

INFORMATIONS “PROFIL DE L'ENTREPRISE”	2020	2021
CHAÎNE DE VALEUR DISTRIBUTION & PRODUITS		
Nombre d'utilisateur·rices sportif·ves	400 millions	424 millions
Nombre de pays de distribution	60	60 (note 6)
Nombre de magasins Decathlon dans le monde	1 697	1 747 (note 7)
Nombre de nouveaux points de vente N/N-1 (en propre, hors franchises)	+84	+114 (note 8)
Nombre d'entrepôts et de plateformes logistiques	69	74 (note 9)
Nombre de marques de produits Decathlon	85	65 (note 10)
Quantités de produits vendues (Mds)	1,07	1,24
CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT		
Nombre de pays/régions de production :		
↪ avec des équipes Decathlon physiquement présentes	24	25
↪ sans équipe Decathlon physiquement présente	23	19
Nombre de bureaux de production Decathlon	42	43
Nombre de fournisseurs pour les produits Decathlon :		
↪ fournisseurs de rang 1 (composants & produits finis)	977	930
↪ fournisseurs de rang 2	362	355
Nombre de coéquipier·ères en charge de la relation et animation des fournisseurs	2 178	2 245
Nombre de sites de production Decathlon en propre	9	9

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 6 : En propre, hors franchises.

Note 7 : En propre, hors franchises. Incluant les magasins Alltricks & les magasins des Marques Propres (Sports Signés) de Decathlon.

Note 8 : Il s'agit du nombre d'ouvertures brutes sans tenir compte des fermetures.

Note 9 : Ouverture de 4 nouveaux sites (Maurice, Côte d'Ivoire, Inde et Pays-Bas) et séparation d'un site sur 2 bâtiments (Colombie).

Note 10 : Les équipes dédiées à la construction de l'offre se sont réorganisées afin de mutualiser leurs moyens et accélérer dans leurs stratégies de conquête. En 2021 les critères nécessaires pour qu'un sport porte une marque déposée par Decathlon ont été définis. Ainsi, au 31/12/2021, le nombre de marques de Decathlon est de 65.

ANNEXES

INDICATEURS DE PERFORMANCE

DÉVELOPPER L'HUMAIN

EMPLOI	2020	2021
Effectif total (situation au 31/12) <div><div>INFORMATION VÉRIFIÉE</div>Audit mazars</div>	93 710	103 161 (note 11)
Effectif par genre (situation au 31/12) :		
↪ % femmes	46,5 %	46,7 %
↪ % hommes	53,5 %	53,3 %
Effectif par tranche d'âge (situation au 31/12) :		
↪ % moins de 20 ans	3,8 %	4,7 %
↪ % de 20 ans à 29 ans	55,5 %	54,4 %
↪ % de 30 ans à 39 ans	29,1 %	28,8 %
↪ % de 40 ans à 49 ans	8,6 %	8,8 %
↪ % 50 ans et plus	3,1 %	3,3 %
Effectif par zone géographique (situation au 31/12) :		
↪ % Europe & Russie	70,6 %	69,4 %
↪ % Asie	20,4 %	20,3 %
↪ % Afrique & Moyen-Orient	4,3 %	4,7 %
↪ % Amériques	4,4 %	5,3 %
↪ % Océanie	0,4 %	0,3 %
Effectif par activités (situation au 31/12) :		
↪ % commerce et services	75,9 %	77 %
↪ % logistique	13,1 %	12,1 %
↪ % conception/production	5,3 %	5,2 %
↪ % métiers supports	5,7 %	5,7 %

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 11 : Cet indicateur prend en compte les coéquipier·ères en contrat permanent, non permanent, et les stagiaires dans l'entreprise au 31/12/2021. Nous notons une évolution de 10 % de l'effectif total par rapport à 2020. Nous revenons au niveau de l'effectif de 2019 avec une légère progression (de près de 800 personnes). Cette évolution est notamment liée à la reprise des recrutements après des périodes de confinements ou de restrictions sanitaires liées à la Covid-19 pour une partie des pays et/ou en raison du développement de l'activité (ex. Maroc, etc.).

ORGANISATION DU TRAVAIL	2020	2021
% des effectifs en contrat permanent (situation au 31/12) <div><div>INFORMATION VÉRIFIÉE</div>Audit mazars</div>	79,4 %	76,1 % (note 12)
% des effectifs en contrat non permanent (situation au 31/12)	14,8 %	18,2 %
% des effectifs en autres types de contrats (situation au 31/12)	5,8 %	5,8 % (note 13)

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 12 : Sur 78 451 coéquipier·ères en contrats permanents et 18 740 en contrats non permanents au 31/12/2021 dans le monde. Ces chiffres ou % sont à mettre en perspective car l'effet temporel d'un contrat peut varier (permanent, non permanent) en fonction de la législation de chaque pays.

Note 13 : Concernant les "autres types de contrats" sont pris en compte les stagiaires/les étudiants, avec exclusion des prestataires dans le calcul de l'indicateur. À noter que certains pays ne distinguent pas les contrats étudiants/stagiaires qui sont catégorisés en contrats permanents ou en contrats non permanents. Ex : Italie, République Tchèque, Maroc.

DIVERSITÉ & INCLUSION	2020	2021
DIVERSITÉ & GENRE		
Répartition des coéquipier·ères par genre (situation au 31/12) :		
Monde :		
↳ % femmes	46,5%	46,7% (note 14)
↳ % hommes	53,5%	53,3%
Europe & Russie :		
↳ % femmes	47,8%	47,9%
↳ % hommes	52,2%	52,1%
Asie :		
↳ % femmes	44,4%	44,9%
↳ % hommes	55,6%	55,1%
Afrique & Moyen-Orient :		
↳ % femmes	40,5%	42,4%
↳ % hommes	59,5%	57,6%
Amériques :		
↳ % femmes	42%	42,1%
↳ % hommes	58%	57,9%
Océanie :		
↳ % femmes	43,7%	41,4%
↳ % hommes	56,3%	58,6%
Notes méthodologiques DPEF 2021		
Note 14 : Objectif de "50% de femmes et 50% d'hommes" en 2026.		

DIVERSITÉ & SÉNIORITÉ		
% de seniors dans l'entreprise par zone géographique (personnes ayant 55 ans ou plus) (situation au 31/12) :		
↳ Monde	1,14%	1% (note 15)
↳ Europe & Russie	1,49%	1,29% (note 16)
↳ Asie	0,2%	0,26% (note 16)
↳ Afrique & Moyen-Orient	0,35%	0,51% (note 16)
↳ Amériques	0,49%	0,48% (note 16)
↳ Océanie	1,2%	0,93% (note 16)

Notes méthodologiques DPEF 2021
Note 15 : Soit 1 028 coéquipier·ères seniors en 2021 (1 065 en 2020).
Note 16 : Soit 920 seniors en Europe & Russie, 54 seniors en Asie, 26 seniors en Amériques, 25 seniors en Afrique & Moyen-Orient et 3 en Océanie.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE <i>DECATHLON TEAMMATES BAROMETER</i> (DTB)	2020	2021
% de coéquipier·ères ayant répondu à l'Enquête <i>Decathlon Teammates Barometer</i>	84%	81% (note 17)
Nombre de coéquipier·ères répondants à l'enquête DTB	65 873	70 405

Notes méthodologiques DPEF 2021
Note 17 : Résultat de l'Enquête *Decathlon Teammates Barometer* réalisée en 2021 auprès des coéquipier·ères Decathlon. 70 405 répondants dans 71 pays/régions participants (ajout du Luxembourg).

% AYANT RÉPONDU "OUI TOUT À FAIT" OU "PLUTÔT OUI" À LA QUESTION : <div>INFORMATION VÉRIFIÉE Audit mazars</div>		
ÊTRE SOI-MÊME		
↳ Je peux m'exprimer ET je suis écouté·e	93%	92%
↳ Je peux être moi-même dans mes actions au quotidien	94%	94%
↳ Je suis considéré·e avec respect	94%	94% (note 18)

Notes méthodologiques DPEF 2021
Note 18 : Chiffres constants sur les 4 dernières années (94%).

JE VIS LE SENS ET LES VALEURS		
↳ Je suis fier·e et heureux·se de travailler chez Decathlon	94%	93%
↳ Nos valeurs Vitalité, Responsabilité, Générosité et Authenticité vivent autour de moi	95%	88% (note 19)
↳ "Rendre durablement les plaisirs et les bienfaits de la pratique des sports accessibles au plus grand nombre" me motive et guide mes actions au quotidien	95%	93%
↳ J'ai une mission mesurable avec des KPI clairs	82%	84% (note 20)
↳ Je prends les décisions sur les sujets qui me concernent et j'en mesure les conséquences	94%	94%
↳ Avant de décider, je prends l'avis des decathlonien·nes concerné·es par ma décision	97%	97%
↳ Chez Decathlon, j'ai le droit à l'erreur : j'ose, je teste, j'apprends et je corrige	95%	95%

Notes méthodologiques DPEF 2021
Note 19 : Cette question a été reformulée en 2021 (avec orientation plus tournée vers le collectif) : "Je vis nos 4 valeurs : Vitalité, Responsabilité, Générosité et Authenticité" → "Nos valeurs Vitalité, Responsabilité, Générosité et Authenticité vivent autour de moi."
Note 20 : Évolution progressive sur les 4 dernières années. La mission est un des critères animés au niveau des stratégies humaines Corporate. Ce critère a une forte corrélation avec le niveau de plaisir au travail et surtout c'est un axe fort de la responsabilité. Le taux a augmenté de 4 points pour les "oui tout à fait" (50%) et de 2 points pour le total des "oui" (84%).

JE ME DÉVELOPPE JE GRANDIS PAR LA RESPONSABILITÉ		
↳ Je suis accompagné·e sur mes savoir-faire	85%	85%
↳ Je suis accompagné·e sur mon développement personnel	82%	83% (note 21)
↳ Je suis accompagné·e sur mes performances	87%	86%
↳ J'ai un entretien annuel d'activité pour évaluer mes performances, mesurer le chemin parcouru en termes de développement et réfléchir ensemble sur mon projet à venir	93%	92%

Notes méthodologiques DPEF 2021
Note 21 : Meilleur résultat sur les 4 dernières années avec une évolution d'un point par rapport à 2020.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE <i>DECATHLON TEAMMATES BAROMETER</i> (DTB)		2020	2021
% AYANT RÉPONDU “OUI TOUT À FAIT” OU “PLUTÔT OUI” À LA QUESTION :		INFORMATION VÉRIFIÉE Audit mazars	
JE JOUE COLLECTIF			
↪ Nous pratiquons du sport et fêtons les victoires ensemble	75 %	80 %	
↪ Je me sens en sécurité dans mon environnement de travail	93 %	94 % (note 22)	
↪ La communication au sein de mon équipe est efficace et transparente	86 %	86 %	
↪ Dans mon équipe, nous sommes solidaires et nous nous entraignons	99 %	94 % (note 23)	
Notes méthodologiques DPEF 2021			
Note 22 : Au vu du contexte, cette question a connu un +1 pour “oui tout à fait” (65%) et sur le total des “oui” (94%).			
Note 23 : Question reformulée pour le DTB 2021 : “Je suis acteur-riche de l’entraide au sein de mon équipe” → “Dans mon équipe, nous sommes solidaires et nous nous entraignons”.			

JE CRÉE DE LA VALEUR		
➔ Je crée de la valeur humaine, environnementale et économique pour le projet d'entreprise	94 %	94 %
➔ Je fais partie d'un collectif ou d'une équipe à qui je fais régulièrement état de mes avancées par rapport aux engagements que j'ai pris vis-à-vis d'eux	90 %	91 % (note 24)
➔ Ma rémunération est juste au regard de mes responsabilités et de mes performances	62 %	60 %
➔ Je suis associé-e aux performances de Decathlon. Nous partageons la valeur créée ensemble	88 %	85 %
➔ Je me sens copropriétaire de Decathlon par mon actionnariat	70 %	70 %
➔ Je suis heureux-se de venir travailler tous les matins au service de notre projet, de mon projet et du sens de notre entreprise	92 %	91 % (note 25)

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 24 : Une progression annuelle qui se poursuit (+1 point en 1 an, +9 points sur 4 ans).

Note 25 : La question DTB sur le plaisir au travail a baissé de 1 point sur le total des “oui” par rapport à 2020 et de 2 points sur le % de personnes ayant répondu “oui, tout à fait” (passant de 55% en 2020 à 53% en 2021).

Les taux obtenus sont cependant élevés au vu du contexte (*Covid-19, projets de transformation lancés chez Decathlon etc.*). L'année a été challengeante pour de nombreux·ses coéquipier·ères avec une agilité permanente et la nécessité de s'adapter rapidement en raison du contexte Covid-19 (*ouverture/fermeture pays, nombre de coéquipier·ères malades, télétravail subi pour certain-es, gestion des ruptures de stock face aux client-es, garantir le chiffre sous tension, annulation d'une bonne partie de nos moments collectifs, etc.*).

COMPÉTENCES & DÉVELOPPEMENT	2020	2021
% de coéquipier·ères déclarant progresser dans l'utilisation du digital dans ses responsabilités (enquête DTB)	n/a	90 % (note 26)
% de coéquipier·ères déclarant se prendre en charge pour progresser (enquête DTB)	88 %	90 % (note 27)
% de coéquipier·ères ayant eu au moins un cumul de 3 h de formation sur les 2 dernières années	n/a	n/a (note 28)

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 26 : Indicateur issu de l'Enquête *Decathlon Teammates Barometer* en prenant en compte le résultat au niveau de la thématique et le total des “oui” (réponses “tout à fait” et “oui plutôt”).

Note 27 : Nouvelle question intégrée pour l'exercice DTB 2021 (“oui tout à fait” = 50 % et “oui plutôt” = 40 %).

Note 28 : Ces indicateurs de mesure ne reflètent pas, à ce jour, l'effort de Decathlon sur la montée en compétence et la réalité des formations suivies. Les causes ont été identifiées, un travail a été engagé par les équipes Decathlon et est toujours en cours, notamment sur les systèmes d'information, pour reporter l'intégralité des formations. L'objectif est de fiabiliser ces informations sur les exercices 2021 et 2022 pour une publication dans la DPEF 2022.

PARTAGE DE LA VALEUR	2020	2021
RÉMUNÉRATIONS ET LEURS ÉVOLUTIONS		
Masse salariale monde (du 01/01 au 31/12)	2 178 212 024 €	2 655 095 138 €
% de la masse salariale/chiffre d'affaires (du 01/01 au 31/12)	19,1 %	19,3 %
ACTIONNARIAT SALARIÉ		
% du capital détenu par les salarié·es actionnaires (situation au 31/12)	12,05 %	12,3 %
% des salarié·es actionnaires (situation au 31/12)	INFORMATION VÉRIFIÉE Audit mazars55,86 %	50,93 % (note 29)
Nombre de salarié·es actionnaires (situation au 31/12)	52 301	52 545 (note 30)
Nombre de pays/régions concerné·es par l'actionnariat salarié (situation au 31/12)	42	44 (note 31)

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 29 : L'objectif de cet indicateur est de “100 % des coéquipier·ères ayant droits qui le souhaitent sont copropriétaires de Decathlon grâce à l'actionnariat salarial” en 2026.

Note 30 : Le nombre de salarié·es actionnaires continue de progresser (+0,47 % par rapport à 2020).

Note 31 : Deux pays ont été ajoutés en 2021 dans le dispositif : Tunisie et Lituanie. La liste des pays/régions concerné·es par l'actionnariat 2021 est désormais : France, Italie, Inde, Belgique, Chine, Allemagne, Hongrie, Pologne, Portugal, Russie, Espagne, Australie, Brésil, Bulgarie, Cambodge, Canada, Chili, Colombie, Corée, Croatie, Égypte, Hong Kong, Irlande, Japon, Malaisie, Maroc, Mexique, Pays-Bas, Philippines, République Tchèque, Roumanie, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Sri Lanka, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Turquie, UK, Ukraine, Israël, Tunisie et Lituanie.

À ce jour, l'actionnariat n'est pas ouvert au Vietnam et en Indonésie. En compensation, les coéquipier·ères locaux·ales perçoivent une prime, bien que cela ne soit pas de l'actionnariat au sens strict du terme, respectant ainsi la volonté de Decathlon de partage de la valeur.

RÉMUNÉRATIONS SUR DES CRITÈRES DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE		
Nombre de coéquipier·ères ayant une part de rémunération sur des critères de performance extra-financière (situation au 31/12)	n/a	n/a (note 32)
Notes méthodologiques DPEF 2021		
Note 32 : Des travaux d'harmonisation pour cet indicateur sont en cours et doivent se poursuivre afin de pouvoir publier des données chiffrées dans le prochain exercice de la DPEF 2022.		

Poursuivant la mise en œuvre du plan d'action établi, nous intégrons cette année trois pays/régions supplémentaires dans la collecte des données issues des logiciels de paie afin d'augmenter la représentativité et la fiabilité du périmètre.

Les Pays-Bas, le Mexique et Taiwan ont donc été intégrés en sus des 17 précédents (France, Espagne, Italie, Belgique, Chine, Allemagne, Portugal, Pologne, Russie, Inde, Hongrie, Turquie, Brésil, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni et Maroc), ce qui porte le périmètre total à 87,77 % de l'effectif monde.

Les indicateurs suivants portent uniquement sur ces 20 pays/régions :

NOMBRE DE NATIONALITÉS DES COÉQUIPIER-ÈRES (20 PAYS/RÉGIONS) DIVERSITÉ & INCLUSION	2020	2021
Nombre de nationalités en France (au 31/12)	82	74
Nombre de nationalités en Espagne (au 31/12)	54	52
Nombre de nationalités en Belgique (au 31/12)	28	28
Nombre de nationalités en Italie (au 31/12)	72	72
Nombre de nationalités en Chine (au 31/12)	14	14
Nombre de nationalités au Portugal (au 31/12)	8	10
Nombre de nationalités en Pologne (au 31/12)	11	10
Nombre de nationalités en Allemagne (au 31/12)	94	97
Nombre de nationalités en Russie (au 31/12)	13	16
Nombre de nationalités en Hongrie (au 31/12)	3	3
Nombre de nationalités en Inde (au 31/12)	8	7
Nombre de nationalités au Brésil (au 31/12)	9	8
Nombre de nationalités en République Tchèque (au 31/12)	5	5
Nombre de nationalités en Turquie (au 31/12)	3	4
Nombre de nationalités en Roumanie (au 31/12)	7	9
Nombre de nationalités au Royaume-Uni (au 31/12)	75	74
Nombre de nationalités au Maroc (au 31/12)	3	3
Nombre de nationalités aux Pays-Bas (au 31/12)	n/a	36
Nombre de nationalités au Mexique (au 31/12)	n/a	9
Nombre de nationalités à Taïwan (au 31/12)	n/a	11

ENTRÉES & SORTIES DES COÉQUIPIER-ÈRES (20 PAYS/RÉGIONS) EMPLOI	2020	2021
PERMANENTS & NON PERMANENTS		
Nombre d'embauches en contrat permanent (du 01/01 au 31/12)	13 135	18 854 (note 33)
Nombre d'embauches en contrat non permanent (du 01/01 au 31/12)	37 574	47 788 (note 33)
Total des embauches en contrat permanent et non permanent (du 01/01 au 31/12)	50 709	66 642
Nombre de démissions en contrat permanent (du 01/01 au 31/12)	11 593	15 040
Nombre de licenciements en contrat permanent (du 01/01 au 31/12)	1 528	1 607
Nombre de départs en retraite en contrat permanent (du 01/01 au 31/12)	36	59
Autres départs en contrat permanent (du 01/01 au 31/12)	3 112	2 399 (note 34)
Total des départs en contrat permanent (du 01/01 au 31/12)	16 269	19 105

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 33 : La crise sanitaire de la Covid-19 a de nouveau impacté une très grande majorité des pays, à des degrés divers, et globalement moins fortement que lors de l'année 2020.

Cela a eu un impact bénéfique avec une reprise à la hausse du nombre d'embauches de salarié-es en contrat permanent (*supérieur à 2019, avant crise*) et des contrats non permanents (*supérieur à 2020, sans être revenu au niveau de 2019*).

Nous observons une hausse du nombre de départs de contrats permanents liés à des démissions (*fort dynamisme du marché de l'emploi pour certains pays - ex. Pologne, Hongrie etc., nouveaux choix de vie, etc.*).

Le nombre de licenciements en contrat permanent est en légère augmentation (comparé à 2019, avant la crise) et représente 9 % des raisons de départs.

À noter l'évolution du nombre de départs en retraite, ce motif représentant une part infime du total des départs.

80 % des départs sont concentrés sur la France et l'Espagne qui sont 2 des pays historiques de Decathlon (*France ouverte en 1976, Espagne en 1992*) et dont la part des effectifs représente au 31/12/2021, 34,5 % de l'effectif mondial.

Note 34 : À noter, la catégorie "Autres départs" prend en compte notamment les ruptures conventionnelles, les fins de période d'essai, etc.

ENTRÉES & SORTIES DES COÉQUIPIER-ÈRES (20 PAYS/RÉGIONS) EMPLOI	2020	2021
TURNOVER		
Taux de turnover sur les effectifs permanents (du 01/01 au 31/12) :		
👉 France	18,5 %	19,3 % (note 35)
👉 Espagne	13,8 %	19,1 %
👉 Belgique	12,3 %	13,8 %
👉 Italie	7,2 %	9,2 %
👉 Chine	30,6 %	36,7 %
👉 Portugal	43,5 %	18,4 %
👉 Pologne	18,9 %	22,6 %
👉 Allemagne	36,9 %	25,7 %
👉 Russie	28,1 %	38,9 %
👉 Hongrie	28,2 %	31,7 %
👉 Inde	34,7 %	40,2 %
👉 Brésil	34,7 %	47,5 %
👉 République Tchèque	17,7 %	25,3 %
👉 Turquie	53,8 %	66,4 %
👉 Roumanie	43,2 %	40,2 %
👉 Royaume-Uni	48,5 %	45 %
👉 Maroc	52,7 %	77,8 %
👉 Pays-Bas	n/a	30 %
👉 Mexique	n/a	35,8 %
👉 Taïwan	n/a	44,8 %

Notes méthodologiques DPEF 2021
Note 35 : L'indicateur turnover est calculé sur un effectif moyen annuel en contrat permanent.

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL (20 PAYS/RÉGIONS)	2020	2021
% effectif en contrat permanent travaillant à temps complet (situation au 31/12)	63 %	62,8 % (note 36)
% effectif en contrat permanent travaillant à temps partiel (situation au 31/12)	37 %	37,2 %
% effectif en contrat non permanent travaillant à temps complet (situation au 31/12)	27,8 %	25,1 %
% effectif en contrat non permanent travaillant à temps partiel (situation au 31/12)	72,2 %	74,9 %

Notes méthodologiques DPEF 2021
Note 36 : Sur 68 138 en contrat permanent et 16 495 en contrat non permanent dans les 20 pays/régions considéré-es pour ces indicateurs.

ABSENTÉISME (20 PAYS/RÉGIONS)	2020	2021
Taux d'absentéisme pour les contrats permanents (du 01/01 au 31/12) :		
👉 France	3,5 %	3,1 % (note 37)
👉 Espagne	3,8 %	3,7 %
👉 Belgique	n/a	n/a
👉 Italie	3,5 %	6,8 %
👉 Chine	n/a	n/a
👉 Portugal	2,2 %	2,6 %
👉 Pologne	9,1 %	8,2 %
👉 Allemagne	n/a	n/a
👉 Russie	1,3 %	n/a
👉 Hongrie	4,6 %	5,5 %
👉 Inde	n/a	n/a
👉 Brésil	6,2 %	3,4 %
👉 République Tchèque	n/a	4,2 %
👉 Turquie	2,5 %	2,8 %
👉 Roumanie	1,6 %	1,4 %
👉 Royaume-Uni	2,2 %	2,4 %
👉 Maroc	8,3 %	1,8 %
👉 Pays-Bas	n/a	4,6 %
👉 Mexique	n/a	10,9 %
👉 Taïwan	n/a	0,2 %

Notes méthodologiques DPEF 2021
Note 37 : Correspond au nombre d'heures non travaillées pour raison d'absentéisme/nombre d'heures théoriques travaillées. Les raisons d'absentéisme considérées dans le calcul de l'indicateur sont : arrêts pour maladies ordinaires, maladies professionnelles découlant de restrictions d'aptitudes, accidents de travail, absences injustifiées. À noter que tous les pays ne suivent pas l'indicateur absentéisme sur leurs périmètres d'où l'absence de données.

ACCIDENTS DU TRAVAIL (20 PAYS/RÉGIONS)	2020	2021
NOMBRE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL		
Nombre d'accidents du travail ayant provoqué un arrêt (du 01/01 au 31/12) :		
→ France	295	656
→ Espagne	214	255
→ Belgique	51 (note 38)	64
→ Italie	91	134
→ Chine	32	26
→ Portugal	56	57
→ Pologne	39	39
→ Allemagne	94	103
→ Russie	n/a	5
→ Hongrie	13	46
→ Inde	n/a	n/a
→ Brésil	15	15
→ République Tchèque	12	11
→ Turquie	45	80
→ Roumanie	2	14
→ Royaume-Uni	18	8
→ Maroc	18	34
→ Pays-Bas	n/a	13
→ Mexique	n/a	21
→ Taïwan	n/a	12

Notes méthodologiques DPEF 2021
Note 38 : Les accidents comptabilisés sont uniquement les accidents avec interruption de travail.
Nous retenons les accidents sur le lieu de travail ou les accidents lors d'un déplacement entre 2 lieux de travail.
La donnée historique 2020 pour la Belgique a été corrigée suite à des erreurs/anomalies de calcul détectées.

ACCIDENTS DU TRAVAIL (20 PAYS/RÉGIONS)	2020	2021
Taux de fréquence des accidents du travail ayant provoqué un arrêt (du 01/01 au 31/12) : <div><div>INFORMATION VÉRIFIÉE</div>Audit mazars</div>		(Note 39)
→ France	n/a	21
→ Espagne	n/a	19
→ Belgique	n/a	19
→ Italie	n/a	14
→ Chine	n/a	2
→ Portugal	n/a	22
→ Pologne	n/a	7
→ Allemagne	n/a	24
→ Russie	n/a	1
→ Hongrie	n/a	22
→ Inde	n/a	n/a
→ Brésil	n/a	4
→ République Tchèque	n/a	7
→ Turquie	n/a	23
→ Roumanie	n/a	5,7
→ Royaume-Uni	n/a	4
→ Maroc	n/a	20
→ Pays-Bas	n/a	8
→ Mexique	n/a	33
→ Taïwan	n/a	9

Notes méthodologiques DPEF 2021
Note 39 : Nouvel indicateur ajouté pour la DPEF 2021 d'où l'absence de données historiques.

LEADERSHIP DIVERSITÉ & INCLUSION (20 PAYS/RÉGIONS)	2020	2021
% de femmes leaders (situation au 31/12) :		(Note 40)
→ % de femmes leaders en France	27,1 %	28,6 %
→ % de femmes leaders en Espagne	42,7 %	42,6 %
→ % de femmes leaders en Belgique	25,9 %	27 %
→ % de femmes leaders en Italie	34,6 %	35,7 %
→ % de femmes leaders en Chine	52,2 %	51,7 %
→ % de femmes leaders au Portugal	32,8 %	32,9 %
→ % de femmes leaders en Pologne	51,4 %	53,8 %
→ % de femmes leaders en Allemagne	42,3 %	42,8 %
→ % de femmes leaders en Russie	51,6 %	54 %
→ % de femmes leaders en Hongrie	50,8 %	53,5 %
→ % de femmes leaders en Inde	14,9 %	17,7 %
→ % de femmes leaders au Brésil	32,2 %	35,7 %
→ % de femmes leaders en République Tchèque	37 %	39,2 %
→ % de femmes leaders en Turquie	32 %	31 %
→ % de femmes leaders en Roumanie	44,3 %	42,8 %
→ % de femmes leaders au Royaume-Uni	40,4 %	44,2 %
→ % de femmes leaders au Maroc	38,8 %	36,9 %
→ % de femmes leaders aux Pays-Bas	n/a	30,1 %
→ % de femmes leaders au Mexique	n/a	39,5 %
→ % de femmes leaders à Taïwan	n/a	51,6 %

Notes méthodologiques DPEF 2021
 Note 40 : Coéquipières ayant en animation hiérarchique au moins 1 personne.

EMPLOI ET INSERTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (20 PAYS/RÉGIONS) DIVERSITÉ & INCLUSION	2020	2021
Taux de coéquipier·ères avec reconnaissance handicap (situation au 31/12) :		
→ France	3,2 %	3,1 % (note 41)
→ Espagne	2,1 %	2,1 %
→ Belgique	n/a	n/a
→ Italie	4 %	3,6 %
→ Chine	0,1 %	0,1 %
→ Portugal	0,7 %	0,8 %
→ Pologne	0,7 %	0,7 %
→ Allemagne	1 %	0,7 %
→ Russie	0,2 %	0,4 %
→ Hongrie	0,9 %	0,9 %
→ Inde	0,4 %	0,5 %
→ Brésil	0,1 %	1 %
→ République Tchèque	0,5 %	0,3 %
→ Turquie	1,5 %	1,1 %
→ Roumanie	2,4 %	2,8 %
→ Royaume-Uni	0,1 %	0,1 %
→ Maroc	0,2 %	0,4 %
→ Pays-Bas	n/a	n/a
→ Mexique	n/a	0,2 %
→ Taïwan	n/a	1,2 %

Notes méthodologiques DPEF 2021
 Note 41 : Certaines données handicap n'ont pas pu être collectées en 2021 auprès des pays/régions en raison de l'absence de législation nationale, du droit à collecter cette information, etc.

DROITS HUMAINS DANS LA CHAÎNE DE VALEUR	2020	2021
COMPÉTENCES DROITS HUMAINS		
% d'acquisition des compétences développement durable pour les équipes travaillant en production (situation au 31/12)	83 %	77 % (note 42)

% d'acquisition des compétences développement durable pour les équipes Achat (situation au 31/12)	68 %	78 % (note 42)
---	------	----------------

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 42 : En matière de formation, nous avons commencé en 2021 une période de transition entre deux outils. Nous avons tout d’abord évalué les compétences en matière de développement durable à l’aide de l’outil *Skill Matrix* jusqu’à la fin du mois de juin 2021, pour basculer ensuite sur la plateforme *Decathlon Academy*. Le résultat obtenu sur le niveau d’autonomie a été de 77 % en 2021. Seuls 1 064 collaborateur·rices ont utilisé l’outil de formation *Decathlon Academy* et y ont défini leur plan de développement.

Notre catalogue d’offres d’apprentissage du développement durable a été également mis à jour sur la base de la nouvelle cartographie des risques. Et nous avons renforcé cette offre en achetant trois formations différentes supplémentaires auprès de sociétés externes.

Les compétences des acheteurs en matière de développement durable ont été suivies par le biais de l’outil *Skill Matrix* jusqu’à la fin du mois de juin 2021, pour basculer ensuite sur la plateforme *Decathlon Academy*. En 2021, 32 acheteurs ont défini leur plan de développement dans *Decathlon Academy* et le taux 2021 a atteint 78 % d’autonomie sur les compétences fondamentales.

PÉRIMÈTRE & NOMBRE D'ÉVALUATIONS | DROITS HUMAINS

Nombre de sites de production concernés par les évaluations RHP (situation au 31/12) :

➡ Nombre de sites de production de rang 1 concernés	995	902 (note 43)
➡ Nombre de sites de production de rang 2 concernés	387	378
Nombre d'évaluations RHP réalisées (du 01/01 au 31/12)	818	989 (note 44)
% des évaluations RHP réalisées en interne (du 01/01 au 31/12)	62 %	60 % (note 45)

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 43 : Des contrôles consistant en un recoupement périodique de la liste fournie par le Service Achats des fournisseurs avec un chiffre d'affaires réalisé ont été effectués avec la liste des fournisseurs animés sur la RHP.

Ce croisement est réalisé plusieurs fois par an et ce contrôle permet de mettre en évidence les fournisseurs qui n'apparaissent pas dans les extractions de l'outil SDB, ce qui peut s'expliquer par différentes raisons techniques. En février 2022, il subsiste encore 173 fournisseurs pour lesquels les raisons n'ont pas encore été explicitées ou les corrections non apportées. Les travaux d'analyse et de contrôle se poursuivent.

Note 44 : En 2021, nous avons effectué 989 audits RHP au total et 590 ont été réalisés en interne par nos auditeurs RHP locaux (*taux d’internalisation de 2021 de 60 %*). Pendant la période Covid-19, 204 sites en production n’ont pas pu être audités. Sur ces 204 sites, 74 ont un retard de plus d’un an selon le niveau de fréquence du pays, appelé “sites critiques”. 130 sites ont également un retard de moins d’un an selon le niveau de fréquence du pays, appelé “*out of track*” (“*hors pistes*”).

Note 45 : En 2021, nous avons effectué 590 audits RHP en interne et 399 audits RHP en externe par les cabinets SGS & Bureau Veritas. En raison de la Covid-19, nous n’avons pas été en mesure d’effectuer toutes les évaluations nécessaires sur le terrain. Néanmoins, nous avons une meilleure performance d’évaluation comparativement à l’année dernière, celle-ci a augmenté de 21 % en 2021.

FOCUS SUR LES RÉSULTATS RHP | DROITS HUMAINS

% des sites de production évalués A, B ou C lors des évaluations RHP (situation au 31/12) :	 Audit mazars	
➡ % des sites de production de rang 1 évalués A, B ou C	84 %	78 % (note 46)
➡ % des sites de production de rang 2 évalués A, B ou C	75 %	57 % (note 46)

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 46 : Nous vérifions notamment la bonne application par nos fournisseurs de notre Code de conduite en matière de respect des droits humains, de sécurité des personnes, d’éthique et de conditions de travail dans le monde entier. La crise de la Covid-19 a entraîné un retard dans la bonne exécution de notre mécanisme d’évaluation RHP. Les règles et les modalités sanitaires mises en place par les gouvernements locaux ont limité l’accès aux usines, voire arrêté temporairement leurs activités dans certains pays.

Par ailleurs, début 2021, nous avons également lancé notre nouvelle grille RHP V12 ainsi que notre nouveau Code de conduite, et avons renforcé nos exigences sur certaines thématiques (*ex : travail forcé, risque chimique*). Cette nouvelle grille permet aussi d’accompagner nos fournisseurs vers plus d’autonomie.

Nous terminons l’année 2021 avec une performance plus faible que prévue, sans avoir perdu de visibilité sur nos exigences en matière de RHP à travers le monde. Nous avons poursuivi en 2021 les autoévaluations (*questionnaire appelé Gemba*). Ainsi, 917 autoévaluations *Gemba* ont été réalisées, ce qui nous a permis de répondre aux exigences E et D de la grille RHP.

Concernant notre nouvelle grille RHP V12, nous avons fortement impliqué les différents acteurs (OPM-SD par process, réseaux d’évaluateurs, relais SD par process, responsables de processus, responsables pays) et organisé régulièrement différents webinaires pour nous connecter à notre réseau Développement Durable.

À noter que l’objectif % ABC 2021 était de 87 % pour 2021 et il est fixé à 88 % ABC rang 1 pour 2022.

Nous avons 902 sites de production actifs de rang 1 et 700 sont dans le classement ABC pour les audits RHP, le résultat 2021 étant de 78 % pour ce classement ABC rang 1 (diminution de 6 % par rapport à 2020).

Pour des raisons de rigueur méthodologique, nous avons enlevé l’impact de 74 sites de production de rang 1 n’ayant pas été évalués depuis plus d’un an selon le niveau de fréquence du pays.

Sur les 387 sites de production de rang 2, 215 sites sont dans le classement ABC, soit un taux de 57 %.

77 sites de production de rang 2 ont été classés en ABC mais n’ont pas été évalués depuis plus d’un an selon le niveau de fréquence du pays. Nous avons donc retiré l’impact de ces sites évalués tardivement de notre calcul % ABC. Pour cette raison, le taux est en légère baisse depuis l’année dernière et, dans ce contexte pandémique, nous avons déployé tous nos efforts pour gérer les évaluations des sites rang 1 dans les délais.

DROITS HUMAINS DANS LA CHAÎNE DE VALEUR	2020	2021
FOCUS SUR LES RÉSULTATS RHP DROITS HUMAINS		

Résultats des évaluations RHP des partenaires et sites de production en propre :

➡ % des sites de production en propre évalués A, B ou C	100 %	78 % (note 47)
	97 % —	91 % —
➡ % des sites de production des fournisseurs partenaires évalués A, B ou C	A : 1 % - B : 50 % - C : 46 % —	A : 1 % - B : 40 % - C : 50 % —
	107 sites de production des fournisseurs partenaires évalués A, B ou C	104 sites de production des fournisseurs partenaires évalués A, B ou C (note 48)

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 47 : En 2021, Decathlon a neuf usines dans le monde.

Deux sites sont en retard de plus d’un an par rapport au niveau de fréquence du pays, pour cette raison nous avons retiré l’impact de ces sites de notre calcul % ABC.

Note 48 : Le périmètre de l’indicateur concerne 114 sites de production partenaires (*50 partenaires au total*) et 104 sites sont dans le classement ABC RHP. Début 2021, nous avons augmenté les exigences de notre grille d’évaluation RHP afin de renforcer certains thèmes (*par exemple, le travail forcé, la gestion des produits chimiques*). En conséquence, la performance % ABC de nos partenaires a diminué de 6,2 %.

ENCHANTEMENT PAR NOS PRODUITS	2020	2021
SATISFACTION CLIENTS & UTILISATEURS		

% d'utilisateur·rices sportif·ves enchanté·es par les produits Decathlon (du 01/01 au 31/12)	 Audit mazars	69 %	71,5 % (note 49)
Coefficient d’influence sur la qualité de recommandations des produits Decathlon par les collaborateur·rices Decathlonien·nes (du 01/01 au 31/12)		3,6	3,9 (note 50)
Score N.P.S sur la qualité de recommandations des produits Decathlon par les collaborateur·rices Decathlonien·nes (du 01/01 au 31/12)		37 (périmètre 15 pays/régions)	40 (périmètre 24 pays/régions) (note 50)

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 49 : Cet indicateur porte sur le pourcentage d'utilisateur·rices sportif·ves enchanté·es ayant donné une note de 5/5 sur leur avis produit.

L'indicateur porte sur 1 069 209 avis produits récoltés en 2021 (*1 520 791 avis récoltés en 2020*).

Il s'agit des avis “poussés” de nos client·es sur les produits Decathlon hors produits Autres Marques Internationales (*avis poussés = avis déposé suite à une sollicitation auprès d'un·e client·e*).

Le processus global de collecte-modération-publication des avis vise à renforcer la confiance des client·es ainsi que la fiabilité de l'indicateur.

L'objectif fixé pour 2021 était de 72 % avec une trajectoire de 74 % en 2022.

Après une année 2020 fortement chahutée en raison de la pandémie de la Covid-19, ce qui s'est reflété dans nos indicateurs de performance (*avec notamment une baisse de la satisfaction globale de nos clients liée à plusieurs facteurs*), 2021 a marqué un net rebond.

Nous retrouvons et dépassons même nos niveaux de performance concernant la note moyenne (*passant de 4,45 à 4,50 entre 2020 et 2021*), l'enchantement client. Le RPM quant à lui continue de baisser. L'animation renforcée autour de l'excellence contribue à ces bonnes performances.

Note 50 : Cet indicateur a été intégré dans la DPEF à partir de l'exercice 2018 et ne concernait alors que le périmètre France (10 427 coéquipier·ères Decathlon répondants) puis a été élargie chaque année pour en 2021 impliquer 24 pays/régions qui ont participé (*Algérie, Allemagne, Angleterre, Belgique, Brésil, Bulgarie, Chili, Chine, Colombie, Espagne, France, Hong-Kong, Inde, Italie, Mexique, Pays-Bas, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Russie, Singapour, Suisse, Taïwan, Turquie*) avec 61 648 réponses. Les collaborateur·rices sont invité·es à partager leur opinion sur tous les sports qu'ils pratiquent, mais aussi sur les sports des enfants de leur entourage, s'ils en ont.

Le *Net Promoter Score* (N.P.S) permet de mesurer le niveau de recommandation dont les produits de marques propres font l'objet par les coéquipier·ères de l'entreprise (*tous métiers confondus*).

Le résultat NPS 2021 sur l'ensemble des Sports Signés est de 40 (*54 % de promoteurs - 14 % de détracteurs*).

La seule note NPS ne suffit pas, un 2^{ème} indicateur d’importance a été ajouté en complément : le coefficient d’influence (il se calcule par le taux de promoteurs divisé par le taux de détracteurs). Considérant qu'un promoteur influence 3 personnes et un détracteur en influence 10, nous mesurons ainsi la puissance d’influence des collaborateur·rices dans leur entourage. Avec 4 fois plus de promoteurs que de détracteurs, nous commençons par avoir un nombre de personnes influencées positivement supérieur à celles influencées négativement.

L'objectif pour le coefficient d'influence était de 4 en 2021, il est de 5 en 2022.

La cible de notre NPS international est de 45 en 2022 et de 70 d'ici à 5 ans.

ENCHANTEMENT PAR NOS PRODUITS	2020	2021
QUALITÉ DES PRODUITS		
Nombre de retours qualité pour un million de produits Decathlon vendus (du 01/01 au 31/12)	<div><div><div><div></div><div>INFORMATION VÉRIFIÉE</div></div><div>Audit mazars</div></div></div> 1 072	988 (note 51)
Nombre de dossiers pour lesquels il y a eu des Actions Correctives Qualité pour les produits Decathlon et autres marques internationales AMI (du 01/01 au 31/12)	251	243 (note 52)
Nombre de produits Decathlon et AMI concernés par ces Actions Correctives Qualité (du 01/01 au 31/12)	0,97 million de produits	0,46 million de produits
% de produits Decathlon & AMI réparés, donnés et recyclés suite à des Actions Correctives Qualité ACQ (au 31/12)		(Note 53)
↪ % recyclés	0,01 %	1,6 % (note 54)
↪ % donnés	17,2 %	1 % (note 55)
↪ % réparés	23,4 %	91,7 % (note 56)

↪ % retours fournisseurs	59,4 %	0,2 % (note 57)
--------------------------	--------	-----------------

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 51 : Le résultat de l'année 2021 est difficilement comparable avec les années précédentes, car nous avons optimisé et fiabilisé notre processus de collecte et calcul des retours magasins (*les retours Internet sont également pris en compte depuis 2021*). Ce travail se matérialise via le déploiement d'un nouvel outil de suivi de nos indicateurs qualité à l'échelle de l'entreprise (*DQPlay, remplaçant AFO*). Néanmoins à titre de comparaison et en faisant une reprise d'historique sur 2019 et 2020, nous obtenons les résultats suivants : RPM 2021 : 972, RPM 2020 : 1 088, RPM 2019 : 1 312 Cette mise en perspective confirme l'amélioration significative de cet indicateur sur ces dernières années.

Note 52 : Volume de dossiers stable par rapport à 2020 (*dossiers provisionnés, non encore estimés ou clôturés en 2021. Concerne tous les dossiers qualité, sans exception*). Nous continuons à animer fortement la valorisation des produits non-conformes traités via les Actions Correctives Qualité.

Note 53 : Les 5,49% restants correspondent aux produits qui ont dû être détruits car il n'a pas été possible ni de les réparer, ni de les donner, ni de les recycler. Cela peut arriver sur des produits qui présentent, par exemple, un risque toxicologique important. Dans ces cas-là, ils sont incinérés. Aussi, pour des produits à compositions complexes qui ne peuvent pas être utilisés, le recyclage est difficile à mettre en œuvre.

Note 54 : Le recyclage des produits n'est pas chose aisée notamment car :

- La grande majorité des produits concernés est composée de plusieurs matériaux difficiles à séparer. Or pour recycler efficacement, les composants doivent être isolés;
- Le panel de prestataires de recyclage actuels répond bien aux besoins pour les produits composés de métaux (*composants facilement revalorisables*) mais il n'est pas assez fourni pour les autres matériaux.

Malgré la faiblesse du chiffre, cet indicateur est en grande augmentation par rapport à l'année dernière. Un partenariat avec Umains permet de trouver de nouvelles filières de revalorisation que nous n'avions pas avant. Ce chiffre à vocation à croître dans les années à venir.

Note 55 : Les produits peuvent être donnés lorsque les deux facteurs suivants sont bien remplis :

- Accord signé du leader de la Marque (sport) Decathlon concernée pour donner les produits touchés par le problème qualité;
- Contrat signé entre Decathlon et l'association à qui les produits sont donnés. Un CERFA est fourni par l'association en preuve que le don a été effectué.

Le % de produits donnés en 2021 est en nette diminution par rapport à l'année dernière. La raison principale est qu'en 2020, 115 000 sous-vêtements chauds avaient pu être donnés. Ce qui représente des quantités significatives quand on sait qu'il y a eu 455 000 produits non-conformes en 2021.

Note 56 : En cas de non-conformité détectée sur un produit et de lancement d'un dossier Qualité, la réparation est la priorité.

Trois possibilités pour réparer les produits non-conformes :

- Soit en magasin ou entrepôt, lorsque la réparation est facile à réaliser;
- Soit par un prestataire lorsque celle-ci est complexe ou représente de fortes quantités;
- Soit les produits sont envoyés au fournisseur pour les réparer.

Ainsi, 91,73% des produits concernés par des non-conformités ont été réparés en 2021 ; c'est 4 fois plus que l'année précédente. C'est évidemment la priorité car cela permet de remettre les produits en vente contrairement au don ou au recyclage.

En 2020, lorsque les produits étaient renvoyés vers le fournisseur pour être réparés avant de revenir dans le réseau entrepôts/magasins, ils n'étaient pas intégrés dans cette section. Cela ne permettait pas de dissocier les différents avènements potentiels chez le fournisseur.

Cette année, lorsque nous savions que nous allions envoyer les produits chez les fournisseurs pour qu'ils les réparent avant de nous les renvoyer, nous intégrions ces quantités dans la partie "% réparés".

Note 57 : Les données ne sont pas comparables entre 2020 et 2021 en raison d'un changement de méthodologie. Cette partie comprend désormais uniquement les produits non-conformes qui ont été renvoyés chez le fournisseur sans connaissance de leur devenir. Un renvoi chez le fournisseur, si ce n'est pas pour réparer un produit est une pratique rare, ce qui explique ce faible pourcentage.

ENCHANTEMENT PAR NOS PRODUITS	2020	2021
INNOCUITÉ DES PRODUITS MANAGEMENT DES SUBSTANCES CHIMIQUES		
% de fournisseurs ayant signé la dernière version des exigences RSL de Decathlon sur les substances chimiques (du 01/01 au 31/12)	84,6 %	93,9 % (note 58)
% de rapports de test conformes aux exigences toxicologiques de Decathlon (du 01/01 au 31/12)	86,9 %	86 % (note 59)
Nombre de fournisseurs ayant été formés sur le management des substances chimiques en production lors d'un coaching terrain (du 01/01 au 31/12)	23	43 (note 60)
Durée moyenne avant 1 ^{er} contact avec les clients en cas de remontée clients (du 01/01 au 31/12)	2,4 jours	1,9 jour (note 61)
Temps de réponse aux clients pour question sur les substances chimiques ou réactions cutanées (du 01/01 au 31/12)	58 jours	40 jours (note 62)

Notes méthodologiques DPEF 2021

Note 58 : L'indicateur portant sur la signature de la RSL (*Restricted Substances List*) est extrait de l'outil *Supplier Database* (SDB). L'objectif était de dépasser 90% en janvier 2022 afin d'assurer la signature des nouveaux fournisseurs. L'outil SDB est utilisé à titre indicatif car il n'est pas adapté à la mesure précise du référencement pour cet indicateur.

Nous observons un résultat satisfaisant obtenu fin 2021. Cela conclut positivement les deux ans d'engagement de nos fournisseurs sur cette version de la RSL. La compréhension de la RSL par notre panel fournisseur et nos équipes de production augmente chaque année. De plus, l'alignement de plus en plus fort avec des standards externes permet une implémentation d'autant plus facile chez nos fournisseurs des process textile et chaussures, à noter qu'il reste encore un peu d'effort à faire sur les autres périmètres process.

Une nouvelle version de la RSL Decathlon, qui sera plus alignée sur des RSL externes sortira en 2022.

Note 59 : L'indicateur "*% de rapports de test conformes aux exigences toxicologiques de Decathlon*" est extrait des résultats OOS (*out of spec*) de l'outil *Starlims*. (*Remarque : Starlims est l'outil international de gestion des informations de laboratoire utilisé par Decathlon et permettant de gérer une demande de test adressée à des laboratoires internes ou externes, ainsi que l'enregistrement des données et rapports associés*).

Le résultat est constant année après année : nos packages de test ont peu évolué, cela reste donc stable sans toutefois se dégrader. Peu de nouvelles substances sont recherchées en routine par nos équipes de conception et production.

Le taux de tests non-conformes reste constant, tributaire des évolutions de nos packages de test (*qui le font augmenter*), et de notre efficacité à tester de plus en plus précisément les périmètres les plus risqués (*qui le font augmenter*) et de notre politique de formation fournisseurs et de test en amont du produit (*qui le font baisser*).

Concernant le nombre de produit testés aux exigences toxicologiques de Decathlon (*5 739 en 2020 et 6 894 en 2021*), il est en légère augmentation cette année pour plusieurs raisons. Nous augmentons notre couverture de produits testés afin de réduire les risques pour les employé-es travaillant sur site de production et pour réduire le risque environnemental en plus du risque client (*contact peau*).

Cela est contrebalancé par une partie des tests qui sont réalisés et suivis en dehors de notre outil Corporate et aussi parce que de nombreux tests sont faits de plus en plus en autonomie par les fournisseurs et au niveau du composant.

Les objectifs sur ces indicateurs (*% rapports de test conformes aux exigences toxicologiques de Decathlon et nombre de produits testés*) étaient respectivement de > 87% en janvier 2022 et de > 6 000 échantillons testés en janvier 2022.

Note 60 : La formation des fournisseurs est une des stratégies prioritaires de l'équipe "risque chimique" de Decathlon. Malgré l'absence de déplacement en raison du contexte pandémique, la formation des fournisseurs s'accélère. Grâce à des supports de formation digitaux, à un alignement avec les exigences des différents audits fournisseurs (*que l'on traite lors de la formation*) et à une extension du réseau de formateurs locaux, nous avançons de plus en plus rapidement sur le sujet.

L'objectif sur cet indicateur était à > 225 fournisseurs formés fin 2021 (en cumulé).

La prochaine étape sera d'évaluer l'impact de ses formations sur le niveau de nos fournisseurs plus que le nombre de formations en lui-même.

Note 61 : Temps moyen pour établir le premier contact après un avis d'utilisateur.

Le centre d'appels est chargé de contacter chacun des clients qui nous ont alertés, que ce soit à partir d'un avis client, d'un magasin ou directement en prenant contact avec les coéquipier-ères du CRC (Centre de Relations Clients de Decathlon).

L'objectif sur cet indicateur était de continuer à rester en dessous des 2 jours à fin 2021.

Note 62 : Temps de réaction aux requêtes des utilisateur-rices concernant des substances chimiques ou des effets indésirables sur la peau. Cela signifie qu'en moyenne, chaque requête d'un-e client-e est clôturée dans un délai de 40 jours, depuis la première alerte de la cliente ou du client jusqu'à la clôture du dossier, après l'envoi de la lettre de réponse finale avec les conclusions du laboratoire.

L'objectif sur cet indicateur était de revenir sous < 40 jours en janvier 2022.

Nous observons de bons résultats sur la gestion des remontées et questions clients en lien avec la sécurité chimique. Un faible temps de premier contact permet de désamorcer des cas critiques, et de pouvoir alerter les équipes concernées d'autant plus rapidement si besoin. Un temps de traitement de 40 jours est notre cible et permet de réunir toutes les informations nécessaires (*information d'utilisation produit, rapport de test, provenance...*) pour une réponse finale à la cliente ou au client.