

Engageons-nous 

Rapport **2016**



MAISONS
DU MONDE



Créateurs d'univers originaux et inspirants pour toute la maison depuis vingt ans,

nous associons articles de décoration et meubles pour nous adresser à tous les styles et tous les goûts. Nos créations offrent à nos clients la possibilité de créer des intérieurs uniques, qui reflètent leurs personnalités leur histoire, leurs amours, leurs grains de folie.

Conscients de notre rôle à jouer en tant que créateurs et distributeurs, notre engagement en matière de développement durable fait évoluer notre métier.

Ce troisième rapport « Engageons-nous » fait le bilan de nos principales réalisations de l'année 2016 et dessine nos grands engagements pour les années à venir. Nous vous souhaitons une bonne lecture !



Sommaire

Page 4 : Maisons du Monde en 2016

Page 5 : Edito Gilles Petit

Page 6 : Dates clés

Page 8 : Le programme « Engageons-nous »

Page 10 : Edito Fabienne Morgaut

Page 12 : Ambitions 2020

Page 14 : Acheter en partenaire

Page 18 : Concevoir en visionnaire

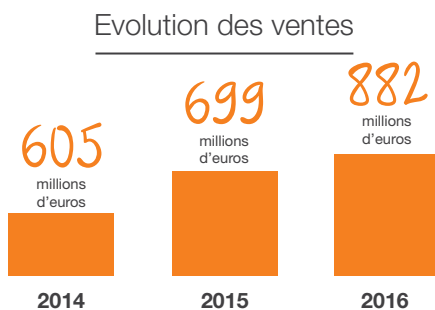
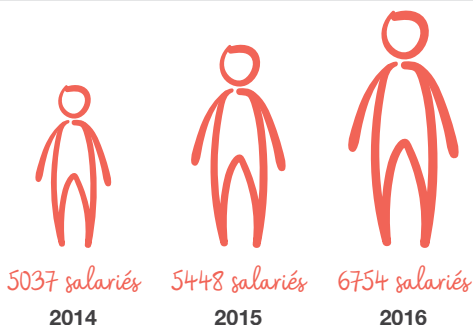
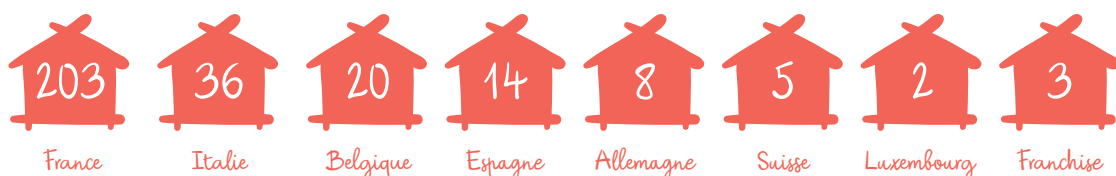
Page 22 : Commercer en citoyen

Page 28 : S'engager en passionné

Maisons du Monde en 2016

288

magasins à travers l'Europe + 3 franchises



19%

des ventes réalisées sur le web

Ventes 2016



43%
Meubles



57%
Décoration



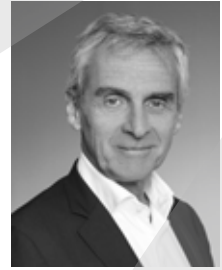
36%

des ventes réalisées
à l'international

14 plateformes logistiques
5 agences de distribution
pour notre filiale Distrimag en France



Édito



Gilles Petit

Directeur Général de Maisons du Monde

La démarche RSE de Maisons du Monde est à l'image de l'entreprise : elle se déploie de manière omnicanale et internationale pour toucher l'ensemble de ses équipes et de ses clients.

Je suis intimement convaincu que la RSE doit être partie intégrante du modèle économique de l'entreprise, et force est de constater qu'elle a progressé, en infusant petit à petit au sein des métiers, pour nourrir notre stratégie et influencer nos décisions.

Cette année nous avons franchi un cap, en formulant des ambitions chiffrées, afin d'inscrire le progrès dans l'organisation de notre activité, à chaque fois que cela était possible, et d'en faire un levier de croissance et de différenciation.

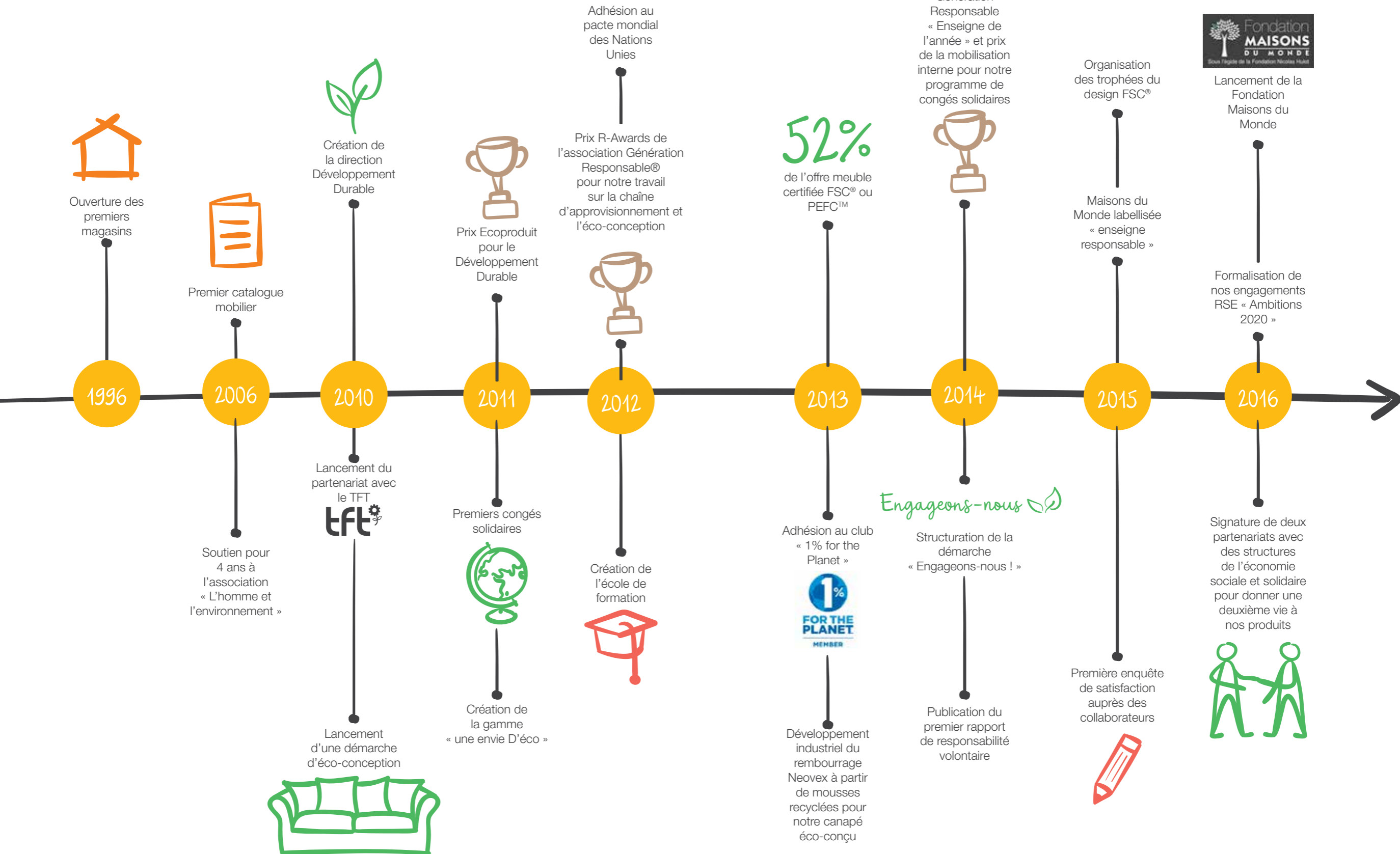
Chez Maisons du Monde nous sommes attachés au discours de preuve : nous souhaitons communiquer sur ce que nous faisons, à notre échelle et dans nos métiers, en mettant en place des solutions concrètes et pragmatiques.

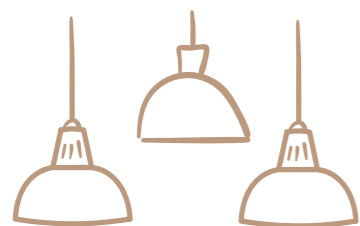
C'est pourquoi, avec l'ensemble des Directions de l'entreprise nous avons formulé nos ambitions 2020 qui donnent à tous la feuille de route à suivre pour atteindre les objectifs fixés, objectifs que nous souhaitons ambitieux, sur lesquels nous nous engageons et rendrons compte chaque année, au même titre que nos résultats financiers.

Cette année a également été marquée par le lancement de notre Fondation, soulignant dix années de solidarité par le financement de programmes associatifs dans les pays du sud. Elle vient offrir un cadre de travail, lui aussi ambitieux, pour structurer notre contribution sociétale sur des thématiques qui nous sont chères : forêt, réemploi et mobilisation citoyenne. Avec la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et pour l'Homme, nous avons trouvé un partenaire exigeant qui nous accompagne avec rigueur et enthousiasme dans l'identification de projets exemplaires. Comme pour l'ensemble de nos autres chantiers, la démarche de partenariat est essentielle pour nous aider à grandir.

« L'ensemble des équipes de Maisons du Monde et moi-même sommes engagés à créer les conditions pour que chacun puisse professionnellement contribuer à une société plus positive. »

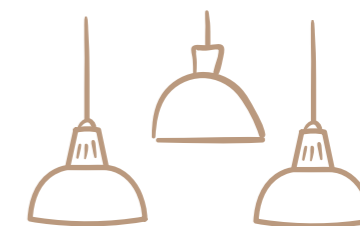
Dates clés





2

partenariats pour offrir une deuxième vie aux produits



134

références de meubles en bois fabriqués en Inde entièrement tracés du produit fini à l'arbre d'origine avec l'organisation TFT

17

projets financés dans 9 pays grâce à notre Fondation et 131 collaborateurs déjà partis en congés solidaires

Nos partenaires associatifs et de l'économie sociale et solidaire pour prolonger notre engagement



Le programme « Engageons-nous » fait évoluer notre métier en lien étroit avec nos parties prenantes



Nos fournisseurs pour assurer la traçabilité et la durabilité des ressources et accompagner l'amélioration des conditions de travail

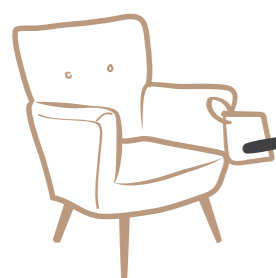


30

audits sociaux chez nos fournisseurs

+ de 1500

références meubles en bois certifié, recyclé, tracé jusqu'à sa forêt ou éco-conçues



62 000

dons au profit des projets soutenus par la Fondation Maisons du Monde via l'ARRONDI en caisse déployé dans 5 magasins.

Nos clients via notre offre responsable et leur soutien à la Fondation Maisons du Monde



Nos collaborateurs pour développer leurs compétences et porter notre engagement environnemental

50% de nos directeurs de magasin issus de la promotion interne

75% des magasins effectuent le tri des déchets



Nos transporteurs pour limiter l'empreinte environnementale de notre logistique

90% des livraisons en région parisienne acheminées par train (en poids transporté)



Fabienne Morgaut

Directrice RSE



L'année 2016 est marquée par la formalisation d'une vision partagée du développement durable dans les métiers. La démonstration n'est plus à faire, nous sommes tous convaincus au-delà du département RSE, que notre démarche est porteuse de sens et de valeurs mais qu'elle est aussi bénéfique et complémentaire pour la croissance de notre entreprise.

Pour challenger et ancrer cette vision, nous avons, grâce à l'implication de chacun, co-écrit des ambitions 2020 avec des feuilles de routes métiers, contributrices d'un objectif collectif. Ces ambitions sont engageantes et structurantes car elles nous mettent sur le chemin de l'action dès aujourd'hui, autour des quatre piliers de notre politique RSE.

Il revient au département RSE d'animer et de suivre les métiers pour entretenir la conduite du changement, mobiliser et engager les collaborateurs de Maisons du Monde ainsi que nos différentes parties prenantes sur le long terme, et ce, sans jamais céder à la facilité.

Regarder dans la même direction, rêver, s'émouvoir et s'impliquer, c'est aussi ce que nous avons vécu cette année sur le temps fort de lancement de notre fondation. Notre fondation est comme un arbre : d'abord parce qu'elle est dédiée à la préservation des forêts, mais surtout parce qu'elle puise ses racines dans dix années de partenariats avec des ONG, que son tronc a grandi avec l'engagement des collaborateurs partant en congés solidaires et que ses branches se développent maintenant avec l'abondement de micro-dons de nos clients. Elle catalyse donc l'engagement de nos parties prenantes, elle est plus qu'un symbole, elle incarne une nouvelle page de notre engagement : puissant, sincère, nécessaire.

« 2020 n'est qu'un palier pour construire le commerce responsable de demain, mais il s'écrit dès aujourd'hui. » »



Acheter en
Partenaire



Concevoir en
Visionnaire



Commercer en
Citoyen



S'engager en
Passionné

Ambitions 2020

Notre engagement pour un développement durable concilie la vision business et les convictions du Groupe, satisfaire et sensibiliser ses clients, accompagner ses salariés, se montrer fidèle à ses partenaires, respecter les hommes et les ressources.

Parce que notre engagement est réel et suivi dans le temps, notre programme s'est enrichi cette année d'une série d'objectifs, nos « Ambitions 2020 » pour embarquer l'ensemble des métiers dans notre démarche de progrès et rendre compte de notre avancement à nos parties prenantes.

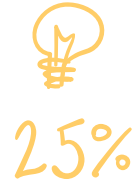




de nos sites effectuent le tri sélectif des déchets



des déchets triés et valorisés



de réduction de notre intensité énergétique



de réduction de notre intensité carbone



Optimiser

Optimiser la gestion de nos emballages, des fournisseurs aux clients



de nos managers sont formés au management de proximité



des nouveaux managers bénéficient d'un parcours de formation dédié



de nos managers connaissent et sont signataires de la charte du management Maisons du Monde



10 millions

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



2 ans

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



65%

des directeurs de magasin et des managers logistiques sont issus de la promotion interne




1000

collaborateurs ont participé à des activités de solidarité


Acheter en Partenaire

« Proposer avec transparence une offre de mobilier et de décoration responsable, sur l'origine des matières premières, les conditions de travail de nos fournisseurs et la qualité des produits, sans risque pour la santé et l'environnement. »

Indicateurs 2016

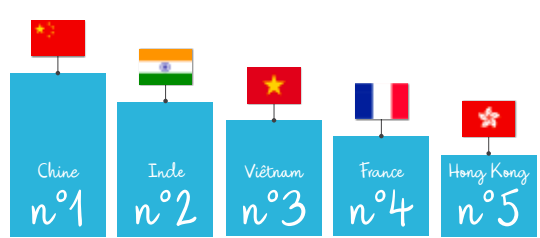
273 
fournisseurs signataires du code de conduite, soit 63% de nos fournisseurs (en part du CA achat)


30 
audits sociaux réalisés dans l'année chez 20% de nos fournisseurs (en part du CA achat)


20% de nos approvisionnements en meubles réalisés auprès de notre usine vietnamienne et de notre joint-venture chinoise


 1584
références dans notre offre responsable en bois certifié, bois recyclé, bois tracé ou produits éco-conçus soit 56% de notre offre de meubles

Top 5 des pays de fabrication de nos produits



23% 
de nos références de meubles fabriquées en Inde « QR codées » et traçables jusqu'à la coupe du bois

10 
fournisseurs indiens engagés dans le programme de traçabilité avec le TFT, soit 82% de nos achats de meubles en bois dans le pays

 98%
de fournisseurs signataires du cahier des charges substances

7
acheteurs formés aux achats responsables lors d'un audit terrain en 2016 soit 17% des équipes achats



Réalisations 2016

Les achats sont au centre de notre démarche de responsabilité : nos relations avec nos fournisseurs sont clés pour concevoir nos collections. Notre volonté est donc d'accompagner nos fournisseurs à long terme et de construire des partenariats qui permettent d'allier durabilité et créativité. Notre politique achat et nos relations sont guidées par un principe d'accompagnement progressif, pragmatique, mesuré et arbitré entre le fournisseur et l'acheteur.

Créer l'envie de progresser

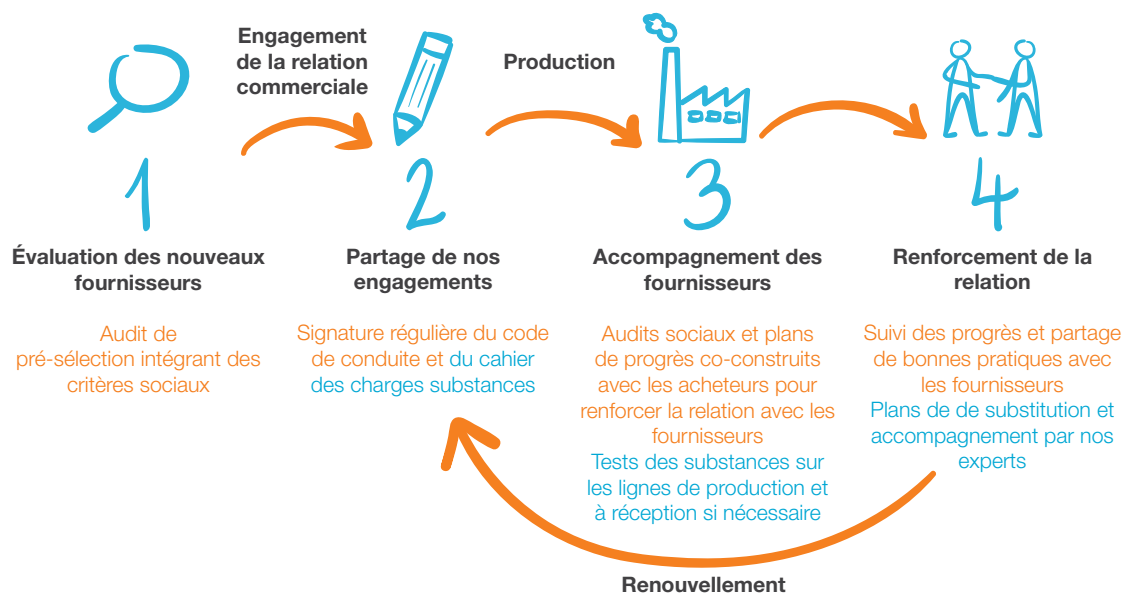
Nous avons fait un choix structurant dans notre démarche d'accompagnement : celle de l'amélioration continue pour voir au-delà d'un simple audit à scoring qui capture la situation à un instant T. Cette logique d'accompagnement nécessite du temps et des moyens, que nous déployons de manière croissante chaque année.

Comme toutes les entreprises, nous avons repris dans notre code de conduite les exigences sur lesquelles nous ne pouvons pas transiger. Ce code de conduite est adressé à nos fournisseurs directs (rang 1) et sa signature doit devenir systématique d'ici à 2020. Mais à partir de ce socle, nous ne nous contentons pas de lancer des campagnes d'audits, nous engageons des plans de progrès discutés et partagés avec nos fournisseurs.

Nos fournisseurs stratégiques sont identifiés en fonction de leur implantation géographique et de la relation que nous entretenons avec eux, ils sont audités sur des critères sociaux, par nos équipes internes ou par des

cabinets experts en accompagnement. Pour engager une véritable démarche de progrès il faut convaincre et créer l'envie chez le chef d'entreprise de s'engager, pas seulement parce que le donneur d'ordre le lui impose, mais parce qu'il a compris l'intérêt pour son activité et qu'il transforme positivement sa relation avec l'acheteur. Sur la base d'axes d'amélioration identifiés et priorisés, l'acheteur transmet à son fournisseur son plan d'action personnalisé en langue locale lorsque l'anglais n'est pas parlé par la direction. Cet accompagnement intégré au métier d'acheteur est précédé d'une formation en usine, pour être confronté aux réalités terrain. C'est cette implication de tous qui permet aux fournisseurs de progresser. En 2016, 30 audits sociaux ont été réalisés, dont les 2/3 chez des fournisseurs d'articles de décoration et autant de plans de progrès ont été engagés.

Enfin, une démarche spécifique est mise en place pour notre usine vietnamienne et notre joint-venture chinoise qui ont comme objectif d'atteindre des niveaux de certification ISO 14001 et SA 8000.





Joséphine Roquette

Acheteur meuble senior

« En fin d'année 2016, j'ai participé à des audits sociaux chez cinq de mes fournisseurs Indiens et Chinois. Cette expérience sur le terrain s'est avérée primordiale pour mon métier d'acheteuse. Au-delà du savoir-faire du fournisseur et des données économiques à prendre en compte (prix, conditions d'achat, capacités de production), nous intégrons de plus en plus les données environnementales (bois labellisé FSC®, traçabilité...). Les critères sociaux sont également une priorité dans mon choix de sourcing. Le fait de suivre ces audits sociaux donne une nouvelle dimension à mon métier : une expérience partenariale et constructive dans ma relation aux fournisseurs. En effet je pense qu'accompagner les fournisseurs vers plus de sécurité, de sensibilisation à l'environnement, de respect des conditions de travail des salariés (temps de travail, évolutions de poste, niveaux de salaires...) mène forcément à plus d'efficacité et de qualité. C'est une relation gagnant-gagnant qui bénéficie à Maisons du Monde, à notre fournisseur et à ses salariés. »

Des produits en bois qui respectent la forêt

Etre partenaire de nos fournisseurs, c'est aussi travailler avec eux au développement d'une offre plus responsable, à commencer par nos approvisionnements en bois. Notre politique achats bois s'appuie évidemment sur le suivi strict de la réglementation par les fournisseurs et le développement d'une offre bois responsable pour s'assurer que les bois que nous proposons sont légaux et ne participent pas à la déforestation.

Pour aller plus loin, nous développons de plus en plus de références en bois certifié, FSC® ou PEFC™. Ces certifications garantissent la gestion responsable de la ressource à travers la certification forestière et la mise en place d'une chaîne de traçabilité à toutes les étapes de la fabrication des produits à base de bois. Notre catalogue 2016 contient ainsi 620 références certifiées FSC® et 679 certifiées PEFC™.

A défaut de pouvoir systématiquement nous approvisionner en bois certifié, nous avons mis en place en parallèle un système de traçabilité complémentaire et unique, en partenariat avec l'organisation TFT, pour géolocaliser jusqu'à l'arbre d'origine nos meubles en manguier ou en sheesham.

Les fournisseurs engagés dans le programme sont accompagnés et formés par les équipes du TFT afin de tracer les différentes étapes de la chaîne d'approvisionnement jusqu'à la coupe du bois. Si ce programme permet de s'assurer que le bois utilisé ne provient pas de coupe illégale, il donne également l'opportunité à nos fournisseurs de simplifier leurs chaînes d'approvisionnement et de limiter le nombre d'intermédiaires. Nos fournisseurs allient alors efficacité et traçabilité !

Par ailleurs, dans une démarche de progrès, les équipes du TFT intègrent également à leurs visites de suivi l'évaluation des pratiques des fournisseurs en matière de santé-sécurité.

En 2016, ce sont 23% de nos références meubles fabriquées en Inde qui sont tracées jusqu'à la géolocalisation de la ressource en bois et donnent à nos clients l'opportunité de remonter l'histoire de leur produit via un QR Code.



La certification, à quoi ça sert ?



Les labels sont pour nous le meilleur moyen de garantir à nos clients que le bois est issu d'une forêt gérée de manière responsable par la mise en place d'une chaîne de traçabilité jusqu'à la certification de la forêt d'origine. Conscients des axes de progrès de certains labels, nous exerçons un droit de regard sur ces certifications.



« Nous sommes fournisseurs de Maisons du Monde depuis 2002 et avons progressé sur de nombreux sujets grâce à leurs exigences et accompagnement. Ainsi, nous avons travaillé dur depuis 2010 sur le programme de traçabilité qui nous a permis de remonter jusqu'aux plantations autour des scieries des états du Gujarat et de l'Haryana et de garantir un approvisionnement tracé et responsable. Par ailleurs, nous avons récemment formalisé une « politique fournisseurs » qui définit nos propres exigences vis-à-vis de nos fournisseurs. »

Praveen Sharma

Directeur Sharma Industries,
fournisseur Maisons du Monde

Exiger plus que la réglementation sur les substances

Notre partenariat avec nos fournisseurs exige de garantir que nos produits sont parfaitement sains et sans danger pour nos clients.

Tous nos fournisseurs s'engagent à respecter notre cahier des charges spécifique, plus ambitieux que les réglementations européennes en vigueur et que nos équipes spécialistes enrichissent chaque année de nouveaux critères à respecter. En 2016, une exigence supplémentaire sur les OctylPhenol Ethoxylates, susceptibles d'être utilisés comme détergents dans l'industrie textile, y a été rajoutée.

Afin de garantir le respect de notre cahier des charges, des tests sont réalisés sur les nouvelles collections. A chaque nouveau catalogue, nos équipes réalisent une revue de collection et définissent un programme de tests qui sont ensuite directement réalisés par prélèvement chez nos fournisseurs. Les produits sont testés au moment de leur production par des laboratoires indépendants que nous mandatons et des plans de substitution sont engagés en cas de besoin. En 2016, ce sont plus de 1000 substances qui ont été « testées » sur les produits.

COV qu'est-ce que c'est ?



Les « composés organiques volatils » peuvent être présents dans certains produits utilisés chez nos fournisseurs (colles, peintures, etc.). Cette problématique émergente est encore aujourd'hui peu réglementée. Afin d'être proactifs et réduire au maximum ces émissions, un grand chantier a été lancé en 2016 : cartographie des COV par gamme de produits, priorisation et plans progressifs de réduction dans certaines gammes.



Matthieu Houdeville
REACH manager

« Chaque année, nous travaillons main dans la main avec nos acheteurs et fournisseurs pour garantir le respect de notre cahier des charges et des campagnes de tests sont réalisées, directement chez nos fournisseurs sur plusieurs centaines de produits par an. Notre mission consiste ensuite à soutenir le service client pour apporter des réponses détaillées à nos clients concernant les substances présentes dans nos produits. Le service client nous remonte l'ensemble des demandes : substances utilisées, odeurs dégagées, allergènes, etc. Nous faisons tout pour leur répondre dans les meilleurs délais et réalisons parfois des tests complémentaires sur certains produits. »

Concevoir en visionnaire

« Transformer progressivement notre offre produit en incluant plus de critères de durabilité, faire de l'éco-conception tout en sensibilisant les stylistes de demain. Penser à la deuxième vie de nos produits en trouvant des alternatives innovantes et solidaires au recyclage. »

Indicateurs 2016

 <p>8 références éco-conçues</p>	<p>+ de 50 000</p>  <p>meubles réparés dans notre ébénisterie</p>	<p>2</p>  <p>partenariats avec des structures de l'économie sociale et solidaire pour garantir la réparation et le réemploi des produits sortis de nos circuits de vente</p>
<p>151 références contenant du bois recyclé dans nos catalogues 2016</p>		



Réalisations 2016

Des produits plus durables

Donner à nos clients l'opportunité de faire le choix d'un achat responsable, c'est l'ambition de notre gamme « Envie D'éco », présente en magasins et dans notre catalogue depuis 2011. En parallèle des produits contenant du bois certifié FSC® ou PEFC™, cette gamme, facilement identifiable, regroupe l'ensemble de nos références contenant du bois recyclé, du bois géolocalisé jusqu'à la ressource, ainsi que les références éco-conçues.

En 2016, 285 références ont ainsi le marquage « Envie D'éco ».

Avec nos produits certifié FSC® et PEFC™, 56% de notre offre de mobilier en bois fait ainsi l'objet d'une démarche environnementale.



Maisons du Monde adhère depuis 2013 au programme « 1% for the planet ». Ce réseau d'entrepreneurs philanthropes regroupe aujourd'hui plus de 1200 entreprises dans 40 pays, qui s'engagent dans des projets de mécénat au bénéfice d'associations environnementales. A travers cette initiative, plus de **345 000 euros** ont été reversés en 2016 à des projets environnementaux choisis et financés cette année à travers la Fondation Maisons du Monde.

En octobre 2016, nous avons participé aux premières rencontres « Associations-philanthropes » du 1% for the Planet où les associations sont invitées à « pitcher » leur projet à des mécènes. Maisons du Monde a participé à l'atelier Biodiversité, écosystèmes, conservation et forêts.

Sensibiliser les talents de demain

Pour aller plus loin dans la transformation de notre offre produit nous menons une démarche visant à réduire leur impact environnemental sur l'ensemble de leur cycle de vie. Nous travaillons ainsi sur des bonnes pratiques d'éco-conception dans le mobilier avec nos fournisseurs ou des jeunes designers.

Engagée en 2010, notre démarche d'éco-conception a permis de développer avec notre principal fournisseur de canapés français une gamme de canapés éco-conçus qui intègrent notamment depuis 2013 un rembourrage innovant, à partir de mousses recyclées. Notre catalogue 2016 intègre ainsi 8 références éco-conçues.

Notre programme « Engageons-nous ! » cherche à embarquer l'ensemble de nos parties prenantes et à créer les conditions de l'engagement de tous. C'est dans cette optique que nous avons lancé en septembre 2016 et pour la première année les « Trophées Maisons du Monde de la création durable », en partenariat avec Eco-mobilier, l'association FSC® France, le cabinet de conseil spécialisé EVEA, l'Ademe et la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et pour l'Homme.

L'ambition de ces trophées est d'engager le changement de comportement par la sensibilisation à l'éco-conception et inscrire la gestion durable du bois au cœur de l'offre produit. Ouverts aux étudiants ou jeunes diplômés d'école de design, les trophées les invitent à concevoir un meuble ou article de décoration en intégrant l'ensemble des étapes du cycle de vie du produit à leur réflexion : ressources, fabrication, transport, usage, fin de vie et prévention des déchets. Pour cette première

édition, 54 dossiers ont été soumis par des étudiants de 14 écoles différentes, Les lauréats du concours des différentes catégories meubles, décoration, prix spécial FSC® et prix « Like it » du public, seront désignés en juin 2017 et certains produits gagnants pourront être intégrés au catalogue 2018.

**TROPHÉES
MAISONS
DU MONDE**

DE LA CRÉATION DURABLE

**Créez un meuble ou un objet
de décoration éco-conçu**

À gagner :
2 prix de 2 500 €
2 stages au sein des équipes de Designer Maisons du Monde
et la réalisation de votre prototype*

*Modalités du concours :
<http://developpementdurable.maisonsdumonde.com/fr/trophees>
#tropheesmdm

En partenariat avec

Avec la participation de l'ADEME et de la



Dominique Mignon
Directrice générale d'Ecomobilier

« Eco-mobilier a pour vocation de collecter et valoriser le mobilier usagé en lui offrant une deuxième vie, en le recyclant ou en l'utilisant comme source d'énergie. L'ambition d'Eco-mobilier pour demain est d'aller plus loin que le recyclage et de contribuer à la transition du secteur de l'ameublement vers une économie plus circulaire.

C'est pourquoi nous avons été ravis d'accompagner Maisons du Monde dans leur initiative des « Trophées de la création durable », projet innovant et ambitieux. Cela nous a donné l'opportunité de mieux comprendre les besoins internes d'un adhérent particulièrement engagé sur ces questions mais également de sensibiliser un public essentiel : la nouvelle génération de designers.

Les projets proposés ont bien illustré que l'éco-conception est une source d'innovation en ameublement, en alliant une conception simple et écologique et une idée surprenante, pour proposer des objets utiles, agréables et responsables. »

Promouvoir l'économie sociale et solidaire

Pour intégrer à notre démarche l'ensemble des étapes du cycle de vie de nos produits, notre ambition est de prolonger au maximum leur durée de vie.

Nous cherchons ainsi à favoriser les solutions de réemploi et de réparation dès que cela est possible. Ainsi, nos entrepôts de Saint Martin de Crau (13) intègrent une ébénisterie de 5 700m² pour réparer les produits déclassés ou les retours clients et les remettre à neuf. 50 personnes sont employées à l'ébénisterie et traitent plus de deux cents produits par jour.

Que faire de mes anciens produits ?



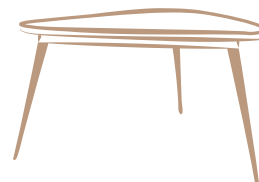
Chez Maisons du Monde, nous faisons attention à nos produits tout au long de leur vie et encourageons nos clients à leur donner une deuxième vie :

- En donnant les produits à des associations de réemploi de l'économie sociale et solidaire qui contribuent à la fois au prolongement de la durée de vie de nos produits et à une mission sociale forte
- En les dirigeant vers des filières de recyclage adaptées identifiables par les points de collecte Eco-mobilier

Retrouvez la liste des structures de réemploi et les points de collecte Eco-mobilier près de chez vous sur le site (<http://www.eco-mobilier.fr/ou-donner-jeter-mes-meubles>)

Quant aux produits qui ne peuvent pas être réparés dans notre ébénisterie, nous cherchons depuis 2016 à les orienter au maximum vers des filières de réemploi. Deux partenariats ont été noués avec les structures de l'économie sociale et solidaire Croix Rouge Insertion et Emmaüs Défi à qui ces meubles sont donnés. Ces dons permettent de fournir du travail aux employés de ces structures d'insertion et de faire bénéficier aux clients de leurs boutiques solidaires de produits Maisons du Monde rénovés ou « upcyclés ». Nos produits retrouvent alors une deuxième vie et font vivre de nouvelles maisons !

En parallèle, nos partenariats avec les structures de l'économie sociale et solidaire se renforcent pour sensibiliser les clients aux solutions existantes de réemploi, de réparation et de rénovation.



« L'activité d'ébénisterie est complètement intégrée à notre modèle et à notre démarche qualité. Notre équipe y répare les meubles qui se sont abîmés pendant leur transport ou renvoyés par nos clients. Il s'agit d'éviter que ces produits ne soient mis au rebut alors qu'ils sont réparables : réparation bois, peinture, patine, nous effectuons toutes sortes de réparation et traitons près de 200 produits par jour.

Enfin, lorsque nos contraintes techniques ne nous permettent pas de réparer certains produits, nous les donnons à des associations locales qui pourront les réparer, les revendre ou les donner pour leur offrir une deuxième chance. »



Clément Janeau
Responsable d'exploitation ébénisterie

Commercer en citoyen

« Être des commerçants citoyens, soucieux de réduire notre empreinte carbone et nos consommations d'énergie, de trier et faire recycler nos déchets et d'avoir les modes de transport les moins polluants possible. »

Indicateurs 2016

76%



de nos sites effectuent le tri des déchets



92%

des emballages de caisse certifiés et/ou labellisés en matière d'environnement

73 448 MWh



consommés par nos locaux soit une consommation moyenne de 155kWh/m²/an pour notre siège et nos points de vente et 22kWh/m²/an chez Distrimag

14 kgCO₂/m²

liés à nos consommations d'énergie



Emissions de CO₂ :



- Scope 1 : 4 621 tCO₂,eq
- Scope 2 : 12 043 tCO₂,eq
- Scope 3 : 47 114 tCO₂,eq pour le transport de nos produits et les déplacements aériens de nos collaborateurs

55%



des déchets produits dans nos magasins et nos entrepôts sont collectés séparément pour être valorisés

80%

des déchets produits chez **Distrimag** sont collectés séparément pour être valorisés

38%

des déchets produits dans nos **magasins** sont collectés séparément pour être valorisés



Réalisations 2016

Conscients de l'impact environnemental direct et indirect de nos activités, nous sommes engagés dans une démarche de réduction de notre empreinte, impliquant l'ensemble des métiers du Groupe.

Réduire nos déchets du point de vente au client

Nous sommes convaincus que pour optimiser la gestion des déchets en magasin nous avons besoin de mobiliser et de responsabiliser l'ensemble de nos équipes. Les équipes des achats généraux pilotent l'objectif de généralisation des équipements pour réaliser le tri sélectif dans 90% de nos implantations. Ce sont ensuite les équipes des points de vente qui effectuent les gestes de tri. En 2016, 75% des magasins de l'enseigne effectuent un tri sélectif des déchets carton et plastique, principalement issus des emballages des produits réceptionnés, et 38% de ces déchets sont collectés de manière séparée pour être valorisés.

Pour améliorer continuellement notre performance, trouver des solutions de réduction des déchets à la source, d'optimisation de tri et de valorisation de ces déchets, plusieurs initiatives ont été engagées ou poursuivies en 2016. Nous sommes ainsi engagés dans l'atelier déchets du Club Génération Responsable pour réfléchir avec d'autres enseignes à des solutions de collecte et de traitement mutualisées. Par ailleurs, un projet pilote a été lancé avec nos prestataires pour mieux cartographier, au niveau d'un échantillon de magasins, les flux de déchets générés, leur source et leur traitement afin de définir les meilleures solutions.



Le tri des déchets fait partie de la responsabilité de toutes les équipes. Sur notre magasin, les cartons d'emballage représentent plus des 2/3 des déchets et tous nos collaborateurs sont vigilants pour s'assurer que le tri est efficace et que les cartons sont déposés dans la benne qui leur est dédiée. Les gestes de tri sont devenus quotidiens à la maison et sont simples à reproduire en magasin. Grâce à un tri efficace sur notre magasin, plus de 70% des déchets générés en 2016 ont pu être collectés séparément et donc valorisés !



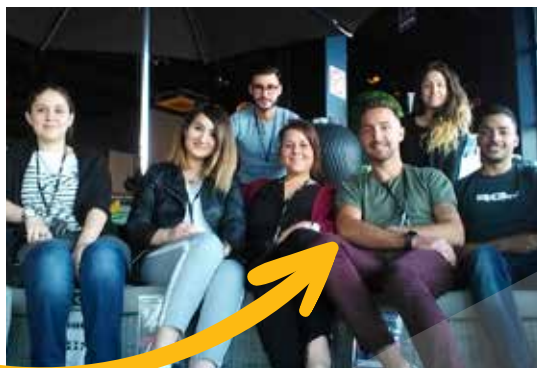
Romain Duplanil
Directeur de magasin Macon

Notre responsabilité ne s'arrête pas à la porte de nos magasins et nous travaillons constamment pour réduire l'impact environnemental des emballages distribués à nos clients. Ainsi, la totalité des sacs de caisse en papier kraft et l'ensemble de nos catalogues sont certifiés FSC® ou PEFC™ pour réduire l'impact environnemental de leur production et sont 100% recyclables. Nous menons en parallèle plusieurs chantiers ambitieux de réduction et d'optimisation des emballages en impliquant les équipes terrain.



À chaque déchet sa filière

Pour accompagner nos clients dans le tri des déchets, les consignes adaptées sont présentes sur l'ensemble des produits. Les emballages carton peuvent être triés dans les bacs séparés et lorsque les solutions de réemploi ou réparation ne sont pas possibles pour nos produits de décoration ou meubles, les consignes de tri sont affichées pour orienter les filières de recyclage textiles ou de mobilier.



Investir pour optimiser notre consommation d'énergie

Sur l'ensemble de nos activités : points de vente, entrepôts et usine en propre nous déployons des mesures d'efficacité énergétique.

Nos équipes techniques sont mobilisées pour favoriser systématiquement des équipements peu énergivores dans leurs choix d'investissement, notamment pour les équipements de climatisation et chauffage dans nos magasins, et identifier des solutions techniques pour réduire nos consommations au quotidien.

A ce jour, une centaine de nos sites sont équipés par un système de GTE (gestion à distance des équipements électriques) permettant de piloter intelligemment nos installations de climatisation et d'éclairage.

En complément et pour fin 2017, l'ensemble de nos sites non équipés de système GTE seront équipés par un contact à clé à l'entrée de nos magasins permettant de couper l'ensemble des équipements d'éclairage lors de la fermeture du magasin.

Conscients que l'éclairage représente une part importante de la consommation électrique de nos points de vente nous favorisons aujourd'hui systématiquement le recours à un éclairage par LED. L'ensemble des nouveaux magasins en sont équipés et un plan d'investissement a été défini pour rénover les magasins existants.



Le passage à un éclairage LED et la mise en place de notre nouveau concept éclairage permet de diviser les consommations d'électricité de l'éclairage par 2 !



Tous nos nouveaux magasins sont systématiquement équipés d'éclairage LED

Chez Distrimag, un nouvel entrepôt de 96 000m², certifié Haute Qualité Environnementale et BREEAM :

Notre filiale Distrimag a ouvert en 2016 un nouvel entrepôt sur son site de St Martin de Crau près du port de Fos-sur-Mer. Le bâtiment est à ce jour le plus grand bâtiment « logistique neuf » certifié NF HQE « Excellent » en France. Ces certifications garantissent la prise en compte des critères environnementaux, notamment de consommation d'énergie dans la conception et l'utilisation du bâtiment.



Notre usine vietnamienne Mekong Furniture contribue également à nos objectifs. Les néons classiques ont ainsi été remplacés par des éclairages LED et une expérimentation est en cours pour réduire les

consommations d'énergie de notre four de séchage des meubles peints en utilisant des techniques alternatives aux résistances électriques.



Des points de ventes accessibles aux personnes en situation de handicap

Nos points de vente sont conformes aux règles d'accessibilité ou bénéficient d'un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) qui définit nos engagements de mise en conformité dans le temps (études et travaux). Nous complétons nos actions d'aménagement de nos points de vente par la formation de nos équipes à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Cela permet d'accueillir tous nos clients dans de meilleures conditions. Deux actions de formation ont ainsi été engagées en 2016 : les équipes techniques et merchandising, en charge de la conception de nos magasins ont été formées aux réglementations en vigueur et un e-learning dédié à l'accueil sera déployé en 2017 à l'ensemble de nos équipes en magasins.



Réduire nos émissions de gaz à effet de serre

Engagés dans une démarche de réduction de nos émissions de CO² et impliqués lors des COP21 et COP22 à Paris et Marrakech, nous souhaitons élargir nos efforts en prenant en compte les impacts indirects de notre activité afin de nous inscrire de manière volontaire dans un objectif - 2°C, comme l'ambitionne l'accord de Paris.



La logistique et l'acheminement de nos produits depuis nos fournisseurs représentent une part importante de nos émissions de gaz à effet de serre. Une fois transportés par bateau depuis leurs lieux de production, nos produits sont acheminés jusqu'à nos magasins et nos clients en Europe.

Des actions spécifiques ont été menées auprès de nos filiales de transport Distriraction et Distrimag où un module éco-conduite a été intégré à la formation obligatoire à la sécurité. Nous travaillons également avec nos prestataires de transport routier pour réduire l'impact environnemental du transport : renouvellement de la flotte de camions vers des camions GNL (Gaz naturel liquéfié) et formation à l'éco-conduite des chauffeurs.

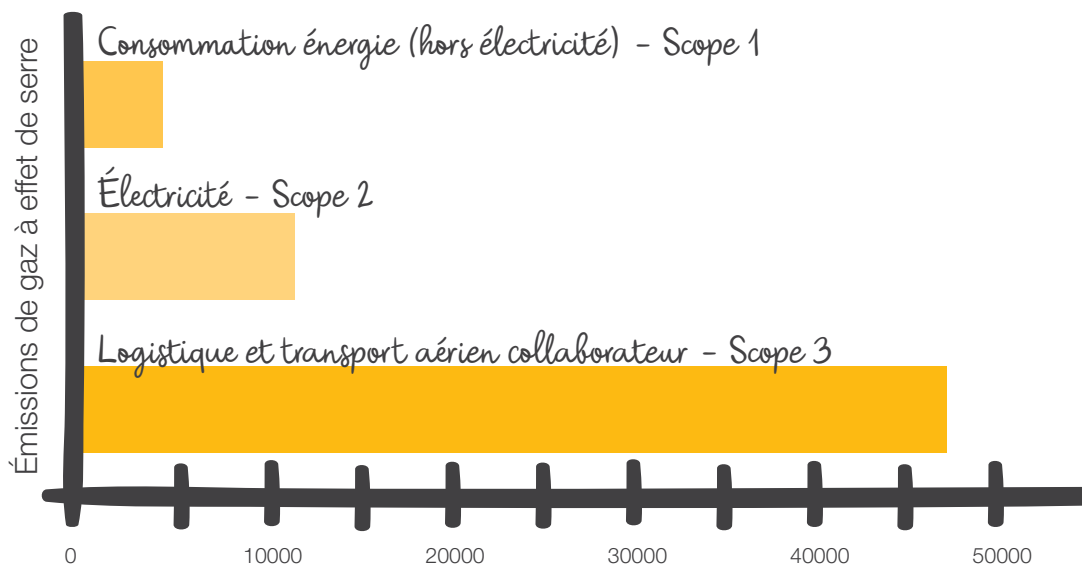
Par ailleurs, nous cherchons à favoriser le transport ferroviaire partout où cela est possible. En 2016 ce sont déjà 90% de nos produits¹ livrés en région parisienne qui sont acheminés par train entre notre entrepôt et l'Île de France.

¹en pourcentage du poids total des produits transportés

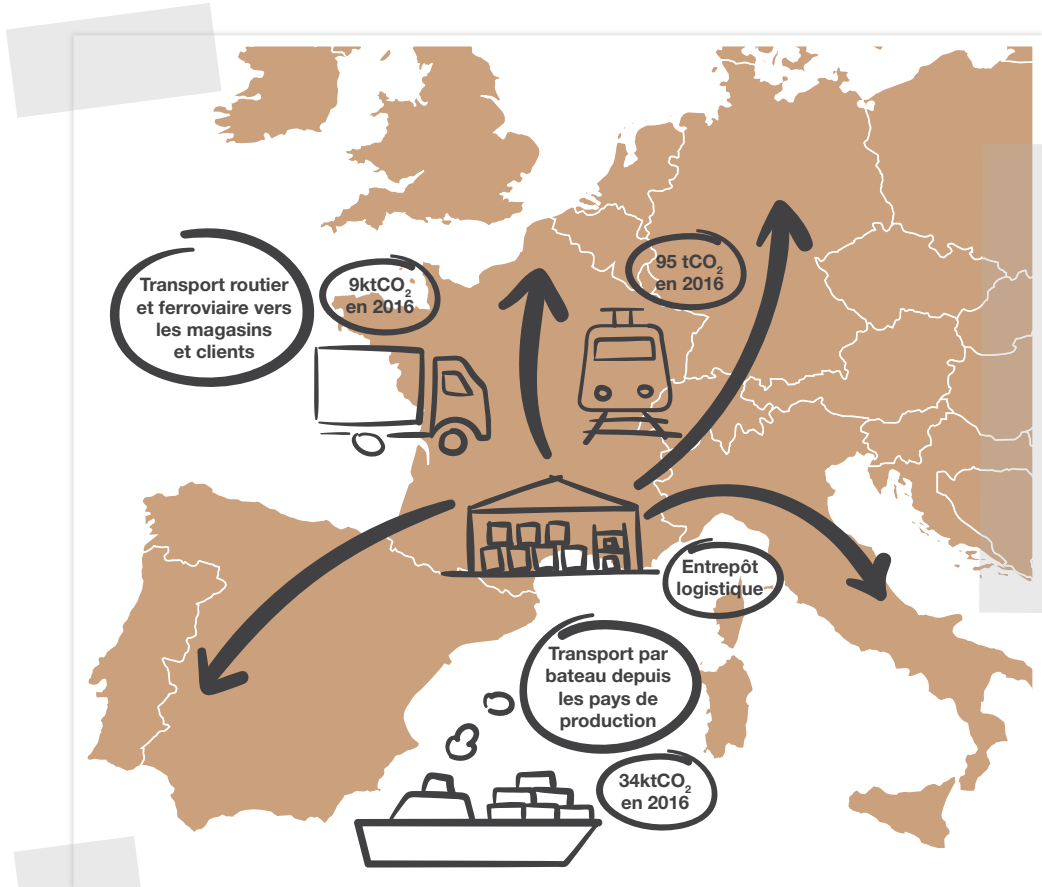


Jocelyne Leporatti, présidente du Club Génération Responsable et Alexandre Brechemier, responsable franchise Maisons du Monde

Principales sources d'émissions de gaz à effet de serre



Nos flux logistiques favorisent les modes de transport les moins polluants



Depuis 2015
nous sommes labellisés



Progresser en tant qu'« enseigne responsable »

Nous sommes signataires depuis 2015 de la convention volontaire des enseignes du commerce organisé élaborée par le Club Génération Responsable dont nous sommes membres. Cette association de responsables développement durable de la distribution spécialisée permet de partager les meilleures pratiques. Nous sommes par ailleurs labellisés « Enseigne Responsable – niveau 2 » depuis 2015 et cette labellisation a été maintenue en 2016, récompensant notre engagement croissant.

S'engager en Passionné

« Accompagner les évolutions de nos collaborateurs et reconnaître leurs talents pour inventer avec eux les métiers du commerce durable de demain. Nous mobiliser pour le développement social et économique dans nos pays d'implantation, notamment grâce à notre Fondation, avec une attention particulière pour les enjeux liés à notre activité, à savoir la préservation des forêts et le réemploi en y associant nos équipes. »

Indicateurs 2016



11h30

de formation en moyenne pour nos salariés en CDI

Effectifs Homme-Femme



35%



65%

50%

de nos directeurs de magasins

79%

de nos managers logistiques

sont issus de la promotion interne



79%

de femmes parmi nos directeurs de magasins



17 projets financés par la Fondation dans 9 pays

561 000€

de budget pour la première année d'existence de la Fondation Maisons du Monde



24

collaborateurs partis en congés solidaires en 2016 soit 131 collaborateurs engagés depuis 2011



Réalisations 2016

Notre engagement RH

Nous considérons que l'ensemble de nos salariés participent au développement de l'entreprise, quel que soit leur fonction ou service. Notre politique RH accompagne ce développement, transmet nos valeurs et contribue à créer un environnement de travail dynamique où chacun pourra participer avec audace au développement de l'entreprise dans un esprit positif. Avec cet objectif, l'année 2016 a été marquée par la formalisation de nos ambitions 2020.

Inscrites dans le plan de progrès RSE global, elles s'articulent autour de deux grands objectifs :

- 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 des collaborateurs par la formation et la mobilité interne.

nos valeurs



PASSION

Créer avec générosité : plein de styles, plein de choix, plein de projets, plein d'idées qui fument, plein de chaleur à partager, plein de complicité avec nos clients, plein, plein, plein. Et en plus : un petit grain de folie !

AUDACE

Cultiver un esprit de liberté, ne rien prendre pour acquis, oser, valoriser les initiatives, ouvrir de nouvelles voies : bref, faire les choses à notre façon et l'assumer pleinement.

EXIGENCE

Chez MdM, le succès est le résultat d'une rigueur de tous les instants. On ne le répètera jamais assez : "Retail is detail !"

ENGAGEMENT

Notre challenge ? Faire des affaires sans jamais renoncer à nos convictions : être dévoués à nos clients, accompagner nos salariés, nous montrer fidèles à nos partenaires, respecter les hommes et les ressources.

Le e-learning pour permettre un accès à la formation à tous nos collaborateurs

Pour répondre à notre ambition d'accès à la formation au plus grand nombre, nous avons mis en place en 2016 un système de formation à distance en six langues, déployé dans tous nos pays d'implantation en Europe. Ce dispositif permet notamment de personnaliser les parcours pédagogiques et d'adapter les formations au rythme de nos collaborateurs.

En 2016, les managers de notre réseau de magasins et du siège ont bénéficié d'une formation sur la digitalisation de la formation afin d'accompagner le déploiement de ce programme au plus près de nos équipes. Preuve de son importance croissante, ce sont plus de 5 775

heures de formation qui ont été dispensées en ligne cette année.

La formation est un élément clé du développement de nos collaborateurs et du développement du Groupe en Europe. Des interlocuteurs dédiés à la formation par pays sont identifiés et l'augmentation des formations en langue (+18% en 2016) traduit notre développement fort à l'international. Enfin, la contribution des experts métiers internes nous permet de créer des contenus sur mesure pour être au plus proche de la réalité de nos métiers, de notre culture d'entreprise et des besoins de nos collaborateurs.



Session de formation piloter et animer son point de vente

Entretien annuel individuel : un outil au service du management de proximité

Pour accompagner les équipes dans leur développement, favoriser leur bien-être et leur permettre de contribuer à la dynamique de l'enseigne, nous avons fait le choix de généraliser à l'ensemble de nos collaborateurs, où qu'ils soient en Europe, le dispositif des entretiens annuels. Ces entretiens, réalisés par le manager permettent notamment de faire le bilan de l'année écoulée, d'échanger sur leurs perspectives de

carrière et de recenser les besoins de formation des collaborateurs.

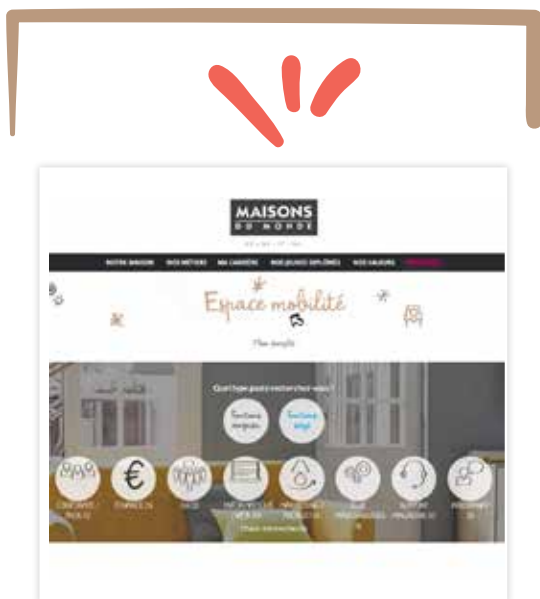
Les entretiens annuels sont clés dans l'échange entre le manager et ses équipes et seront complétés en 2017 par le déploiement, en Europe, d'une nouvelle enquête d'opinion interne dont les résultats seront partagés avec l'ensemble des collaborateurs.

Des parcours de mobilité pour exprimer le talent de nos collaborateurs

Notre forte croissance et notre développement en Europe offrent aujourd'hui de nombreuses possibilités de développement de carrière. Notre dispositif de gestion des talents permet de favoriser l'employabilité et d'encourager nos collaborateurs à développer leurs points forts, les orienter vers les postes qui leur conviennent le mieux, renforcer le plaisir au travail et à les accompagner dans leur évolution.

En 2016, nous nous sommes dotés d'un référentiel de compétences qui, en alimentant les entretiens annuels, nous permet de connaître nos besoins en compétences et nos potentiels par métier. Il permet alors au manager, maillon essentiel dans la construction des parcours de carrière, d'accompagner ses équipes dans leur développement au quotidien.

Ces dispositifs permettent à chacun d'évoluer au sein de l'entreprise et nous sommes fiers qu'aujourd'hui, plus 53% de nos directeurs de magasin soient issus de la promotion interne.



Un espace mobilité dédié sur notre plateforme de recrutement

Désormais disponible sur notre site recrutement.maisonsdumonde.com et accessible depuis notre Intranet, l'espace mobilité simplifie le processus de mobilité et facilite l'évolution des collaborateurs. Le portail donne accès aux collaborateurs à l'ensemble des offres externes et à des offres réservées aux candidatures internes, dans les magasins comme au siège. Il permet également à chacun de nos collaborateurs d'envoyer une candidature spontanée qui sera directement remontée au service recrutement.



Luca Di Palma
Directeur régional Italie

« J'ai rejoint Maisons du Monde en 2010 en tant que responsable caisse pour l'ouverture du magasin de Cesano Boscone à Milan. Après un an, je suis devenu responsable meuble et ai rejoint le magasin de Naples. J'ai ensuite eu l'opportunité de superviser les ouvertures des magasins de Patro et Castelletto en mission de directeur de magasin ce qui m'a permis de devenir directeur régional depuis 2015. »

La Fondation Maisons du Monde : une première année structurante

Créée fin 2015, la Fondation Maisons du Monde a été officiellement lancée le 31 mai 2016 lors d'une soirée événement faisant suite au premier conseil d'administration. Récompensant 10 ans d'un engagement fort de mécénat, cette structure, abritée par la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et pour l'Homme permet de renforcer l'expertise autour des projets soutenus.

Financée directement par l'enseigne à hauteur de 561 000€ en 2016, elle soutient aujourd'hui 17 projets associatifs dans 9 pays autour de 3 axes majeurs : la forêt, le réemploi du matériau bois et la mobilisation citoyenne afin d'engager ses collaborateurs, ses clients et les citoyens dans son écosystème.



La Fondation Maisons du Monde continue de soutenir nos partenaires historiques que sont Man&Nature, à travers qui nous soutenons huit projets forestiers et le TFT autour de l'accompagnement des fermiers à l'agroforesterie dans les états indiens du Punjab et de l'Haryana. Par ailleurs, l'appel à projets lancé en 2016 a permis d'identifier de nouveaux porteurs de projets, qui seront soutenus sur une période de trois ans, notamment sur les questions de réemploi du matériau bois.

En parallèle, à travers notre adhésion au club 1% for the planet, nous sommes engagés à reverser 1% du chiffre d'affaires de notre gamme Envie d'Eco en faveur de projets d'ONG environnementales soutenues par la Fondation.

Enfin, 20% des fonds de la fondation bénéficient au programme de mobilisation citoyenne « J'agis pour la nature » de la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme afin de promouvoir des activités de bénévolat nature.

Les projets retenus dans notre appel à projets 2016 :

- Kalaweit, Bornéo
- GRET, Madagascar
- Api'Up, à Capbreton
- Croix-Rouge Insertion à Marseille et Pau
- 3PA à Poucharramet
- Emmaüs Défi à Paris





Nicolas Hulot

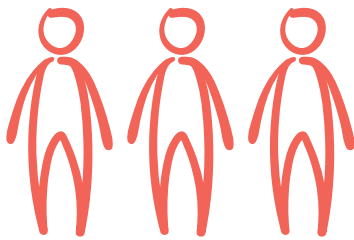
Président de la Fondation
Nicolas Hulot pour la Nature
et pour l'Homme

« Face aux multiples enjeux auxquels nos sociétés sont confrontées, il est urgent de redonner du sens au progrès et de replacer l'Homme et la Nature au centre de nos préoccupations. Ce « changement de logiciel » ne pourra se réaliser sans une mobilisation totale des entreprises. On ne peut donc que se réjouir quand une entreprise prend sa part de responsabilité, réfléchit sur son modèle et ses impacts, et dédie une partie de ses bénéfices à l'intérêt général en créant une fondation. Cet outil puissant, créateur d'une autre richesse, humaine et solidaire, permet d'amorcer un changement de l'intérieur pour assurer un futur conjuguant deux verbes essentiels : préserver et partager. »

Plus d'informations



sur l'activité de la fondation sur fondation.maisonsdumonde.com



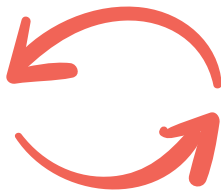
Mobilisation citoyenne

Clients, collaborateurs, citoyens



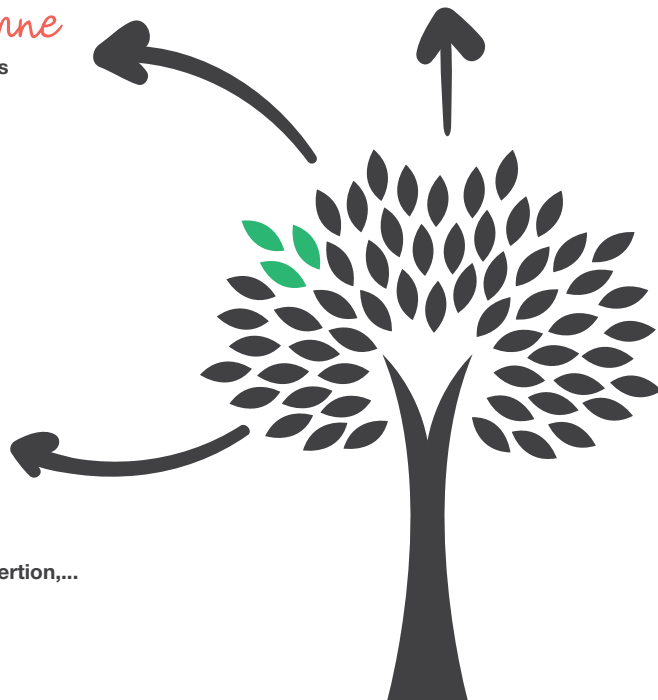
Forêt

Man & Nature, TFT, Awely,...



Réemploi

Emmaüs-Défi, Api-Up, Croix Rouge Insertion,...

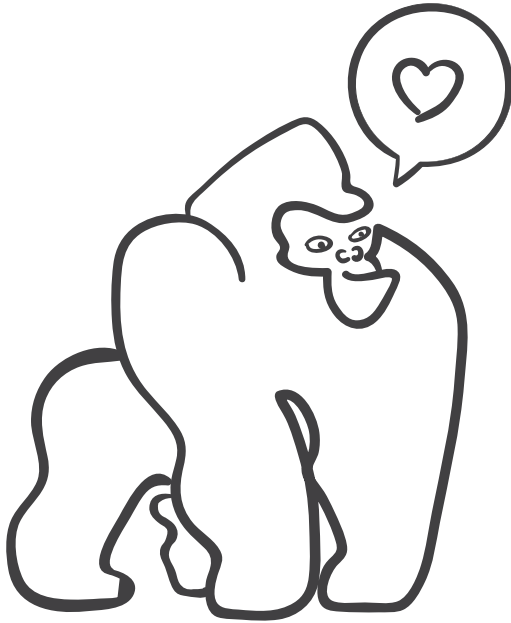


Et si nous étions solidaires, ensemble ?

A travers notre programme « Engageons-nous ! » nous souhaitons embarquer l'ensemble de nos parties prenantes dans nos actions. C'est dans cette logique que nous avons expérimenté en 2016 « l'ARRONDI en caisse », désormais généralisé dans l'ensemble de nos magasins. Les clients se voient proposer lors de leur passage en caisse de verser quelques centimes au bénéfice d'une association sélectionnée par la Fondation et 100% des dons clients sont aux bénéficiaires directs du porteur de projet.

Acheter des produits Maisons du Monde devient alors l'occasion pour les clients de contribuer et soutenir des causes qui nous sont importantes.

En 2016, la phase de test de l'ARRONDI en caisse s'est faite au profit de l'association Awely et de son programme de protection des gorilles de la forêt du Dja au Cameroun et plus de la moitié des clients ont accepté de co-financer ce projet !



Enfin, notre programme ne serait pas complet sans y associer nos collaborateurs, ce que nous faisons par un dispositif original : les congés solidaires collectifs. Depuis 2011, nous donnons l'opportunité à des salariés volontaires tirés au sort de partir à la découverte de projets d'ONG que nous soutenons dans les pays du Sud. 24 collaborateurs ont participé à cette expérience inoubliable en 2016, au Kenya, Sénégal et Colombie. Au programme : découverte du projet soutenu par la Fondation, participations aux actions de l'association et immersion totale dans la vie locale.



Donner au profit des familles fragilisées

Nos produits sont créés pour faire plaisir et inspirer selon les personnalités, les histoires, les cultures, au-delà de leur simple utilité fonctionnelle. Cette vision du produit se traduit dans nos actions de solidarité, mécénat et dons de produits : offrir du réconfort et de l'estime de soi aux personnes fragilisées.

Nous sommes ainsi partenaires depuis trois ans des braderies « Mamans en fête » organisées par la Fondation Apprentis d'Auteuil. Chaque année, nos magasins participent à l'opération par le don de plus de 3000 produits de décoration qui sont revendus lors de ces braderies solidaires organisées le jour de la fête des mères.



En 2016, nous avons voulu aller plus loin en associant les collaborateurs à un challenge sportif « Je marche pour les mamans ». Par équipe de 5 et équipés d'un podomètre pendant le mois de mai dernier, ils se sont dépassés pour marcher un maximum, chaque pas permettant de faire augmenter la cagnotte de dons pour l'opération. 26 équipes ont ainsi parcouru 14 730 km et ont donc permis de récolter 4 000€ supplémentaires pour l'opération. Un joli travail d'équipe qui illustre parfaitement un des piliers de notre programme RSE «S'engager en passionnés» !



Avec ce même objectif, nous soutenons depuis 2015 la filière « enfance-famille » de la Croix Rouge Française. Il s'agit, grâce à nos dons de produits de redécorer des centres d'accueil de la Croix-Rouge pour que ces lieux qui accueillent des bénéficiaires souvent en grande détresse sociale leur permettent de s'y sentir mieux.

L'oignon fait la force

Ouverts en 2015 sur nos deux sites de notre siège social à Vertou, deux potagers collectifs sont cogérés par nos salariés qui se relaient pour y cultiver fruits et légumes bio grâce aux conseils de notre « coach en jardinage ». Toute la récolte est ensuite revendue aux collaborateurs au profit d'associations environnementales locales. Toujours sur le même thème, nos collaborateurs ont été

invités à créer eux-mêmes l'étiquette des pots du miel récolté dans les ruches installées depuis 2014 sur notre site.

Enfin, notre traditionnelle journée parents-enfants a cette année été placée sous le signe de la protection de la faune au sein des 45 hectares du parc animalier de Branféré en présence de Nicolas Hulot.





Le Portereau BP 52402 - 44124 Vertou Cedex - 02 51 71 17 17
maisonsdumonde.com
developpementdurable@maisonsdumonde.com
www.developpementdurable.maisonsdumonde.com