites administratifs

Au-delà des consommations d'énergie, les émissions dans l'air de fluides frigorigènes, notamment liées aux fuites des équipements de climatisation, représentent un enjeu important pour les équipes techniques et de maintenance. L'ensemble des interventions par les prestataires de maintenance font l'objet d'un suivi pour quantifier les quantités de gaz injectées dans les installations, les quantités récupérées pour recyclage et donc les quantités émises à l'air. Les fuites sont principalement liées aux équipements du réseau et sont mesurées lors des opérations de maintenance.

ÉMISSIONS DE FLUIDES FRIGORIGÈNES – GROUPE

kg de fluides émis	2018	2017
Réseau – R407C	81	101
Réseau – R410 A	301	170
Logistique – R410 A	52	13

2.4.3 ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Ambitions 2020

30 % de réduction de notre intensité carbone

Notre engagement climat

L'engagement du Groupe Maisons du Monde va au-delà des objectifs de réduction des consommations d'énergie et vise à intégrer les enjeux de lutte contre le changement climatique, des matières premières utilisées au traitement des produits en fin de vie.

Depuis 2017, le Groupe déploie une feuille de route à horizon 2020 intégrant l'évaluation des émissions de CO₂ du Groupe sur les scopes 1, 2 et 3, une cartographie des principaux risques et

opportunités liés au changement climatique ou encore la définition d'un premier objectif à horizon 2020 de réduction de 30 % de l'intensité carbone (en kgCO₂eq/m²) des bâtiments des activités de distribution et de logistique (Maisons du Monde et Distrimag), par rapport à 2016.

En 2018, cette ambition s'est enrichie par la définition d'un objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre directes (Scope 1 et 2) de 50 % à horizon 2025 par rapport à 2016. Quant aux émissions indirectes de Scope 3, le Groupe s'est engagé à définir en 2019 une trajectoire compatible avec les

scénarios 1,5 °C ou 2 °C du GIEC et validée par l'initiative Science-Based Target.

Aussi, la stratégie de lutte contre le changement climatique de Maisons du Monde repose sur une évaluation des risques associés. Une revue de 28 risques RSE a été réalisée

conjointement par la direction RSE et la direction du contrôle interne. Comme repris dans la section « Procédures de contrôle interne et gestion des risques » du présent rapport, les risques suivants liés au changement climatique ont été identifiés.

Risque identifié	Typologie
Événement climatique extrême impactant les bâtiments du Groupe ou des fournisseurs (inondations, tempêtes, etc.)	Risque physique
Raréfaction matières premières : changement climatique dans zone d'approvisionnement, évolutions réglementations (CITES), etc.	Risque physique
Hausse du prix de l'énergie	Risque économique
Renforcement des obligations de performance énergétique des bâtiments	Risque réglementaire
Obligation de réduction des émissions ou mise en place d'une taxe carbone	Risque réglementaire
Obligation affichage environnemental des produits	Risque réglementaire
Hausse de la demande des clients pour des produits plus responsables	Risque économique

Cette évaluation des risques sera approfondie en 2019, notamment concernant les risques liés à la chaîne d'approvisionnement et l'exposition des fournisseurs ou des matières premières utilisées au changement climatique.

Les paragraphes suivants présentent l'évaluation des principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre et les actions de réduction engagées.

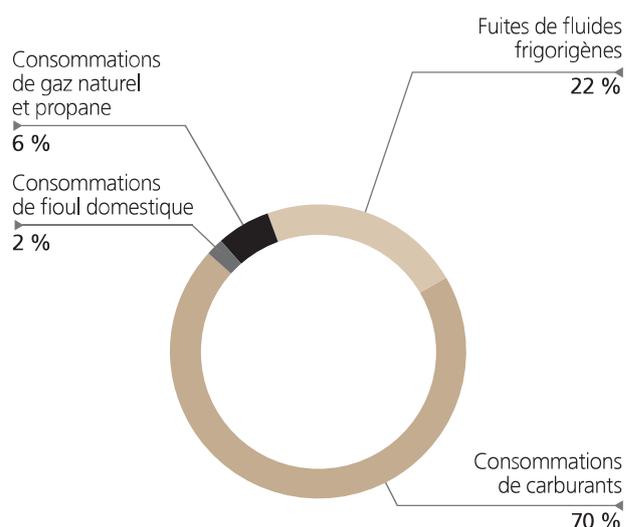
Scopes 1 & 2 liées aux consommations d'énergie

Concernant les activités directes opérées par le Groupe Maisons du Monde (scope 1 et 2 liées aux consommations d'énergie), les principales sources d'émissions de gaz à effet de serre (GES) sont liées aux consommations d'électricité des bâtiments, notamment du réseau de magasins.

ÉMISSIONS DE GES SCOPE 1 & 2 – GROUPE

Émissions en tCO ₂ eq	2018	2017	2016
Émissions scope 1	3 729	4 142	4 622
Émissions scope 2	4 468	9 997	12 043
TOTALES ÉMISSIONS SCOPE 1 & 2	8 197	14 139	16 665

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GES – SCOPE 1 PAR SOURCE



Les émissions de Scope 1 sont principalement liées aux consommations de carburant des véhicules, notamment des véhicules de la flotte de camions de Distri-traction. Il est à noter que les émissions de Scope 1 incluent également les émissions de véhicules de société ou de service – en location de longue durée – considérés comme contrôlés par le Groupe Maisons du Monde.

Les émissions de Scope 2, générées par les consommations d'électricité sont quant à elles liées principalement à l'éclairage et aux équipements de CVC (chauffage, ventilation, climatisation) des bâtiments. Pour réduire ces émissions, le Groupe a engagé trois typologies d'actions principales :

- des actions de sensibilisation des collaborateurs aux écogestes et économies d'énergie, notamment *via* la mise en place du réseau de référents RSE en magasins ;
- un plan de remplacement des éclairages magasins par des LED *via* l'installation systématique d'éclairages LED lors des nouvelles ouvertures et un plan de remplacement des éclairages sur les magasins existants ;
- la négociation de contrats d'approvisionnement en électricité d'origine renouvelable.

Les émissions directes (Scope 1 & 2) de GES du Groupe ont baissé de 50% en valeur absolue depuis 2016. Cette baisse des émissions est principalement liée à l'alimentation en électricité d'origine renouvelable de l'ensemble des sites du Groupe en France, Italie et Espagne. Concernant ces émissions directes, le premier objectif du Groupe était de réduire l'intensité carbone des bâtiments de 30 % d'ici à 2020 (en kgCO₂eq/m²) puis de réduire d'ici 2025 ces émissions de 50 % en valeur absolue. Les émissions descope 1 liées aux consommations de carburant ne sont pas incluses dans l'indicateur ci-dessous.

INTENSITÉ CARBONE DES BÂTIMENTS – SCOPE 1 & 2

Intensité carbone kgCO ₂ eq/m ²	2018	2017	2016
Réseau (magasins et sites administratifs)	7	21	29,3
Logistique (bâtiments)	0,6	0,6	2,3
GROUPE (HORS PRODUCTION)	4,3	10	14

Principaux postes d'émissions du Scope 3

Conscient que la réduction des émissions de gaz à effet de serre « directes » de scope 1 et 2 ne sera pas suffisante pour atteindre les objectifs de lutte contre le changement climatique tels que fixés à la COP 21 (maintien du réchauffement sous la barre des 2 °C voire 1,5 °C), le Groupe a lancé un travail sur les émissions « indirectes », dites de scope 3.

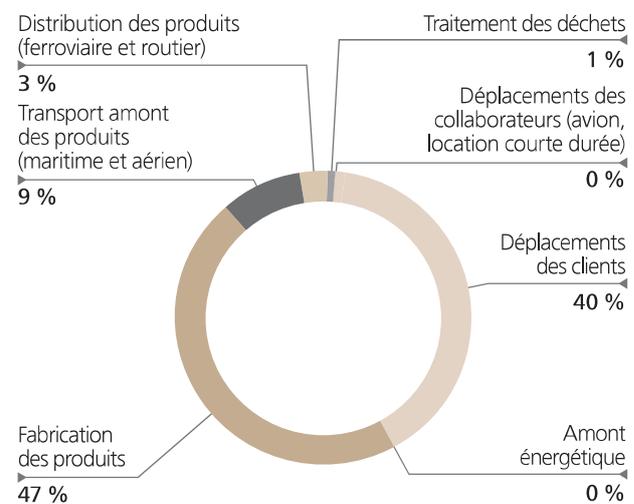
Depuis 2017, le Groupe évalue et met à jour annuellement les principaux postes d'émissions pour construire une feuille de route compatible avec une stratégie climat « 2 °C » validée par la Science-Based Target Initiative.

PRINCIPAUX POSTES D'ÉMISSIONS INDIRECTES – SCOPE 3

Émissions (tCO ₂ eq)	2018
Achats de produits et services	170 000
Transport amont des produits (maritime ou aérien)	32 000
Transport aval des produits (routier ou ferroviaire)	11 000
Déplacements des collaborateurs (avion et véhicules location courte durée)	1 600
Amont énergétique	800
Traitement des déchets	2 400
Déplacements des clients	140 000
TOTAL PRINCIPAUX POSTES DU SCOPE 3	> 360 000

L'évaluation des postes du Scope 3 démontre l'importance de la chaîne d'approvisionnement dans les émissions de GES du Groupe. Les différentes étapes de fabrication des produits distribués par Maisons du Monde (achats de produits et services) représentent en effet le principal poste d'émission de GES indirectes (Scope 3) devant les déplacements des clients vers les magasins du réseau.

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS SCOPE 3



Il est à noter que pour des raisons de délai de calcul et de disponibilité des données, les émissions de GES liées aux achats de produits et services sont basées sur les données de vente de l'année 2017.

Achats de produits et services

Les étapes de fabrication des produits distribués par le Groupe, de l'extraction des matières premières à la fabrication dans les usines des fournisseurs du Groupe constituent le principal poste d'émissions de gaz à effet de serre du Groupe. Ce poste est évalué chaque année sur la base des données de vente des produits et des informations relatives à leur composition.

Le choix des matériaux au moment de la conception des produits est un élément clé pour réduire ces émissions. Le programme d'éco-conception, en cours de construction en lien avec les équipes de développement des produits, est donc essentiel pour atteindre les objectifs visés dans le cadre d'une stratégie climat « 2 °C ».

Déplacements des clients

Les déplacements des clients vers les magasins du Groupe représentent le second poste d'émissions du Scope 3. En 2018, une évaluation des émissions de gaz à effet de serre générées par les déplacements des clients en magasins a été réalisée. Cette évaluation permet de mettre en avant l'importance de ce poste dans les émissions "indirectes" du Groupe. Ces émissions ont été calculées sur la base du nombre de visites en magasin et de scénarios de mobilité par typologie de magasins (centre-ville, centre commercial, zone d'activité). Le Groupe a fait le choix d'intégrer ces émissions dans le calcul du Scope 3 afin de rendre compte de l'impact potentiel des choix d'implantation des magasins dans les actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre du Groupe.

Transport des produits

L'approvisionnement des magasins de l'enseigne et des clients est une activité clé pour le Groupe Maisons du Monde. L'ensemble des produits, meubles ou articles de décoration transitent par les entrepôts de la filiale Distrimag, situés à Fos-sur-Mer et

Saint-Martin-de-Crau (13). Le transport amont des produits depuis les lieux de production est réalisé quasi à 100 % par bateau et cette étape représente une part importante des émissions de GES indirectes du Groupe. Ce transport amont représente en 2018 32 479 tCO₂eq contre 28 029 tCO₂eq en 2017.

Ensuite, les produits sont livrés aux magasins ou aux clients finaux par des transporteurs prestataires de Maisons du Monde ou pour partie par Distri-Meubles, activité de transport de la société Distrimag cédée au 1^{er} juillet 2018. En 2018, les émissions liées au transport routier des produits vers les magasins ou clients du Groupe représentent 11 191 tCO₂eq, contre 10 929 tCO₂eq en 2017. Cette hausse est liée à la hausse des quantités transportées et à l'extension du réseau de distribution à l'international.

Conscients de l'impact environnemental du transport des produits et de sa responsabilité vis-à-vis des transporteurs prestataires, le Groupe Maisons du Monde travaille avec ses prestataires pour réduire les émissions de CO₂ générées par ce transport. Ainsi, partout où cela est possible (accessibilité, délais de livraison), le Groupe favorise le transport ferroviaire. Plus de 90 % (en poids transporté) des livraisons vers la région parisienne sont effectuées par rail. Enfin, le Groupe encourage ses partenaires au respect des normes d'émissions de leur flotte, au renouvellement des véhicules utilisés ainsi qu'à la formation des chauffeurs à l'éco-conduite.

Transport aérien des collaborateurs

Les déplacements des collaborateurs en avion représentent une part non négligeable des émissions indirectes de gaz à effet de serre du Groupe. Ainsi, en 2018, ces déplacements des collaborateurs Maisons du Monde et Distrimag ont généré environ 1 498 tonnes de CO₂eq, contre 1 749 tCO₂eq en 2017.

Les émissions liées aux déplacements des collaborateurs en véhicules de location courte durée ont représenté 180 tCO₂ eq.

2.4.4 ACHATS GÉNÉRAUX

Les enjeux environnementaux et sociétaux prennent une place importante au sein des achats généraux du Groupe. L'intégration de critères environnementaux dans le choix des produits (choix de matériaux, durabilité, recyclabilité, écolabels...) et sociétaux pour

les prestations de services fait partie intégrante de la procédure achat, de la phase de sourcing à la sélection finale des produits et solutions.

Ambitions 2020

Optimiser la gestion de nos emballages, des fournisseurs aux clients

Emballages et papier consommés

Emballages de caisse

Les articles d'emballage, notamment les emballages de caisse, et le papier représentent une part importante de l'impact environnemental des achats généraux du Groupe. Si ces produits ne sont pas pris en compte dans la comptabilisation des déchets générés par Maisons du Monde car ils sont pour la plupart

distribués aux clients (emballages de caisse, publications commerciales), il est de la responsabilité du Groupe de veiller à leur réduction. C'est avec cet objectif que des critères environnementaux sont intégrés dans la procédure achat pour non seulement réduire les volumes achetés mais aussi réduire leur empreinte environnementale, notamment en favorisant des produits plus respectueux de l'environnement.

ACHATS D'EMBALLAGES DE CAISSE

tonnes d'emballages	2018	2017	2016
Papier de bobines de caisse	42	47	45
Emballages de caisse	1 539	1 555	1 446
TOTAL ACHATS DE PAPIER ET EMBALLAGES DE CAISSE	1 581	1 602	1 491

En 2018, les achats d'emballages de caisse et de papier (bobines de caisse) de Maisons du Monde pour les activités du réseau, se sont élevés à 1 581 tonnes (contre 1 602 tonnes pour 2017), dont 1 539 tonnes pour les emballages de caisse.

Concernant ces emballages, la totalité de la gamme des sacs de magasins en papier kraft (qui représente plus de 53 % des poids d'emballages de caisse distribués) est certifiée FSC® ou PEFC™ depuis 2012 et cette certification est depuis un critère essentiel des cahiers des charges. Cette certification permet de réduire l'impact environnemental de ces emballages en garantissant la gestion responsable des forêts d'origine.

En complément, la veille marché auprès des fournisseurs référencés et prospects demeure une pratique ancrée dans la démarche achats. Elle a pour but de se tenir informé des dernières évolutions techniques et réglementaires sur les produits. En 2018, en collaboration avec nos fournisseurs, cette démarche d'optimisation a permis de réduire le grammage des sacs kraft Moyen Modèle (passé de 100 gr à 90 gr) et Grand Modèle (de 110 gr à 100 gr) et de réduire de 5 microns l'épaisseur du papier sodiphane.

Enfin, afin de réduire les consommations d'emballages en magasin tout en optimisant le temps des équipes, des programmes courts et ludiques de formation à destination des équipes de caisse sont à l'étude pour 2019.

Catalogues, publications commerciales et papier

ACHATS DE PAPIER, CATALOGUES ET PUBLICATIONS COMMERCIALES

tonnes de papier	2018	2017	2016
Catalogues	7 066	7 521	7 530
Autres publications commerciales	291	304	146
Papier de bureau	87	91	91
TOTAL ACHATS	7 444	7 915	7 767
Part des publications couvertes par une labellisation environnementale	100 %	100 %	100 %

Les publications commerciales représentent la majeure partie des achats de papier du Groupe et impliquent donc une vigilance spécifique. 100 % des publications commerciales (catalogues, brochures) réalisées par l'enseigne Maisons du Monde sont ainsi imprimées sur du papier certifié FSC® ou PEFC™. Ces publications représentent un poids annuel total de 7 357 tonnes (contre 7 825 tonnes en 2017), les catalogues représentant 96 % de ce tonnage total.

Malgré la parution d'un nouveau catalogue dédié au luminaire en 2018, les efforts menés pour réduire l'impact de l'impression des catalogues ont permis de réduire le tonnage de papier lié aux catalogues en 2018 d'environ 6 %. Ainsi, les recherches d'optimisation et tests pour l'usage de papiers plus « légers » dits « bouffants » ont permis une réduction du poids du catalogue Indoor de 10 gr sur une base constante du nombre de pages. Enfin, une vigilance accrue sur le monitoring des stocks a permis d'optimiser les quantités de tirage.

Concernant les achats de papier en ramettes, 100 % des quantités utilisées en 2018 sont issues de papier et certifié PEFC™ FSI. Dès le 1^{er} trimestre 2019, une politique d'impression sera déployée au travers d'un paramétrage technique des outils pour contribuer à la réduction des consommations des collaborateurs du siège.

Achats d'emballages – activité logistique

ACHATS D'EMBALLAGES CARTON ET PLASTIQUE - LOGISTIQUE

tonnes des papiers et cartons	2018	2017
Carton de messagerie	706	694
Papier calage kraft	221	167
Plastique de messagerie	38	
Autres cartons	294	700
TOTAL ACHATS D'EMBALLAGES CARTON ET PLASTIQUE DISTRIMAG	1 259	1 561

La réduction des déchets produits par le Groupe et l'optimisation de leur valorisation passent par un travail sur les quantités et les matériaux utilisés pour ces emballages. Ainsi, la filiale logistique a opté pour des cartons en fibres 100 % recyclées. Pour faciliter le bon recyclage de ces cartons une fois entre les mains des clients, Distrimag y a fait apposer des consignes de tri spécifiques. En parallèle, des efforts pour diminuer les volumes d'emballages ont été fournis par les équipes qualité qui ont optimisé la protection des meubles directement chez les fabricants.

Enfin, l'activité e-commerce contribue significativement aux tonnages de cartons utilisés (cartons pour les livraisons individuelles). Pour limiter encore l'impact environnemental de ces emballages de protection, Distrimag a opté depuis juin 2016 pour du papier de calage labellisé Blue Angel, fabriqué à partir de fibres recyclées post-consommation.

Achats auprès du secteur protégé

Le recours au secteur adapté et/ou protégé est également un levier important de la démarche sociétale du Groupe et des équipes Achats Généraux. Concentrés aujourd'hui sur les achats de prestations d'entretien des espaces verts des magasins, les achats auprès du secteur protégé (Entreprises adaptées et établissements et services d'aide par le travail) ont représenté 69% des prestations de cette catégorie en 2018.

Depuis deux ans, le Groupe s'attache également à développer des partenariats dans ce secteur pour la production d'impressions. 49 000 euros de travaux ont déjà été confiés en 2018 au secteur protégé et l'ambition à horizon 2020 est de porter la part des achats d'impressions siège auprès du secteur protégé à 30 %.

2.4.5 AUTRES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Consommation d'eau

La consommation d'eau des magasins et sites administratifs est limitée à des consommations sanitaires, issues des réseaux d'eau courante. Ainsi, au-delà de la maîtrise du risque de fuites lors de nos opérations de maintenance, la consommation d'eau sanitaire n'est pas considérée comme un enjeu environnemental significatif. Les consommations d'eau ne font donc pas l'objet d'un suivi systématique et ne sont pas présentées de manière consolidée.

Installations classées ICPE

L'ensemble des entrepôts de la filiale logistique du Groupe sont des Installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à autorisation. L'équipe des services généraux de Distrimag veille au respect de cette réglementation. En 2018, Distrimag n'a été l'objet d'aucun contrôle ou sanction concernant les réglementations ICPE.

Au-delà du respect des obligations réglementaires liées aux ICPE, il n'a pas été défini de cadre précis de prévention des risques environnementaux et de pollution, incluant les rejets dans l'air, l'eau et le sol ou les nuisances sonores en raison de leur niveau non significatif. Du fait de l'activité des magasins, les eaux usées en sortie de site ne sont pas chargées de pollution majeure.

Par ailleurs, le Groupe n'a pas aujourd'hui comptabilisé de provisions ou garanties pour risques en matière d'environnement.

Protection de la biodiversité

Conscient des impacts potentiels de ses activités sur la biodiversité, le Groupe concentre ses efforts sur son impact sur la chaîne d'approvisionnement. La politique achats bois et le développement de l'offre responsable de produits contribuent

directement à la réduction des impacts sur la biodiversité, notamment par le développement des certifications forestière FSC® et PEFC™ (voir informations détaillées dans le paragraphe 2.2.2 relatif à la gestion des ressources naturelles).

Au-delà des enjeux liés aux matières premières utilisées pour la fabrication des produits distribués par le Groupe, Maisons du Monde cherche à limiter au maximum l'impact de ses sites sur la biodiversité. Ainsi, l'implantation des plateformes logistiques de Distrimag à Saint-Martin-de-Crau a fait l'objet d'une évaluation d'incidences préalable pour les sites susceptibles d'être affectés. Réalisée par Naturalia cette étude a démontré la compatibilité du projet avec la démarche Natura 2000, dont la Crau, qui abrite des espèces rares en France et en Europe, fait partie.

Maisons du Monde a également signé en 2018 les engagements de l'initiative Act4Nature, le mouvement des entreprises engagées pour la biodiversité. Par cette signature, le Groupe s'engage au respect de dix engagements collectifs portant sur l'intégration de la biodiversité au dialogue avec les parties prenantes, aux décisions stratégiques tout au long de la chaîne de valeur, à la réduction des impacts ou encore la transparence des engagements. Le Groupe formalisera en 2019 une série d'engagements individuels pour adapter ces objectifs au modèle d'affaires de Maisons du Monde.

Par ailleurs, au siège du Groupe à Vertou, différentes animations sont organisées au cours de l'année pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de protection de la biodiversité et améliorer le cadre de travail. Ainsi, deux potagers sont animés sur les deux sites de Vertou et accueillent les collaborateurs une fois par semaine. Des ruches ont également été installées sur le site du Portereau et depuis 2018, ce même site accueille des moutons dans une logique d'éco-pâturage.

2.4.6 ACCESSIBILITÉ DES POINTS DE VENTE

L'accessibilité des points de vente et l'accueil des personnes en situation de handicap dans nos magasins sont un enjeu fort sur lequel le Groupe s'engage à travers deux leviers d'actions principaux : la formation des équipes et l'aménagement des bâtiments.

Actions de formation

Depuis 2016, Maisons du Monde a engagé deux principales actions de formation afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à l'accueil des personnes en situation de handicap et à la réglementation concernant les ERP (Établissements Recevant du Public).

Dans un premier temps, les responsables des équipes merchandising, travaux, maintenance, sûreté/sécurité ainsi que les dessinateurs techniques ont bénéficié d'une journée de formation à la réglementation en vigueur en matière d'accessibilité. D'autre part, un *e-learning* dédié à l'accessibilité a été conçu par le service formation du Groupe Maisons du Monde. Cet *e-learning*, destiné à l'ensemble des Directeurs de magasins et de leurs collaborateurs est diffusé depuis 2017.

Aménagement des points de vente

Maisons du Monde s'est engagé en 2015 à mettre en conformité 100 % de son parc français de magasins en propre d'ici fin 2021 à travers la formalisation d'un plan d'actions validé par l'État, l'Agenda d'Accessibilité Programmé (Ad'Ap).

Si l'ensemble des ouvertures de magasins et programmes de rénovation garantissent la conformité des magasins depuis le 1^{er} janvier 2007, un état des lieux, réalisé entre 2009 et 2012 a ainsi permis d'établir la liste des sites nécessitant des travaux de mise aux normes. L'ensemble des travaux prévus est détaillé dans l'Ad'Ap, échelonné entre 2016 et 2021 et mis à jour chaque année.

Pour atteindre l'objectif fixé à 2021, Maisons du Monde prévoit un plan en 3 phases à savoir l'étude et les travaux de mise en conformité de 2 sites en 2018, puis 24 sites sur la période 2019-2021.

Le budget de mise en accessibilité des magasins français est de 350 000 euros pour 2019.

2.4.7 ÉTHIQUE DES AFFAIRES, LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET L'ÉVASION FISCALE

Le Groupe Maisons du Monde adhère depuis 2011 au Pacte Mondial des Nations Unies et s'est ainsi engagé à rendre compte de ses actions sur 10 principes en faveur des droits de l'Homme, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. L'ensemble des informations présentes dans ce document permet de rendre compte de manière annuelle de l'engagement du Groupe.

Plus spécifiquement sur les enjeux de corruption, Maisons du Monde a mis en place depuis 2017 une série de procédures et pratiques afin d'identifier et de maîtriser les risques spécifiques aux activités du Groupe. Ces dispositifs permettent notamment de répondre aux exigences de la loi dite « Sapin 2 » concernant l'anticorruption et le trafic d'influence. Ainsi le Groupe a formalisé :

- une cartographie des risques anti-corruption, réalisée grâce à une vingtaine d'entretiens avec les fonctions clés du Groupe, menés par un cabinet externe. Cette cartographie permet d'identifier, d'analyser et de hiérarchiser les risques d'exposition de l'entreprise à la corruption et de proportionner les procédures internes ;
- le code de conduite professionnelle Maisons du Monde qui a pour objectif de formaliser le cadre de référence, éthique et légal, dans lequel Maisons du Monde et ses collaborateurs exercent leurs activités professionnelles au quotidien ;
- une charte du lanceur d'alerte et une ligne d'alerte éthique qui permet de signaler toute situation contraire au code de conduite de manière confidentielle par téléphone ou e-mail.

Aussi, en 2018, le Groupe a déployé un dispositif de formation adressé aux salariés les plus exposés aux risques de corruption ainsi qu'à l'ensemble des chefs de services. Cette formation, en présentiel, porte notamment sur :

- une présentation générale des enjeux de la corruption, ses formes et les sanctions encourues ;

- le comportement à adopter, ainsi que les rôles et responsabilités de chacun face à une situation pouvant s'apparenter à des faits de corruption ;
- la présentation du dispositif anticorruption mis en place au sein du Groupe.

117 personnes ont ainsi été formées aux enjeux et procédures internes relatives à la lutte contre la corruption en 2018 et des sessions de formation seront organisées tous les deux ans.

Une sensibilisation plus générale a été diffusée, à l'ensemble des publics moins exposés aux risques de corruption, au travers une redescende d'information par la ligne managériale.

Lutte contre l'évasion fiscale

Maisons du Monde considère la lutte contre l'évasion fiscale selon deux volets couverts par des procédures déployées et contrôlées au niveau Groupe :

- en magasin, le Groupe respecte les plafonds de paiement en espèces en vigueur dans les différents pays d'implantation pour lutter contre le blanchiment d'argent ;
- au niveau Groupe, la politique fiscale est placée sous la responsabilité de la direction financière et s'applique à l'ensemble des entités du Groupe. Cette politique intègre notamment des procédures relatives aux prix de transfert et au respect de la réglementation BEPS (érosion de la base d'imposition et transfert des bénéfices). Maisons du Monde est également soumis à la réglementation CbCR (*Country by Country Reporting*) et transmet aux autorités une déclaration mentionnant notamment le chiffre d'affaires généré dans chacun des pays d'implantation, les impôts dus et acquittés ainsi que l'effectif du Groupe dans chacun de ces pays.

2.5 S'engager en passionné

2.5.1 LA POLITIQUE RH DE MAISONS DU MONDE

Maisons du Monde, au travers de ses valeurs et de ses actions, favorise un environnement de travail fondé sur le respect, le dialogue, la considération et le bien-être au travail. En effet, respectueux de la diversité et de la vie privée, le Groupe considère avant tout la compétence de ses collaborateurs et s'attache à favoriser leur employabilité. Particulièrement valorisé, l'esprit d'équipe repose sur un dialogue ouvert et constructif qui renforce la cohésion et la passion. Maisons du Monde met tout en œuvre pour informer ses collaborateurs sur ses objectifs et ses défis afin de faciliter leur implication dans la vie de l'entreprise. L'exigence et le professionnalisme visés par le Groupe favorisent le développement des individus tant d'un point de vue professionnel que personnel. Tous les salariés participent au développement du Groupe, quels que soient leur fonction ou leur service.

« S'engager en passionné », tel est le mot d'ordre de la politique de Ressources humaines du Groupe. Les collaborateurs sont accompagnés dans leurs missions quotidiennes, ils sont soutenus dans le développement de leurs compétences et des parcours de

carrière motivants sont mis en place pour veiller à leur épanouissement.

Depuis 2016, dans cet esprit, Maisons du Monde a formalisé ses objectifs Ressources humaines à l'horizon 2020 :

- améliorer le bien-être au travail, *via* notamment un renforcement du management de proximité et le déploiement d'un baromètre social régulier ;
- renforcer l'employabilité et le développement de ses collaborateurs par la formation et la mobilité interne ;
- accompagner les changements, le développement de la croissance et de la digitalisation de l'entreprise.

Cette dynamique vise à offrir une expérience attentionnée et énergisante aux collaborateurs, tout au long de leur parcours chez Maisons du Monde. C'est à partir de ces objectifs RH que le Groupe a construit sa feuille de route « Ambitions 2020 », inscrite au plan stratégique « Engageons-nous ! » :

Ambitions 2020

100 % de nos managers sont formés au management de proximité

100 % des nouveaux managers bénéficient d'un parcours de formation dédié

100 % de nos managers connaissent et sont signataires de la Charte du management Maisons du Monde

65 % des Directeurs de magasin et des managers logistiques sont issus de la promotion interne

En 2018, dans le cadre de cette feuille de route, Maisons du Monde a notamment déployé le programme de formation des managers, formalisé la Charte du management et poursuivi les efforts de développement des collaborateurs avec notamment la première promotion du parcours « grandir » qui a conduit à

l'obtention du certificat « management des univers marchands » pour 12 collaborateurs du réseau. Enfin, 2018 est marquée par l'intégration des équipes de Modani au 1^{er} juillet dernier dont les effectifs sont présentés dans les effectifs du Groupe ci-dessous et par la cession de la société Distri-meubles.

Gestion des effectifs et création d'emploi

Les collaborateurs

Au 31 décembre 2018, les effectifs du Groupe s'élevaient à 7 648 salariés (6 630 en équivalent temps plein) en augmentation de 5,1 % par rapport à 2017.

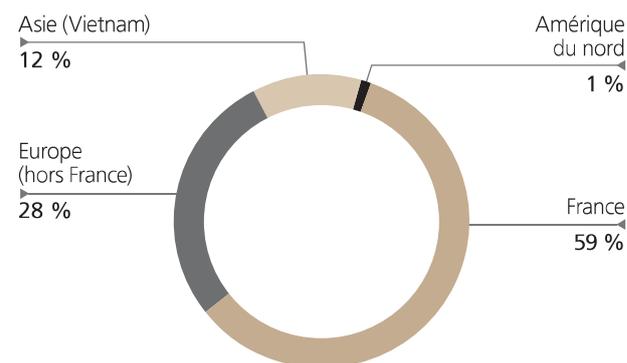
EFFECTIF DU GROUPE PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
France	4 496	4 498	4 329
Europe	2 138	2 040	1 730
Asie	896	741	695
Amérique du Nord	118		
TOTAL	7 648	7 279	6 754

La majeure partie des collaborateurs travaille en France où les effectifs sont stables. On note une nette évolution des effectifs en Europe de + 4,8 %. L'usine de production de Mekong, au Vietnam

représente 12 % des collaborateurs du Groupe. Enfin, les effectifs de Modani et Maisons du Monde États-Unis présents au 31/12 représentent 1 % des salariés du Groupe.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



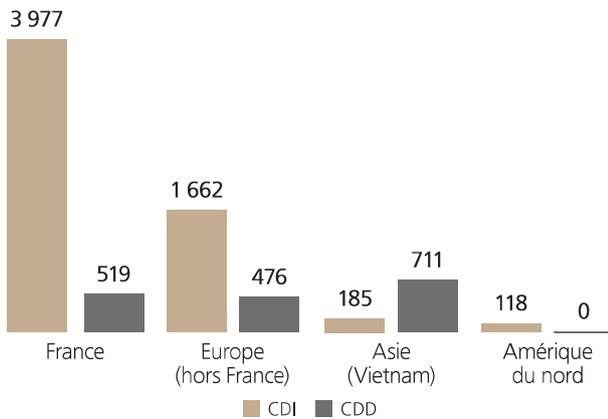
RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TYPE DE CONTRAT

	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
CDI	5 942	5 453	4 855
CDD	1 706	1 826	1 899
TOTAL	7 648	7 279	6 754

Plus de 77 % des collaborateurs sont sous contrat à durée indéterminée. L'ancienneté moyenne des salariés en contrat à durée indéterminée est de 3,9 ans (même ancienneté que l'année dernière) :

- sur le réseau et les activités de logistique l'embauche en CDI est privilégiée. Le recours aux CDD est essentiellement dû au remplacement des salariés absents et au surcroît de l'activité lié aux fêtes de fin d'année et la période des soldes ;
- concernant les activités de production au Vietnam, le nombre de CDD s'explique par le fait que les ouvriers sont préalablement embauchés en contrat à durée déterminée conformément à la pratique locale puis leur contrat est transformé en contrat à durée indéterminée au bout de 3 ans.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TYPE DE CONTRAT ET PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

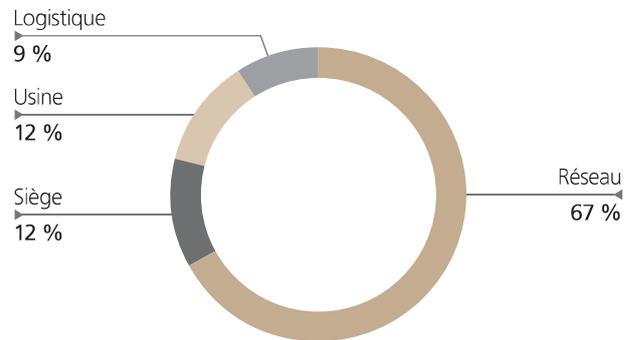


EFFECTIF DU GROUPE PAR ACTIVITÉ

	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
Réseau	5 175	5 021	4 679
Logistique	667	712	700
Production	896	741	695
Siège	910	805	680
TOTAL	7 648	7 279	6 754

Les deux tiers des collaborateurs travaillent en magasin au sein du réseau de magasins Maisons du Monde ou de Modani (équipes de vente, équipes de caisse, équipes de visuels et encadrants).

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ACTIVITÉ

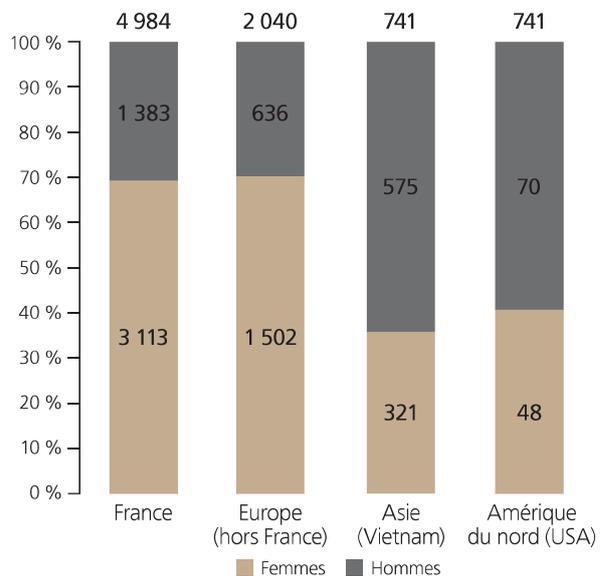


RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR GENRE

	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
Femmes	4 984	4 759	4 407
Hommes	2 664	2 520	2 347
TOTAL	7 648	7 279	6 754

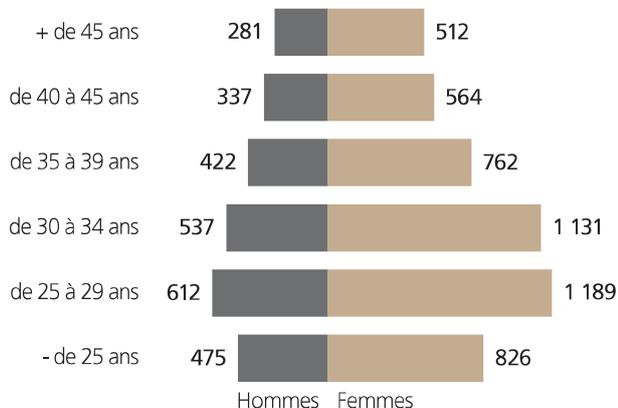
Comme en 2018, les femmes représentent 65 % des effectifs totaux.

EFFECTIFS PAR GENRE



RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ÂGE

La moyenne d'âge des collaborateurs est de 33 contre 32,5 ans en 2017.



Les embauches, départs et impact économique local

La croissance de l'activité permet au Groupe de créer des emplois autour des lieux de vente. Les nouveaux magasins ouverts en Europe en 2018 emploient par exemple 246 salariés en CDI au 31 décembre.

Maisons du Monde maintient son ambition de recruter sur le savoir être en favorisant la richesse des parcours de chacun. Afin de créer une expérience aux candidats, le site RH s'enrichit régulièrement de nouveaux contenus multimédias véhiculant les valeurs et présentant les métiers, les engagements RH ainsi que des focus sur des actualités RH. Afin d'augmenter l'attractivité du Groupe auprès des nouvelles générations, Maisons du Monde a fait le choix de communiquer sur ses actions de recrutements au travers des réseaux sociaux, notamment LinkedIn de façon bi-hebdomadaire.

La croissance du Groupe et de ses activités permet de créer de nouveaux métiers et offre l'opportunité de recruter de nouveaux talents venant enrichir les équipes de Maisons du Monde. Par ailleurs, toujours dans le souhait de valoriser ses collaborateurs, Maisons du Monde a testé un dispositif de cooptation sur le second semestre 2018. La cooptation se révèle être un succès

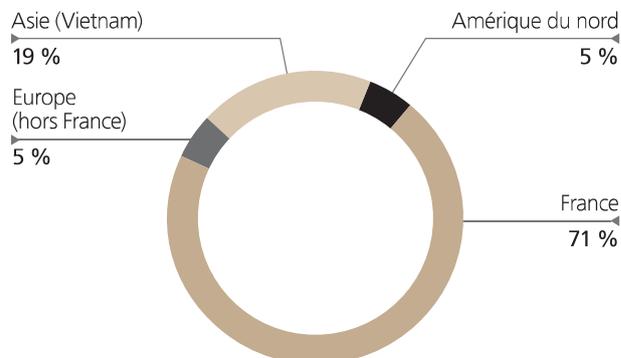
tant pour Maisons du Monde que pour les collaborateurs et démontre l'attachement à l'entreprise.

Le service recrutement a innové cette année en instaurant de nouvelles méthodes de recrutement afin de pouvoir donner la chance au plus grand nombre d'intégrer Maisons du Monde. Ainsi un partenariat a été signé avec le Pôle Emploi en France afin de recruter via la méthode MRS, notamment pour les postes de la Direction de la Relation Client : plus de CV et choix des candidats uniquement en fonction d'habilités et non de l'expérience ou des compétences des candidats. Par ailleurs, une présence plus importante au sein de forums a été mise en œuvre, à l'exemple du DevFest, 1^{er} salon mondial dédié aux métiers de développeurs informatiques

RÉPARTITION DES EMBauchES CDI PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

	2018	2017	2016
France	992	850	793
Europe	268	253	194
Asie	76	64	86
Amérique du Nord	66		
TOTAL	1 402	1 167	1 073

1 402 salariés ont été embauchés en CDI sur l'année 2018 (1 167 en 2017). Pour chaque ouverture de magasin, Maisons du Monde privilégie les embauches en contrat à durée indéterminée et la mobilité interne.



RÉPARTITION DES DÉPARTS CDI PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

	2018	2017	2016
France	1 148	1 012	932
Europe	286	191	155
Asie	30	8	4
Amérique du Nord	48		
TOTAL	1 512	1 211	1 091

Le nombre de licenciements est de 358 en 2018 contre 262 en 2017. L'ancienneté moyenne des salariés sortants est de 2,36 ans (CDI).

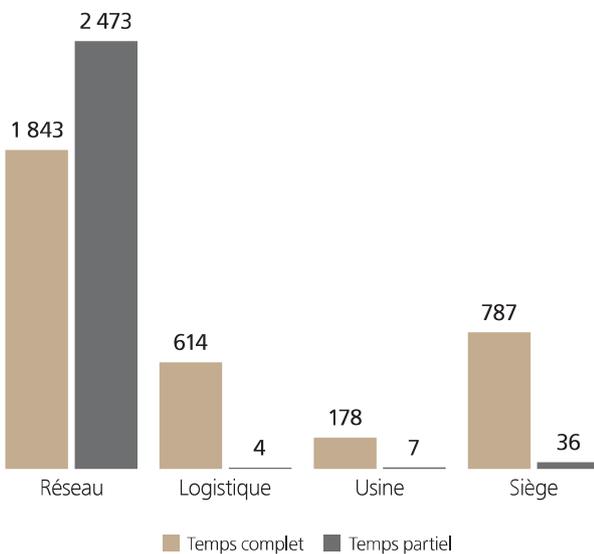
Organisation du travail

Horaire contractuel (CDI)

Les collaborateurs de la logistique, de l'usine de production, du siège sont à temps complet (plus de 97 %).

Sur le réseau de magasins, près des 4/5 des salariés ont un horaire contractuel représentant 70 % ou plus de la durée légale locale.

RÉPARTITION DES SALARIÉS EN CDI TEMPS COMPLET/TEMPS PARTIEL



Intérim

Du fait de ses activités, le Groupe peut faire appel à de l'intérim pour pallier des besoins plus ponctuels identifiés tels que des renforts pour l'installation de nouveaux magasins. Concernant la logistique, le nombre de salariés en contrat d'intérim peut être plus important du fait des spécificités de l'activité.

Politique de rémunération

Maisons du Monde porte une attention particulière à une fixation des rémunérations juste et équitable pour l'ensemble des collaborateurs. Pour la plupart des collaborateurs, les rémunérations sont supérieures aux minima conventionnels (France et Europe). L'évolution des charges de personnel suit la croissance du Groupe, passant de 194,1 millions d'euros en 2017 à 213,6 euros en 2018.

Maisons du Monde favorise la performance collective. 100 % des collaborateurs (hors production, Mekong) bénéficient d'une rémunération variable basée sur la réalisation collective d'objectifs qualitatifs et/ou quantitatifs permettant ainsi de reconnaître l'engagement et la réussite de chacun dans l'accomplissement de ses missions. La rémunération est harmonisée pour tous les collaborateurs du réseau de magasins, de la logistique et de l'usine de production de Mekong.

Le Groupe a mis en place un plan d'intéressement en deux volets pour renforcer sa politique de rémunération et permettre aux collaborateurs de bénéficier collectivement d'une partie des résultats dégagés :

- plan annuel : un système d'intéressement a été mis en place pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe (hors production) lié à la réalisation des objectifs annuels. Ainsi, les salariés bénéficient d'une prime supplémentaire, soit sous forme de prime d'intéressement (France & Italie et Belgique), soit sous forme de prime salariale (autre pays) ;
- plan à moyen/long terme : un plan d'attribution d'actions gratuites a été mis en place pour certains collaborateurs. L'acquisition dépend d'une performance mesurée sur deux exercices et d'une présence dans le Groupe à trois ans. Ces attributions devraient être réalisées à période régulière sur décision du Conseil d'administration.

2.5.2 BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Favoriser le bien-être des collaborateurs est un axe clé de l'engagement RH de Maisons du Monde. Pour cela, le Groupe a décidé d'intégrer à sa feuille de route RSE des objectifs RH sur le renforcement du management de proximité et sur l'amélioration des conditions de travail pour les équipes. Ce plan d'actions s'enrichit des retours des collaborateurs collectés lors de l'enquête sociale lancée en 2017 et mise à jour tous les deux ans.

Renforcer le management de proximité pour agir sur le bien-être au travail

Le management de proximité est un élément clé pour mieux accompagner les collaborateurs du Groupe dans leurs parcours de carrière et diffuser la politique RH et les valeurs de Maisons du Monde auprès de toutes les équipes.

- Ainsi, des parcours manager ont été formalisés ainsi qu'une « Charte du management ». Cette charte, qui définit le rôle de manager et reprend les valeurs de la marque a été diffusée en 2018 à l'ensemble des managers.
- Par ailleurs, la formation des managers est essentielle à la diffusion de la politique RH et des engagements du Groupe. Chaque année, un plan de formation dédié aux managers des sites administratifs et du réseau est déployé par des modules de formation conçus par l'École de formation sur la base d'une consultation des équipes et du Comité exécutif du Groupe. Cette formation met notamment en avant l'importance de la mise en place de rituels managériaux ou commerciaux pour diffuser l'information et mobiliser les équipes.

La question du bien-être au travail est intégrée à l'ensemble des projets portés par l'École de Formation de Maisons du Monde afin de prendre en compte ce sujet et l'amélioration des conditions de travail dans l'ensemble des modules déployés. C'est dans ce cadre que s'inscrit par exemple la formation sur la gestion des conflits et des incivilités qui sera déployée aux équipes du réseau de magasins en 2019.

Améliorer les conditions de travail

L'amélioration continue des conditions de travail est le second volet de la politique de bien-être au travail de Maisons du Monde. Les plans d'actions associés sont mis à jour de manière régulière en fonction du contexte et des résultats de l'enquête de climat social.

Le Groupe s'est ainsi engagé dans un vaste plan de rénovation des locaux sociaux ainsi que dans l'équipement des magasins en transport de fonds pour améliorer le quotidien des équipes.

Par ailleurs, sur la base des remontées de l'enquête sociale de 2017, d'autres actions ont été mises en place comme par exemple :

- l'attribution d'un « budget festif » aux équipes des magasins pour financer des temps collectifs et renforcer la cohésion des équipes ;
- le déploiement du wifi en salle de pause qui permet également aux collaborateurs d'accéder plus facilement aux outils de formation en e-learning ;

- l'accord en 2018 d'une journée de congé offerte en cas de déménagement du collaborateur.

Enquête baromètre social

Enfin, pour s'assurer que les actions d'amélioration des conditions de travail sont bien alignées avec les attentes des collaborateurs, une enquête collaborateurs est réalisée tous les deux ans. La dernière enquête, organisée en 2017 a débouché sur le partage de plan d'actions avec les collaborateurs.

Cette enquête, qui sera renouvelée en 2019 a pour objectifs de :

- donner la parole et évaluer la satisfaction des collaborateurs ;
- analyser les feedbacks et définir des plans d'actions ;
- être à l'écoute et mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre.

En 2017, plus de 77 % des salariés y ont répondu. L'enquête a confirmé le fort engagement des collaborateurs et leur envie de faire avancer l'entreprise. Un chiffre à retenir : 88 % des collaborateurs sont fiers de travailler pour Maisons du Monde.

C'est ainsi pour répondre aux attentes des salariés exprimées dans cette enquête, que Maisons du Monde a depuis déployé des actions telles que :

- le déploiement du parcours de formation « grandir » pour accompagner les collaborateurs dans leur carrière ;
- le déploiement des modules de formation au management ;
- le renforcement de l'offre de formation en e-learning et l'élargissement du catalogue de formation.

Absentéisme

Maisons du Monde est soucieux de la problématique concernant l'absentéisme en suivant l'évolution de celui-ci et en mettant en place des actions adaptées pour le réduire.

Ainsi, les entretiens annuels peuvent être l'occasion de partager des situations particulières. Le suivi systématique de ces entretiens et la mise en place de plans d'actions sont ainsi un moyen de réduire l'absentéisme.

Cette proximité avec les collaborateurs est également importante chez Distrimag. À titre d'exemple, le service Ressources Humaines de l'activité de logistique maintient le contact avec le collaborateur absent pour favoriser son retour à l'emploi et effectue un entretien de retour après toutes absences de plus de 15 jours.

TAUX D'ABSENTÉISME POUR MALADIE⁽¹⁾

	2018	2017	2016
France	4,10 %	3,93 %	3,60 %
Europe	5,05 %	3,00 %	-
TOTAL	4,32 %	3,35 %	3,60 %

(1) Nombre de jours calendaires d'absence pour maladie sur le total des jours de travail théoriques. Les données sur le périmètre « Europe » n'incluent pas les absences des salariés des magasins allemands et espagnols et du Royaume-Uni.

2.5.3 DIALOGUE SOCIAL

Maisons du Monde s'emploie à garantir un climat social serein propice à l'échange et au dialogue avec les représentants du personnel et les salariés.

NOMBRE DE RÉUNIONS AVEC LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

	2018	2017	2016
MdM France	19	26	31
Logistique	39	55	65
MdM Belgique	23	22	23
TOTAL	81	103	119

La baisse du nombre de réunions avec les représentants du personnel en 2018 est liée à la mise en place du Comité social et économique (CSE) en France qui regroupe le Comité d'entreprise, le CHSCT et les délégués du personnel dans une instance unique.

Réseau et sites administratifs

En France les salariés de la société Maisons du Monde sont représentés par deux organisations syndicales représentatives.

En 2018, des élections professionnelles ont eu lieu en France permettant d'élire les membres du Comité social et économique. Cette instance unique dispose de toutes les prérogatives des instances existantes précédemment, à savoir le Comité d'entreprise, le Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail et les Délégués du Personnel.

En sus de cette instance unique, des commissions ont été mises en place afin de répondre plus précisément à des difficultés particulières. C'est le cas notamment de la commission relative à la santé, la sécurité et les conditions de travail ainsi que de la commission handicap.

En Espagne, des Délégués du personnel sont présents dans quatre magasins (un titulaire et un suppléant). Ces derniers ne tiennent pas de réunion mensuelle.

En Italie, suite aux élections qui se sont déroulées en 2018, six salariés sont désormais en charge de la sécurité (RLS).

En Belgique les salariés sont représentés au sein de deux instances que sont le Conseil d'entreprise et le Comité pour la prévention et la protection au travail.

Les échanges avec les représentants du personnel se sont traduits par les accords suivants sur l'année 2018 :

- avenant à l'accord d'intéressement (Maisons du Monde France et Maisons du Monde Italie) ;
- négociations annuelles obligatoires portant sur la rémunération, la durée du travail et sur l'égalité professionnelle (Maisons du Monde France) ;
- accord relatif à l'aménagement et à la durée du travail (Maisons du Monde France).

Enfin, il convient de noter que Maisons du Monde France a, dans le cadre d'une décision unilatérale mis en place une procédure don de jours de repos entre collègues.

Logistique

L'année 2018 a été marquée chez Distrimag par la mise en place du Comité social économique (CSE) en juin dernier.

Le CSE, moteur du dialogue social en entreprise, regroupe désormais en une seule entité les différentes instances DP (Délégué du personnel), CE (Comité d'entreprise) et Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), mais également la mise en place de différentes commissions (Santé, Sécurité et Conditions de travail/information et aide au logement/formation/égalité professionnelle). Une déléguée syndicale et une représentante syndicale ont été désignées. Dans cette dynamique, un premier accord a été ainsi signé avec la déléguée syndicale en septembre 2018. Au cours de l'année, les instances ont été régulièrement informées et consultées sur les résultats de l'entreprise et le partage de la feuille de route. Il est à noter que l'ensemble des informations et consultations ont fait l'objet d'avis favorable.

Afin d'être au plus près des collaborateurs et garantir un accompagnement optimal des managers, la direction des Ressources Humaines de Distrimag a fait le choix en 2018 de s'organiser non plus par métier mais par pôles spécialisés : Administration du personnel, Sécurité, Formation, Responsables Ressources humaines opérationnelles.

Chez Distrimag les collaborateurs et l'encadrement sont également au centre du dialogue social, que ce soit dans une communication ascendante ou descendante et les moments d'échange se multiplient :

- briefs quotidiens des managers d'exploitation : ces moments sont indispensables car ils permettent de partager avec les équipes à la fois les résultats et les orientations de l'entreprise pour s'y sentir bien ;
- réunions trimestrielles : les responsables d'exploitation y reçoivent une délégation de collaborateurs, ainsi qu'un représentant du CSE afin d'échanger sur le travail, les conditions de travail, les difficultés, le fonctionnement du site, des questions ou idées ;
- communications trimestrielles des Directeurs auprès des salariés : elles donnent une vision sur l'activité et les engagements de la Direction,
- moments d'échanges entre managers et collaborateurs : entretien trimestriel sur la rémunération variable, point annuel sur la revue de classification pour les salariés qui bénéficient d'une promotion, Entretien annuel... ;
- diffusion trimestrielle du journal interne avec notamment des interviews de collaborateurs ;
- organisation de moments conviviaux (galette, journées portes ouvertes ...).

De plus, une attention particulière est portée sur des référentiels communs partagés depuis deux ans. À ce titre, les collaborateurs sont animés autour des valeurs communes que sont le respect, l'adaptabilité, la rigueur et l'engagement. Ils sont challengés par l'ensemble de la chaîne hiérarchique sur des objectifs communs en lien avec la politique d'entreprise (Performance, Satisfaction client, Sécurité et Bien vivre au travail) et travaillent avec des managers partageant des postures managériales communes.

C'est dans cette dynamique que Distrimag lancé un programme nommé : « Distriway, tous acteurs du changement ». Ce programme compte une vingtaine de chantiers en 2018, avec la participation de 105 collaborateurs. Ces chantiers ont porté sur la satisfaction client et l'organisation ou l'impact sur l'ergonomie et la sécurité. Les collaborateurs ont pu grâce à ce dispositif être au cœur du débat en faisant des propositions et ainsi être acteurs des décisions.

Production

Au Vietnam, le dialogue social s'effectue grâce à une collaboration étroite avec les représentants du syndicat. 11 membres du syndicat ont été élus au sein de la Société pour une durée de 5 ans pour les sites MK1 et MK2 depuis 2016 et 4 nouveaux représentants ont été désignés sur le critère du volontariat sur le site MK3 en 2018. Les représentants du syndicat sont consultés régulièrement sur tous les sujets qui peuvent contribuer à améliorer les conditions et l'environnement de travail des employés. Les

représentants du syndicat sont libres d'exercer leur mission selon les règles définies et fixées par la loi locale. Ils se réunissent au minimum tous les 3 mois pour échanger sur tous les sujets dont les employés se préoccupent.

La société Mekong Furniture avait signé un accord en 2016 avec les représentants du syndicat sur les avantages octroyés par la Société aux employés. Il a été négocié dans cet accord des primes, des allocations et aides supplémentaires non fixées par la loi vietnamienne. Cet accord est toujours en vigueur à fin 2018.

En dehors du dialogue avec l'organisation syndicale, le service des ressources humaines et l'équipe managériale communiquent également hebdomadairement sur tous les sujets qui peuvent permettre aux employés de mieux comprendre leurs droits et devoirs (conformément à la loi du travail et aux règles internes de la Société). Cette communication s'effectue de différentes manières : réunions hebdomadaires et affichages. Les employés peuvent rencontrer et échanger avec le service des ressources humaines également pendant la plage horaire fixée pour cela.

2.5.4 SANTÉ-SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS

Maisons du Monde est conscient que ses enjeux RSE, notamment en termes de bien-être au travail, passent par la prise en compte de la gestion des risques professionnels à tous les niveaux de décisions et dans tous les lieux d'exploitations. Aucun accord n'a été signé avec les OS en matière de SST mais l'ensemble des Directions s'attachent à implémenter progressivement, une démarche préventive adaptée et réaliste dans chacune de ses activités. On note une légère augmentation des accidents de travail ayant occasionné un arrêt.

NOMBRE D'ACCIDENTS DE TRAVAIL AVEC ARRÊT⁽¹⁾

	2018	2017	2016
Réseau	232	200	216
Siège	11	6	9
Logistique	71	105	105
TOTAL	314	311	330

(1) Accidents de travail avec arrêt hors Vietnam, Espagne, Allemagne, États-Unis et Royaume-Uni.

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL⁽²⁾

	2018	2017	2016
Réseau	42,7	35	-
Siège	8,2	4,7	-
Logistique	59,6	56,3	-
TOTAL	39,4	35,2	-

(2) Nombre d'accidents avec arrêt/heures travaillées x 1 000 000.

TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DE TRAVAIL⁽³⁾

	2018	2017	2016
Réseau	1,44	1,01	-
Siège	0,12	0,05	-
Logistique	3,03	3,03	-
TOTAL	1,45	1,30	-

(3) Nombre de journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées x 1 000.

Enfin, 6 personnes ont été absentes en 2018 pour des maladies professionnelles reconnues par la sécurité sociale.

Réseau et sites administratifs

Maisons du Monde s'attache à continuer ses efforts pour garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs dans le respect de ses engagements des années précédentes. La dynamique de collaboration et d'échange entre nos Directeurs de réseaux et le service prévention a permis de mieux prendre en compte les problématiques réelles mais aussi les attentes en matière de prévention des risques professionnels. Notamment, les efforts réalisés dans le suivi de l'accidentologie à travers une analyse plus pertinente ont permis de mettre en œuvre un programme global plus construit sur le sujet de la manutention manuelle des charges.

En 2018, cette démarche visant à promouvoir une manutention responsable et durable a permis de mettre en œuvre des actions telles que :

- la création et le déploiement d'un poste de travail mobile (Chariot Multifonctions) visant à offrir une surface de travail adaptée pour les opérations de déballage, d'étiquetage, de pliage partout en magasin ou en réserve. L'objectif principal étant également de réduire les postures de travail contraignantes pouvant favoriser l'apparition de troubles

musculosquelettiques. 800 chariots Multifonctions ont été ainsi déployés sur le réseau ;

- la continuité de la recherche sur la création d'une tour de mise en rayon permettant de limiter la manutention répétée lors des tâches de réassort. Celle-ci a pour vocation de diviser par deux le poids total soulevé par les collaborateurs lors du réassort par une diminution du nombre de prises et remises du produit entre son lieu de stockage et son lieu d'exposition ;
- la mise à disposition de chariots non électriques à hauteur de prise constante pour également limiter les contraintes posturales.

Cette recherche de solution vis-à-vis des risques liés à la manutention manuelle et de prévention des TMS sera également soutenue par la participation directe des collaborateurs à travers un futur réseau de Relais Prévention basé sur le principe de la démarche PRAP (Prévention des risques des activités physiques) proposée par l'INRS. Cette initiative sera lancée en mode projet dans le courant 2019 et devrait permettre de développer à l'échelle locale une culture de la prévention et de l'initiative en matière de sécurité.

En parallèle de ce sujet, Maisons du Monde maintient les actions mises en place dans ses plans pluriannuels tels que :

- le déploiement de la phase 2 du transport de fonds qui a permis de couvrir 65 % des magasins du réseau (objectif de 75 % en 3 ans) dont plus de 160 sites équipés d'un coffre-fort connecté ;
- La continuité du plan de formation sur les sujets liés à la gestion des risques (année 3) tout en continuant à développer la relation avec le Service Formation pour augmenter l'offre de formation en matière de prévention :
 - cocréation d'un *e-learning* « Bonnes pratiques de manutention » ;
 - la formation à l'utilisation des défibrillateurs et à la réanimation de 140 collaborateurs sur les sièges administratifs ;
- Le lancement d'une démarche d'habilitation INRS en qualité de formateur Sauveteur Secouriste au Travail.

Logistique

Préserver la santé de nos collaborateurs est une priorité, également pour Distrimag. Une feuille de route 2018 a été établie et partagée avec les équipes, les élus et membres de la commission CHSCT, les équipes et les managers. Elle se répartit en deux phases, une partie sur les investissements sécurité avec en particulier le développement des filmeuses, la mise en place d'un convoyeur à la réception et une partie majeure sur les comportements avec différents volets : retour d'expérience, management, communication, formation et prévention.

En parallèle, une analyse systématique est réalisée après chaque accident de travail. Cette analyse est ensuite partagée avec les membres du Comité de direction pour prendre les décisions

adaptées et prévenir ces situations. Par ailleurs, la Direction de Distrimag s'est engagée à former l'ensemble des collaborateurs aux « gestes et postures » et à consacrer la thématique du séminaire 2018 à la refonte des incontournables sécuritaires.

Au-delà de la Direction, les managers se sont appropriés le sujet, en organisant par exemple un déjeuner sécurité dont le thème était : « Protéger ce qui est important, là où c'est important », pour féliciter les 151 jours sans accident.

Les collaborateurs qui ont pu participer aux chantiers portant sur la sécurité (Ergonomie en contrôle réception par exemple) ont également pu participer à l'amélioration des conditions de travail et la sécurité dans l'entreprise.

Production

Afin de prévenir et de réduire les risques liés à la santé et à la sécurité au travail, les ressources humaines, les équipes managériales de Mekong Furniture, ainsi que les membres de la Direction ont travaillé depuis 2016 sur les risques liés aux différents postes de travail dans les usines : un diagnostic des risques potentiels sur les machines a été fait, des fiches signalétiques de prévention sur les postes de travail ont été conçues et installées et enfin des formations sur les risques professionnels ont été dispensées aux employés.

Mekong Furniture a également recruté en 2017 une responsable HSE pour superviser toutes les actions nécessaires pour améliorer les conditions de travail des employés et prévenir des risques potentiels.

Durant l'année 2018, la Société a continué à investir dans les lignes de production pour améliorer les conditions du travail des employés et notamment :

- trois sections de production ont été repensées et améliorées pour rationaliser les transports des composants dans les lignes de production. Cela a réduit la pénibilité liée à ce travail pour les ouvriers travaillant dans ces sections (placage, assemblage et emballage) ;
- une restructuration des postes de travail dans la section Métal a été faite sur MK1 : installation de nouvelles tables de soudure et de ponçage en position assise pour améliorer l'ergonomie et diminuer la fatigue au travail.

La Société a également poursuivi en 2018 les actions de prévention santé-sécurité initiées en 2017 chez Mekong :

- sensibilisation de tous les collaborateurs sur l'hygiène et la santé au travail par une équipe de médecins agréés. Pour 2018, cette sensibilisation a été étendue sur les risques spécifiquement liés aux travaux de maintenance ;
- affichage de l'information sur les accidents de travail par usine (nombre, gravité, poste de travail, photos) et plans d'actions ;
- suivi du « 5S » dans toutes les sections de la production et évaluation hebdomadaire des équipes pour maintenir et garantir un environnement propre et ordonné pour les employés.

2.5.5 FORMATION ET EMPLOYABILITÉ

L'engagement sur l'accès à la formation démontre que Maisons du Monde s'engage sur le développement des compétences de ses salariés au-delà des obligations réglementaires, via un objectif affiché et ambitieux et la mise en place de dispositifs spécifiques. Ainsi, 100 % de nos collaborateurs en CDI ont été formés au moins une fois tous les quatre ans.

Parcours de carrière et employabilité

Maisons du Monde a une philosophie de recrutement qui privilégie le savoir être et la richesse des parcours. Le dynamisme du Groupe est fortement lié à la personnalité de chacun. Pour mettre en avant les métiers, les valeurs, les engagements RH du Groupe et les offres d'emploi, un site dédié au recrutement a été mis en ligne en avril 2017.

Maisons du Monde a développé la mobilité interne et offre de réelles opportunités à tous ses collaborateurs. Maisons du Monde renforce sa volonté de mettre en valeur la promotion interne. Au-delà de l'espace interne digital dédié à la mobilité, des offres exclusives sont offertes aux collaborateurs afin de leur offrir de réelles opportunités. À chaque demande de mobilité, un échange avec le service recrutement permet aux salariés de faire le bilan sur leur savoir-faire et de bénéficier d'un accompagnement dans leurs parcours.

En 2018, 521 personnes ont bénéficié de la promotion interne. L'espace interne digital dédié à la mobilité géographique et fonctionnel est régulièrement mis en avant dans les communications internes afin de pouvoir garantir à chaque collaborateur une information continue pour accompagner sa demande de mobilité.

En 2018, 555 demandes de mobilités y ont été reçues, et 44 % de validées.

NOMBRE DE PROMOTIONS INTERNES

	2018	2017	2016
Réseau	247	236	201
Logistique	72	87	97
Usine	102	62	21
Siège	100	12	71
TOTAL	521	397	390

Le programme de mobilité contribue directement à l'objectif 2020 d'atteindre 65 % des Directeurs de magasins et des managers logistiques issus de la promotion interne. À fin 2018, ce taux est de 58 %. Cette mobilité est facilitée par une politique qui favorise l'accroissement des compétences en interne ainsi que la mobilité géographique.

PART DES DIRECTEURS DE MAGASINS ET MANAGERS LOGISTIQUES ISSUS DE LA PROMOTION INTERNE

	Promotion %	Promu	Global
Directeurs de magasin	54 %	177	325
Managers logistiques	82 %	37	45
TOTAL	58 %	214	370

Le service Ressources Humaines contacte systématiquement chaque collaborateur dans le cadre de sa demande de mobilité afin de l'accompagner dans sa démarche et, plus globalement, dans son projet professionnel.

Formation des collaborateurs

Très attaché au développement de tous ses collaborateurs, Maisons du Monde a réaffirmé son ambition de permettre à chacun d'être pleinement acteur de son parcours professionnel. Dans le cadre de son plan de développement à horizon 2020, la Direction Formation et Compétences entend consolider les actions de formation mises en place, capitaliser sur son potentiel humain, faciliter l'accès à la formation et au développement des compétences et enfin, accompagner la stratégie de développement de l'enseigne.

PART DES COLLABORATEURS CDI FORMÉS PAR ACTIVITÉ⁽¹⁾

	Formés	Non formés	Taux de formation
Réseau	2 837	1 361	68 %
Logistique	538	80	87 %
Production	177	8	96 %
Sites administratifs	511	312	62 %
TOTAL	4 063	1 761	70 %

(1) Effectifs CDI présents au 31/12/2018

En 2018, Maisons du Monde a consacré un budget de 2,40 % de la masse salariale du Groupe à la formation de ses collaborateurs basés en Europe. (2,22 % en 2017).

EFFORT DE FORMATION

	2018	2017	2016
France	2,42 %	2,06 %	1,66 %
Europe	2,54 %	2,67 %	2,88 %
Asie	0,11 %		
TOTAL	2,40 %	2,22 %	1,95 %

NOMBRE D'HEURES DE FORMATION

	2018	2017	2016
France	53 989	51 233	38 963
Europe	27 545	29 542	20 880
Asie	10 308		
TOTAL	91 791	80 775	59 843

Au cours de l'année 2018, 91 791 heures de formation aux collaborateurs ont été dispensées, dont 17 170 heures de formation dédiées à la sécurité. Ainsi, 4 056 salariés en CDI au 31/12 ont suivi au moins une formation en 2018, en progrès par rapport à 2017 (données de Mékong en 2018).

Effectif CDI présent au 31/12	2018	2017	2016
Part des femmes formées	67 %	70 %	71 %
Nb d'heures moyen de formation par salarié	15 h 30	11 h 45	11 h 30

L'augmentation significative du nombre de collaborateurs ayant suivi une formation et du nombre d'heures de formations illustre la volonté de Maisons du Monde de donner les moyens de développement aux collaborateurs et d'accompagner les nouveaux embauchés dans un contexte de projets innovants. L'École de Formation s'attache à densifier l'offre de formation pour permettre à chacun de progresser dans son poste. Aussi des actions majeures ont été poursuivies en 2018 afin de faciliter l'accès à la digitalisation de l'offre de formation, conjointement avec des experts métiers.

Réseau et sites administratifs

Pour atteindre ses ambitions et les objectifs fixés dans le cadre de la feuille de route RSE, différents programmes ont été établis en 2018.

UNE CHARTE DU MANAGEMENT, COMME POINT DE REPÈRE MANAGÉRIAL

Fruit d'un travail collaboratif, la Charte du management a été élaborée entre fin 2017 et 2018 avec un échantillon représentatif de collaborateurs et managers du réseau et du siège. Elle constitue un guide d'accompagnement des actions de management afin de faciliter l'interaction entre les managers et les collaborateurs. Elle invite chacun à travailler en équipe, à donner place au leadership, à l'agilité, à la prise de décision, au collaboratif et au développement des compétences. En 2018, l'ensemble des collaborateurs ayant débuté le parcours « let's manage » ont eu accès à la charte par le biais des parcours de formations dédiés aux Managers (« Let's Manage », « Chef d'Orchestre ») ou via l'intranet.

Pour garantir la diffusion des pratiques managériales au sein de l'enseigne, deux grands parcours de formation ont été menés pour les Managers du Groupe, sur la base de la Charte du management :

- la formation « Chef d'orchestre » destinée aux Managers du réseau qui se répartit sur deux journées. 220 Managers du réseau ont été formés au parcours « Chef d'orchestre » ; et
- la formation « Let's Manage » destinée aux Managers du siège. En 2018, 115 Managers du siège ont été formés aux pratiques managériales du parcours « Let's Manage ».

PART DES MANAGERS FORMÉS AU MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

% des managers présents au 31/12/2018	31/12/2018
Réseau - parcours « chef d'orchestre »	50 %
Sites administratifs - parcours « Let's manage »	69 %
TOTAL - RÉSEAU ET SITES ADMINISTRATIFS	58 %

UN RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES GROUPE POUR STRUCTURER L'OFFRE DE FORMATION

Directement alimenté par l'élaboration de la Charte du Management, et pour soutenir le développement des compétences, le « Référentiel de compétences réseau et siège » a été défini en 2016 et mis à jour en 2018, pour structurer l'offre de formation, développer l'employabilité de nos collaborateurs et alimenter l'entretien annuel. Il dresse les niveaux de compétences attendus pour chaque métier au niveau du Groupe. C'est en croisant les besoins de formation exprimés lors de l'entretien annuel et les priorités stratégiques de l'entreprise que le plan de formation est défini chaque année.

L'IDENTIFICATION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES TALENTS

Maisons du Monde s'est fixé comme priorité de mieux identifier et gérer les talents du réseau et du siège. Pour ce faire, l'enseigne a défini des parcours pour permettre aux collaborateurs de renforcer leurs compétences. C'est au travers des entretiens annuels que sont identifiés les talents. Maisons du Monde prévoit en effet la tenue d'entretiens de performance pour l'ensemble de ses collaborateurs en contrats à durée indéterminée (CDI), au moins une fois par an.

Pour aider les collaborateurs à se projeter au-delà du poste tenu, l'École de Formation a également mis en visibilité en 2018 les possibilités d'évolutions entre métiers et postes du Réseau via un « Livret Carrière ». Les collaborateurs peuvent ainsi, de façon proactive, étudier, à partir de leur poste actuel, les passerelles qui existent vers d'autres postes. Ce livret est accessible sur l'intranet de la Société.

Enfin, l'École de Formation a élaboré un parcours certifiant intitulé « Parcours Grandir » pour promouvoir l'évolution interne des Directeurs adjoints et l'acquisition des compétences managériales. Ce parcours d'évolution a été adapté aux spécificités de l'enseigne et à la réalité en magasin, pour offrir aux adjoints évolutifs vers le poste de Directeur, une certification de Manager d'Univers Marchand (« MUM ») reconnue par l'État et par le monde du retail. Il permet également pour l'entreprise de se constituer un vivier de collaborateurs formés en amont de leur prise de poste.

À ce titre, un Comité de développement professionnel a été créé pour sélectionner les candidats. En 2018, 100 % des participants se sont vu attribuer le titre « MUM ». Le succès du pilote a permis de réitérer l'expérience en 2019 et d'inscrire le « Parcours Grandir » à l'offre formation.

LANGUES ET ACCOMPAGNEMENT À L'INTERNATIONAL

En 2018, d'importants efforts de formation en langue ont été dispensés pour accompagner le développement de l'enseigne à l'international. En effet, le Groupe entend poursuivre son expansion à horizon 2020, ce qui implique de renforcer fortement les compétences linguistiques des collaborateurs, et développer le nombre de formation à l'étranger.

En 2018, 72 collaborateurs ont reçu une formation certifiante en langue et 72 dans d'autres certifications (informatiques, SST...)

Pour garantir des formations de qualité, le service formation a également élaboré une signature pédagogique ainsi que deux chartes de Labels Qualité présentées aux apprenants à chaque formation, et mises à disposition sur l'Intranet.

Logistique

Distrimag continue de faire évoluer la culture managériale en favorisant le management participatif et l'amélioration continue. Les formations lancées en 2017 des managers de proximités se sont poursuivies en 2018, afin de garantir l'alignement managérial aux attentes de l'entreprise.

Fort du retour d'expérience des validation des acquis de l'expérience (VAE) réalisées sur l'année 2017 (8 collaborateurs), Distrimag a renouvelé le lancement du dispositif VAE pour 7 de ces collaborateurs (Métiers : caristes et agents magasiniers). La direction a également souhaité mettre en place des formations Français langues étrangères (FLE) pour 17 collaborateurs. Ces dispositifs permettent ainsi de valoriser les équipes à travers l'obtention d'un diplôme, les professionnaliser et garantir leur employabilité, mais également de faciliter l'intégration aussi bien sur l'aspect professionnel, que personnel des collaborateurs.

Production

La situation locale au Vietnam, n'offre malheureusement peu d'employés qualifiés ayant une grande expérience. C'est pourquoi, l'entreprise investit beaucoup dans la formation pour permettre aux collaborateurs et aux ouvriers d'acquérir au fur et à mesure de leur parcours de nouvelles compétences techniques et/ou managériales en adéquation avec leurs responsabilités. La formation interne entre

pairs est le principal moyen pour l'entreprise d'adapter les compétences des salariés à leur poste de travail. C'est aussi un outil essentiel pour transmettre le savoir-faire pour accompagner le développement de l'activité de l'entreprise.

En 2018, des formations en interne ont été dispensées pour les nouveaux ouvriers recrutés pour leur permettre de s'adapter à l'utilisation des machines et équipement en production. En plus d'une formation technique, les ouvriers ont systématiquement un accompagnement initial pour les sensibiliser aux risques dans les domaines de l'hygiène et de la sécurité.

Aussi, des formations en interne ont été réalisées pour les ouvriers plus anciens promus à un nouveau poste demandant une compétence technique spécifique :

- certains employés ont ainsi bénéficié d'une formation au poste de peintres. Parmi eux, des femmes ont pu apprendre ce métier jusqu'alors occupé par des hommes ;
- l'entreprise a également formé des employés à certaines machines à haute technologie (exemple des commandes numériques CNC).

Des formations ont été faites également pour les employés ne travaillant pas pour la production comme les techniciens en qualité, dessinateurs techniques, personnel pour la gestion des stocks ou personnel pour des postes administratifs comme la comptabilité (le personnel administratif devant être obligatoirement formé pour pouvoir utiliser le système ERP de l'entreprise).

Pour certains travaux nouveaux hors des champs de compétences techniques comme la ferronnerie, l'entreprise a également fait appel en 2018 à un intervenant extérieur pour former les techniciens.

Enfin, l'entreprise encourage également les cadres de l'entreprise à se former sur les évolutions des réglementations vietnamiennes. Ces formations ont été faites par les administrations Vietnamiennes en 2018 sur différents sujets tels que :

- les changements sur la réglementation du travail ;
- l'évolution de la fiscalité ;
- la valorisation de la condition des femmes dans le milieu professionnel.

2.5.6 S'ENGAGER EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ ET DU HANDICAP

Respectueux de la diversité, Maisons du Monde considère avant tout la compétence de ses collaborateurs. Le service Ressources humaines garantit la non-discrimination en matière d'embauche, d'emploi et d'accès à la formation.

Parce que Maisons du Monde est convaincu que le talent se trouve dans chacun d'entre nous et que la mixité est une force, le Groupe s'engage à respecter le principe de non-discrimination sous toutes ses formes et pratique une politique de recrutement inclusive. Cela passe par la recherche de la parité et de l'égalité professionnelle hommes-femmes mais aussi la volonté d'engager des profils issus de plusieurs générations, afin d'engager une transmission des savoirs.

Parce que le handicap ne devrait pas être un obstacle à l'épanouissement professionnel, Maisons du Monde a mis en place une Commission Handicap en 2013 pour suivre et accompagner ces travailleurs au sein de notre entreprise.

Égalité professionnelle

Les managers de Maisons du Monde s'attèlent à véhiculer les valeurs du Groupe et la politique RH auprès de leurs équipes. Le Groupe Maisons du Monde s'attache à ce que la diversité et l'égalité hommes-femmes soient respectées à tous les niveaux de l'entreprise.

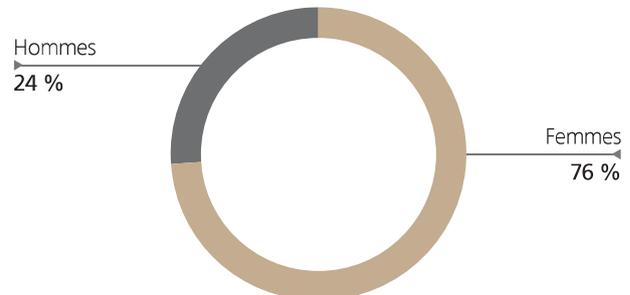
RÉPARTITION PAR GENRE, MEMBRES DU COMEX ET N-1

	2018	2017	2016
Femmes	42	43	27
Hommes	34	28	21
TOTAL	76	71	48
Taux de féminisation	55 %	61 %	56 %

RÉPARTITION DES DIRECTEURS DE MAGASIN PAR GENRE

	2018	2017	2016
Femmes	248	240	217
Hommes	78	70	58
TOTAL	326	310	275
Taux de féminisation	76 %	77 %	79 %

TAUX DE FÉMINISATION DES MANAGERS ET DIRECTEURS DE MAGASINS



Les personnes en situation de handicap

Depuis 2010, Maisons du Monde attache une attention particulière aux collaborateurs reconnus travailleurs handicapés. En 2013, le Groupe a créé une commission handicap chargée de définir et de suivre les actions à mener pour ces travailleurs. Le Groupe accompagne individuellement les salariés en situation de handicap via l'aménagement des postes de travail, la formation, une aide dans les démarches auprès des organismes extérieurs (AGEFIPH, SAMETH) ou encore une aide au financement pour l'appareillage médical. Maisons du Monde participe également à des manifestations locales (salon recrutement, adhésion réseau, etc.).

Maisons du Monde a poursuivi ses actions en 2018 et a notamment organisé le quizz « Diversity European Game » à l'occasion de la Semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) auprès de l'ensemble des collaborateurs du siège et du réseau. Les points gagnés lors de ce quizz ont permis de faire un don à l'association Eurordis qui œuvre pour améliorer le quotidien de 30 millions de personnes qui vivent avec une maladie rare en Europe.

Un plan handicap a également été signé 2018-2020 et s'organise autour de 4 axes : recruter, sensibiliser, accompagner et s'associer hand'diversité.

Par ailleurs, Distrimag continue son partenariat annuel avec l'ESAT « les abeilles » dans le cadre de la restauration de meubles. Cette année en complément des actions engagées, Distrimag a également organisé avec ce même établissement une journée « duo day ». Le principe est d'accueillir le temps d'une journée, une personne en situation de handicap en duo avec un collaborateur volontaire de l'entreprise. Au programme : participation active aux tâches habituelles du collaborateur et/ou observation de son travail. Quatre services se sont portés volontaires pour partager leur quotidien. L'ensemble des participants était très enthousiaste sur le bilan de cette journée.

L'alternance

En 2018, 69 jeunes ont bénéficié d'un contrat d'alternance en France (contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation). Ainsi, Maisons du Monde participe à l'employabilité des jeunes en leur permettant d'obtenir un diplôme reconnu et une expérience professionnelle valorisante.

L'alternance permet de donner sa chance à tous et d'intégrer des compétences différentes et qui ne sont pas issues des parcours de formations traditionnels.

L'accompagnement individualisé des jeunes en alternance par leurs tuteurs (guide, entretiens réguliers, référent RH) permet de leur assurer une pleine réussite dans leurs études. Le tuteur, quant

à lui, est accompagné pour valoriser son savoir-faire et développer ses compétences relationnelles et pédagogiques.

À l'issue de leur formation, les jeunes poursuivent leurs études ou intègrent le marché du travail. En 2018, 21 % d'entre eux ont été recrutés en CDI par le Groupe Maisons du Monde.

2.6 L'ambition de Maisons du Monde en matière de mécénat

Ambitions 2020

10 millions de dons clients grâce à l'ARRONDI en caisse pour soutenir des associations soutenues par la Fondation Maisons du Monde

2.6.1 LA FONDATION MAISONS DU MONDE

Officiellement active depuis 2016, la Fondation Maisons du Monde est placée sous l'égide de la Fondation pour la Nature et l'Homme (FNH) créée à l'initiative de Nicolas Hulot. La FNH se porte garante de la bonne utilisation des fonds tandis que le fonctionnement opérationnel incombe à la Fondation Maisons du Monde, et ce, dans le respect des valeurs et des engagements environnementaux et sociaux partagés par les deux structures.

La Fondation Maisons du Monde a pour vocation de contribuer à la préservation des forêts et de la ressource bois par et au service des Hommes. Pour cela, la Fondation finance exclusivement des projets portés par des associations d'intérêt général et à but non lucratif localisées au sein de l'Union européenne ou en Asie du Sud-Est (Inde compris) et visant à :

- Préserver des zones forestières et/ou protéger la biodiversité en zone forestière dans les pays du Sud ;
- Revaloriser le matériau bois dans les pays de l'Union européenne (réemploi, recyclage, éco-conception, upcycling...) pour favoriser l'économie circulaire, le réemploi et l'insertion socio-professionnelle.
- Mobiliser pour l'Environnement toutes ses parties prenantes (collaborateurs, clients, partenaires, citoyens). Ce dernier pilier, regroupe des programmes et des partenariats permettant de sensibiliser les collaborateurs de l'enseigne (via le programme de solidarité), les clients (via l'ARRONDI en caisse) et les citoyens en général (via le 1 % pour la Planète, le programme « J'agis pour la nature » porté par la FNH et enfin l'événement « Aux arbres ! »).

Le site Internet de la Fondation présente sa vocation ainsi que les projets des associations soutenues : fondation.maisonsdumonde.com. Un rapport d'activité annuel est également édité chaque année et est disponible en format numérique sur son site Internet.

Gouvernance de la Fondation

La Fondation Maisons du Monde est une structure distincte de Maisons du Monde France S.A.S. et juridiquement dépendante de la Fondation pour la Nature et l'Homme. Elle est administrée par un comité composé de cinq membres :

- Gilles Petit, Directeur général de Maisons du Monde jusqu'au 1^{er} juillet 2018 ;
- Catherine Filoche, Secrétaire générale de Maisons du Monde ;
- Cécile Ostria, Directrice générale de la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme ;
- Stéphane Rivain, Directeur associé d'Oréade-Brèche – société de conseil en environnement et développement ;
- Charles-Édouard Vincent, fondateur d'Emmaüs Défi et de Lulu dans ma rue.

Deux comités sont tenus par an, réunissant les membres du comité ainsi que des invités partenaires en fonction des sujets abordés. Le premier comité permet de sélectionner de nouveaux projets issus d'appels à projets et de comités de pré-sélection, ou bien de renouveler des partenariats. Le second comité, organisé en fin d'année, permet quant à lui de présenter le bilan annuel et de réfléchir aux enjeux stratégiques de la Fondation et d'acter des changements d'orientation stratégiques s'il y a lieu.

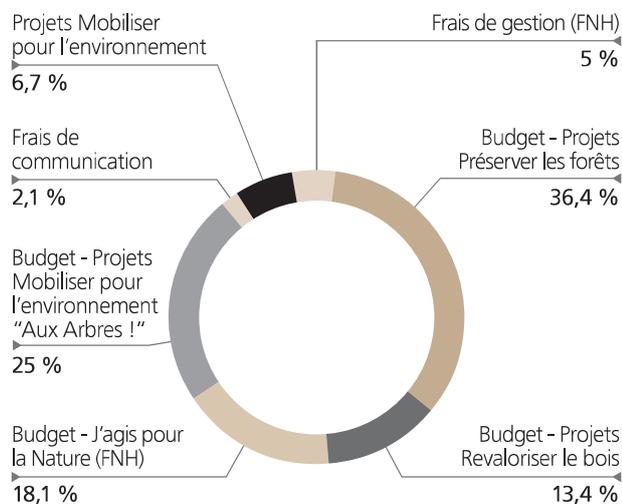
Répartition du budget de la Fondation

Le budget de fonctionnement de la Fondation Maisons du Monde correspond à 0,08 % des ventes HT annuelles du Groupe définies comme « customer sales » dans les états financiers consolidés de l'année précédente, soit 808 455 euros de dotation pour l'année 2018.

À la dotation de Maisons du Monde s'ajoutent le solde de l'année 2017, les dotations de partenariat obtenues dans le cadre de l'événement « Aux Arbres ! » (dotations de Nantes Métropole et du CIC Ouest), les recettes des inscriptions aux ateliers dans le cadre de l'événement de ce même événement, et enfin la récupération d'une avance de fonds pour l'association Forestever. Le budget de la Fondation Maisons du Monde s'est ainsi élevé à 953 539 euros au total.

La Fondation Maisons du Monde a fait le choix structurant de financer sur trois ans des projets portés par des associations d'intérêt général et à but non lucratif afin d'avoir des impacts sociétaux significatifs : les financements attribués vont de 20 000 euros à 30 000 euros annuels à travers deux mécanismes de financement complémentaires que sont les fonds propres et le dispositif de l'ARRONDI en caisse.

RÉPARTITION DU BUDGET DE LA FONDATION EN 2018



En 2018, la Fondation Maisons du Monde a financé au total 23 projets. 15 projets, soit la majorité, sont des projets de préservation des forêts et représentent 36,4% du budget. Parmi ces projets, 7 ont été sélectionnés lors du Comité de sélection de 2016 et reconduits pour une troisième année de partenariat, 4 projets ont été choisis lors du comité de 2017 pour une deuxième année, et 5 lors de celui de 2018.

Par ailleurs, la Fondation Maisons du Monde a financé 8 projets de revalorisation du matériau bois et pour la réinsertion socio-professionnelle. Parmi ces 8 projets, tous localisés en France, 4 ont été sélectionnés en 2016 et ont donc été financés dans le cadre de leur troisième année de partenariat, deux ont été sélectionnés à la suite de l'appel à projets de 2017, et sont en deuxième année de partenariat, et enfin, deux ont été choisis par le comité de 2018. Le financement de projets d'association de cet axe représente 13,4 % du budget annuel.

Enfin, concernant les projets « Mobiliser pour l'environnement », 20 % du budget de fonctionnement de la Fondation est fléché sur des projets portés par la FNH. En 2018, ces fonds ont été attribués au programme « J'agis pour la nature » initié en 2010. Cette plateforme met en relation des citoyens désireux de donner de leur temps en tant que bénévoles d'une part, et 670 structures (associations, gestionnaires d'espaces naturels, collectivités) ayant besoin de soutien ponctuel sur leurs actions de protection de l'environnement d'autre part.

Fait marquant en 2018, 25 % du budget a été mobilisé sur l'événement « Aux Arbres ! » qui s'est tenu les 8 et 9 juin 2018 à Nantes. « Aux Arbres ! » a réuni experts, associations, entrepreneurs, entreprises et société civile, afin de mieux comprendre les enjeux et les bienfaits de la forêt, mais aussi pour croiser les regards sur les solutions de préservation des écosystèmes forestiers à travers la planète. L'objectif de l'événement, outre celui de fédérer l'ensemble des acteurs travaillant sur ces enjeux, a été d'inviter les citoyens à l'action en mettant en avant des solutions concrètes. Plus de 5 000 visiteurs se sont rendus sur l'événement pendant deux jours pour suivre les quinze conférences-débats et la soirée des grands témoins ou participer à une vingtaine d'ateliers. « Aux Arbres ! » est devenu

l'événement phare de la Fondation Maisons du Monde en rassemblant toutes ses parties prenantes autour d'une cause au cœur de son ADN et en catalysant les énergies positives en faveur de la forêt, de la biodiversité et du climat. L'écosystème créé par cet événement continue d'être mobilisé depuis par la diffusion de contenu multimédia sur les réseaux sociaux et le site aux-arbres.com.

Enfin, les fonds restants, soit 6,7 % du budget de la Fondation, ont été utilisés pour le déploiement de l'ARRONDI en caisse, les rencontres associations et philanthropes du 1 % pour la Planète, l'organisation des Trophées Emmaüs, et l'organisation des congés solidaires collectifs pour les collaborateurs.

L'ensemble des projets financés par la Fondation Maisons du Monde en 2018 sont présentés sur le site fondation.maisonsdumonde.com.

L'ARRONDI en caisse

Pour mobiliser les clients de l'enseigne, la Fondation Maisons du Monde, a déployé la solution MicroDON de collecte de don solidaire, l'ARRONDI en caisse, dans l'ensemble des magasins français de l'enseigne. Ce dispositif offre la possibilité aux clients qui le souhaitent de participer au financement d'un projet sélectionné par la Fondation.

Ce programme est un réel succès avec un taux de participation moyen de 52% des clients. 3 271 277 dons ont été réalisés et 413 878 euros collectés au profit des projets sélectionnés par la Fondation en 2018. Au total, ce sont 837 715 euros et 6 785 749 dons qui ont été collectés depuis la mise en place du dispositif en 2017.

Un minimum de quatre associations sont mises à l'ARRONDI par an à la suite de leur sélection par le Comité de la Fondation, jusqu'à temps qu'ils aient atteint leur objectif de collecte. Ce dispositif est un mécanisme de financement complémentaire au financement par les fonds propres de la Fondation Maisons du Monde présentés ci-dessus. 100 % des dons sont reversés au projet sélectionné, selon un calendrier de reversement des fonds établi par convention avec l'association. En 2018, les associations Forestever, Envol Vert, Ishpingo, AICO et Tchendukua ont été soutenues par les clients de l'enseigne via l'ARRONDI en caisse.

Autres projets de mécénat soutenus

Au-delà des programmes de la Fondation Maisons du Monde, l'enseigne porte des engagements de mécénat centrés autour des activités du Groupe. Ces soutiens financiers à des associations ou en don de produits visent à aider deux grandes causes :

- L'aide aux enfants et parents défavorisés. En lien avec les activités « Junior » de Maisons du Monde, l'enseigne est attachée depuis plusieurs années à soutenir cette cause, notamment par des dons de produits. En 2018, cet engagement s'est matérialisé par la poursuite du partenariat avec La Croix-Rouge française. Ce partenariat permet de faire bénéficier à cinq centres d'accueil de la filière « Enfance-Famille » de meubles neufs issus des entrepôts du Groupe dans le cadre de programme de rénovation. Ce partenariat répond à un réel besoin des établissements et permet d'y créer une atmosphère accueillante et chaleureuse pour les bénéficiaires. Par ailleurs, Maisons du Monde soutient depuis 2018, l'association Toutes à l'École qui travaille à la scolarisation de jeunes filles au Cambodge. L'association est

soutenue par un mécanisme de « produit-partage » sur une sélection de produits identifiés dans le catalogue « Junior » de Maisons du Monde ;

- L'ameublement et la décoration solidaire. Afin de réduire les volumes de produits déclassés mis au rebut et de soutenir les filières de réemploi et de l'économie sociale et solidaire, Maisons du Monde a noué différents partenariats autour du don de ces produits sortis des circuits de vente. Ces produits sont collectés par les associations partenaires à l'entrepôt ou

dans les magasins de l'enseigne afin d'alimenter les boutiques solidaires et les activités de réemploi de ces associations. Ces dons permettent aux publics de ces structures partenaires de bénéficier de produits Maisons du Monde à un tarif social. Le Groupe est dans ce cadre partenaire de différentes structures comme le réseau Emmaüs, des structures de la Croix-Rouge Insertion ou encore le Secours Populaire (voir paragraphe 2.3.2).

2.6.2 FAVORISER L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Ambitions 2020

1 000 collaborateurs ont participé à des activités de solidarité

Le programme des solidarités Maisons du Monde

Cohérent avec l'ambition de la Fondation de Maisons du Monde de « mobiliser pour l'environnement », le programme des solidarités a pour vocation d'impliquer les collaborateurs de Maisons du Monde dans des actions de solidarité en leur offrant les moyens de cet engagement. Trois dispositifs complémentaires ont été mis en place afin d'offrir l'opportunité à chaque collaborateur de s'engager selon ses moyens et son temps : les congés solidaires collectifs, programme historique de Maisons du Monde, le Congé Solidaire® en individuel organisé par Planète Urgence, et enfin, la journée solidaire.

Les Congés Solidaires collectifs

Les congés solidaires collectifs sont le programme phare de solidarité de Maisons du Monde. Mis en place en 2011, il s'agit d'un programme de sensibilisation aux enjeux du développement durable *via* la découverte de projets portés par des ONG de préservation des forêts dans les pays du Sud soutenus par la Fondation Maisons du Monde. Les participants tirés au sort parmi les collaborateurs volontaires partent découvrir sur le terrain les actions des ONG et de la Fondation et participent aux activités des ONG, s'immergeant dans une autre réalité sociale. À leur retour, les participants deviennent des ambassadeurs de la RSE et de la Fondation, et parfois des bénévoles des ONG. Leur implication dans d'autres projets de solidarité comme la Journée Solidaire et le Congé Solidaire® de Planète Urgence témoigne d'une prise de conscience et d'une volonté de continuer leur engagement.

Depuis 2011, 160 collaborateurs sont partis *via* ce dispositif. En 2018, deux congés solidaires ont été organisés embarquant 16 collaborateurs : le premier en Colombie, à la découverte du projet de projet de préservation de la forêt amazonienne de l'ONG Forestever et le second en Indonésie sur l'île de Florès avec l'ONG Cœur de Forêt.

Le Congé Solidaire® en individuel avec Planète Urgence

Ce dispositif permet aux collaborateurs de réaliser une mission de bénévolat de compétences pour une structure locale dans les pays du Sud durant 15 jours. Les collaborateurs choisissent et postulent pour une mission à effectuer en fonction des compétences que ces derniers peuvent apporter à la structure d'accueil (association, coopérative...) Partant seul ou en groupe, ces derniers sont encadrés à chaque étape par Planète Urgence. Trois typologies de mission sont proposées aux collaborateurs : appui socio-éducatif pour les plus jeunes et alphabétisation ; transfert de compétences dans le cadre de formations adultes ; protection et valorisation de la biodiversité.

En 2018, 8 collaborateurs ont pu bénéficier de ce mécanisme pour réaliser des missions de protection et de valorisation de la biodiversité.

La journée solidaire

La journée solidaire est l'occasion pour un groupe de 10 à 15 collaborateurs de découvrir, pendant une journée dédiée, l'activité d'une association. Ces journées permettent aux associations de faire découvrir leurs actions de façon concrète et de bénéficier de l'aide de bénévoles. Ces journées sont aussi l'occasion de créer ou renforcer les liens entre les collaborateurs qui participent à ces actions de solidarité : ce sont de véritables expériences de *teambuilding*.

En 2018, 90 collaborateurs ont participé à 9 journées solidaires organisées avec la CPIE, la Fondation Apprentis d'Auteuil, le Foyer Notre Dame des Sans Abris, la Croix-Rouge française ou encore l'École de la 2^e chance.

NOMBRE DE COLLABORATEURS AYANT PARTICIPÉ AU PROGRAMME DES SOLIDARITÉS

Participants au programme des solidarités (cumul)	2018
Journée solidaire	141
Congé solidaire® individuel	16
Congés solidaires collectifs	160
TOTAL DES COLLABORATEURS AYANT PARTICIPÉ AU PROGRAMME DES SOLIDARITÉS	317

2.7 Note méthodologique du reporting extra-financier

Le présent Chapitre 2 « Responsabilité de l'entreprise » tient lieu de déclaration de performance extra-financière conformément à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Les informations suivantes, mentionnées dans l'article L. 225-102-1 du Code de commerce ne sont pas présentées dans ce chapitre car ont été considérées comme non-applicables au regard de l'activité du Groupe Maisons du Monde :

- lutte contre le gaspillage alimentaire. L'activité du Groupe ne génère pas de déchets alimentaires au-delà des repas des salariés ;
- lutte contre la précarité alimentaire. Les activités du Groupe n'ont pas d'impact sur l'accès à l'alimentation des consommateurs ;
- respect d'une alimentation responsable, équitable et durable.

Les informations mentionnées dans l'article L. 225-102-4 relatives au plan de vigilance sont présentées dans la section 2.2 du chapitre.

Au vu de la matrice de matérialité présentée en 2.1.1, il est à noter que l'enjeu "impact social dans les pays de production" ne fait pas

l'objet d'un paragraphe dédié. En effet, les actions mises en place par le Groupe sont limitées aux partenariats économiques et à l'accompagnement social des fournisseurs (décrit en 2.2.3) et aux programmes de la Fondation Maisons du Monde dans les pays de production du Groupe.

Périmètre et période de reporting

Les indicateurs RSE sont communiqués sur l'ensemble du périmètre Groupe, c'est-à-dire les magasins (réseau), les sites administratifs, les sites de la société Distrimag (logistique) et les sites de Mekong Furniture (usine de production au Vietnam). Le périmètre de reporting du Groupe n'inclut pas les activités des franchisés ni celle de l'entité Chin-Chin Limited – localisée en Chine et mise en équivalence dans le périmètre financier. Concernant la société Modani, intégrée au 1^{er} juillet 2018, seuls les indicateurs d'effectifs sont présentés dans le présent document. Les éventuelles autres exclusions de périmètre sont précisées dans le corps du texte et rappelées ci-après.

Les données sont reportées sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre.

2.7.1 INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Outil de reporting

Les informations communiquées dans le rapport ont été collectées auprès de différents contributeurs au sein de différentes activités du Groupe via des fichiers de collecte adaptés à chacun des contributeurs. Les fichiers sont consolidés au niveau du Groupe par la Direction RSE.

Principales spécificités méthodologiques

Concernant le reporting des déchets du réseau, il est à noter que les données ont été extrapolées pour les magasins pour lesquels les données ne sont pas disponibles auprès des prestataires ou pour lesquels la gestion des déchets n'est pas assurée par Maisons du Monde (magasins en centre-commerciaux ou dans certaines ZAC). Cette extrapolation a été réalisée sur la base d'un ratio en tonnes de déchets par euro de CA emporté. Par ailleurs,

les tonnages de déchets générés sur les sites administratifs sont limités aux quantités suivies par les prestataires.

Il est à noter que pour des raisons de disponibilités des données, les quantités de déchets reportées pour les activités de production des usines de Mekong Furniture sont des estimations. Les tonnages de déchets sont estimés en fonction du nombre de camions évacués ou de poubelles remplies et de poids standard.

Les consommations d'énergie (électricité, gaz, fioul et réseau de chaleur pour le chauffage) sont suivies sur la base de la facturation sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018 et ne reflètent pas nécessairement les consommations exactes de la période de reporting du fait d'un décalage possible des factures. Concernant les consommations d'électricité, lorsque la facture n'est pas disponible, les consommations sont estimées sur la base d'une intensité moyenne en kWh/m² par pays. Ces estimations représentent environ 3% des consommations en 2018.

Les consommations de carburant des véhicules en location de longue durée chez Maisons du Monde sont estimées sur la base d'une consommation moyenne en litres/100 km (données constructeurs) pour chacune des typologies de véhicules utilisées et des suivis trimestriels des kms parcourus transmis directement par les utilisateurs. Les consommations des véhicules de location courte durée sont estimées sur la base des kms parcourus et d'une consommation moyenne de 6 l/100 km.

Les émissions de CO₂ de Scope 1 et 2 liées aux consommations d'énergie et de carburant sont calculées sur la base des facteurs d'émissions fournis par l'Ademe (dernières valeurs disponibles en 2018) pour la partie « combustion » uniquement.

Concernant la comptabilisation des émissions de CO₂, les émissions de véhicules de location longue durée (leasing) sont comptabilisées comme émissions directes de « scope 1 », les émissions des véhicules de location de courte durée sont quant à elles comptabilisées dans les émissions indirectes de « scope 3 » relatives aux déplacements des collaborateurs. Par ailleurs, le calcul des principaux postes d'émissions indirectes de « scope 3 » ne peut pas être réalisé pour l'ensemble des postes sur l'exercice 2018. Les données communiquées pour le poste « Achats de produits et services » sont calculées sur la base des données

d'activité 2017. Ces émissions sont calculées à partir des informations de composition et de poids des produits et des facteurs d'émissions de l'Ademe (base impacts, dernières valeurs disponibles en 2018). La répartition du poids du produit entre les différents matériaux est réalisée sur la base d'un ratio 80% / 20% entre la matière principale et la matière secondaire composant le produit.

Les émissions de GES liées au transport des produits des fournisseurs aux magasins ou aux clients de l'enseigne (Scope 3 – hors Distrimeubles) sont calculées sur la base des quantités transportées en tonnes.km et des facteurs d'émissions de l'Ademe (dernières valeurs disponibles en 2018).

Enfin, les émissions de GES liées aux déplacements des clients sont calculées selon la typologie de magasins et leur localisation (urbain, intermédiaire, péri-urbain), d'hypothèses de distances parcourue et de modes de transport (voiture, transports en commun, modes de transport doux) et du nombre total de visites comptabilisées en magasin.

Concernant les données relatives aux achats généraux, les achats de papier reportés dans les quantités de papier achetés par Maisons du Monde sont limités aux achats de ramettes de papier et aux bobines de caisse.

2.7.2 INDICATEURS RH

Périmètre

Le périmètre de reporting social inclut l'ensemble des entités juridiques consolidées selon les règles de consolidation financière. Les indicateurs de la société Modani et du magasin de Maisons du Monde de Miami, ouvert en décembre 2018 sont limités aux données d'effectifs au 31 décembre 2018 et de mouvements (embauches et départs).

Il est à noter que pour des raisons de disponibilité des informations, les indicateurs collectés ne couvrent pas tous l'ensemble du périmètre Groupe. Dans une logique d'amélioration continue, le Groupe cherche à étendre le périmètre de collecte des informations RH afin de communiquer une information la plus exhaustive possible. Les spécificités de périmètre sont mentionnées au fil du rapport.

Outils de reporting

Les indicateurs sont issus de l'outil de paie (Business Object), des cabinets de paie externes en charge de la gestion de la paie dans certains pays ainsi que de l'ERP de l'usine Mékong basée au Vietnam.

Les indicateurs sociaux ont été collectés *via* un réseau des contributeurs identifiés au niveau de Maisons du Monde, Distrimag, Modani et Mékong selon leur expertise métiers. Ce réseau des contributeurs est animé depuis la France par le service en charge du reporting RH afin d'améliorer la qualité des données transmises et d'établir des définitions communes.

Principales spécificités méthodologiques

Les données sociales correspondent exclusivement aux personnes ayant un contrat de travail avec une entité du Groupe. Les personnes en contrat d'interim, les prestataires extérieurs, les franchises ainsi que les stagiaires et les personnes en période probatoire (Vietnam) sont donc exclus de ces données. En revanche, les contrats d'alternance (contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage) sont inclus dans le périmètre. Un protocole de reporting a été créé reprenant l'ensemble des indicateurs qualitatifs et quantitatifs et les définitions associées.

Le suivi des embauches et licenciements présenté dans le rapport est limité à date aux effectifs CDI.

Le suivi des accidents de travail et du taux d'absentéisme n'inclut pas les informations relatives aux salariés du Groupe au Vietnam, en Allemagne, Espagne, Etats-Unis et au Royaume-Uni. Cette exclusion représente 22% des effectifs.

Concernant les indicateurs de formation, les formations des salariés du réseau en « intégration » sont incluses dans le calcul des heures et de coûts de formation.

Enfin, les informations relatives aux contrats d'alternance sont suivies uniquement sur le périmètre des salariés en France.

2.8 Rapport du Commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le Rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant (OTI), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049⁽¹⁾, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le Rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de l'entité.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du Commissaire aux comptes désigné OTI

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et contre l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux comptes relative à cette intervention, ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions légales et réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;

(1) Dont la portée d'accréditation est disponible sur le site www.cofrac.fr

- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs⁽¹⁾ que nous avons considéré les plus importants :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions,

- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices⁽²⁾ et couvrent entre 67 % et 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes⁽³⁾ ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre décembre 2018 et mars 2019 sur une durée totale d'intervention d'environ trois semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 25 mars 2019

KPMG S.A.

Anne Garans
Associée
Sustainability Services

Gwenaël Chedaleux
Associé

(1) **Indicateurs sociaux** : Répartition des effectifs par type de contrat et par genre, Nombre total d'embauches CDI, Nombre total de licenciements CDI, Nombre d'heures de formation, Pourcentage de collaborateurs fiers de travailler pour Maisons du Monde. **Indicateurs environnementaux** : Consommations d'énergie (électricité, réseau de chaleur, gaz naturel et propane, fioul domestique), Consommation de carburant, Emissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2), Volume de déchets produits, Part des déchets triés pour valorisation, Emballages - Achats de papier et emballages de caisse, Emballages - Publications commerciales, Emballages - Achats de carton, Part des références meubles en bois répondant à un critère de durabilité, Part des références décoration en bois répondant à un critère de durabilité, Part des références Maisons du Monde en cuir issu de tanneries certifiées Leather Working Group, Part des références Maisons du Monde en cuir provenant du Brésil. **Indicateurs sociétaux** : Nombre de collaborateurs ayant participé au programme des solidarités, Part des fournisseurs stratégiques audités au cours des deux dernières années.

(2) Siège de Maisons du Monde (France, Vertou) et usine de production Mekong (Vietnam).

(3) Engagement collaborateurs, Gouvernance, éthique & corruption, Bien-être au travail, Dialogue social, Santé-sécurité salariés, Formation et employabilité, Fondation & Mécénat, Diversité, Changement climatique, Promotion offre responsable, Traçabilité matières premières, Éco-conception, Substances chimiques, Deuxième vie des produits, Gestion énergie, Impact environnemental de la production, Conditions sociales de production.