

# **Déclaration de Performance Extra-Financière**

1<sup>er</sup> octobre 2022 / 30 septembre 2023

## SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Notre modèle d'affaires</b>   | <b>3</b>  |
| <b>La stratégie RSE pour le cycle 2022/2030</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Notre cartographie des risques</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Nos engagements vis-à-vis de nos collaborateurs</b>   | <b>10</b> |
| Les équipes Conforama  | 10        |
| 1. L'attraction et le maintien des talents   | 12        |
| 2. Le développement et la gestion des compétences  | 17        |
| L'égalité de traitement et la promotion de la diversité  | 19        |
| 3. L'inclusion des personnes en situation de handicap  | 19        |
| 4. L'égalité professionnelle   | 22        |
| 5. La santé, la sécurité, le bien-être au travail  | 24        |
| 6. Le dialogue social  | 26        |
| <b>Nos engagements pour réduire l'impact environnemental de nos activités</b>  | <b>27</b> |
| L'atténuation et l'adaptation au changement climatique   | 28        |
| 7. L'optimisation de la logistique amont et aval   | 28        |
| 8. L'optimisation énergétique des bâtiments  | 31        |
| 9. L'adaptation au changement climatique   | 32        |
| 10. La gestion des déchets   | 32        |
| Les actions d'économie circulaire  | 34        |
| 11. La réparabilité des produits   | 35        |
| 12. La recyclabilité des produits  | 36        |
| <b>Nos engagements pour une gestion raisonnée des ressources et la préservation de l'environnement dans la fabrication de nos produits</b> | <b>37</b> |
| 13. La gestion raisonnée des ressources dans la chaîne d'approvisionnement   | 37        |
| 14. Le respect de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement   | 39        |
| <b>Nos engagements pour une pratique éthique des affaires</b>  | <b>39</b> |
| 15. Le respect des droits humains et des libertés fondamentales dans la chaîne d'approvisionnement   | 39        |
| 16. La lutte contre la corruption  | 41        |
| 17. La protection des données personnelles des collaborateurs et des clients   | 42        |
| <b>Nos engagements pour la protection de nos clients</b>   | <b>43</b> |
| 18. La sécurité des clients  | 43        |
| <b>Devoir de vigilance</b>   | <b>44</b> |
| <b>Note méthodologique</b>   | <b>46</b> |

Conforama publie cette année sa troisième Déclaration de Performance Extra-Financière.

L'année 2023 a été marquée par la réouverture de magasins dans différentes régions, un retour à la télévision au travers de spots publicitaires, la poursuite du renouvellement de l'offre produits et la proposition de nouveaux services aux clients.

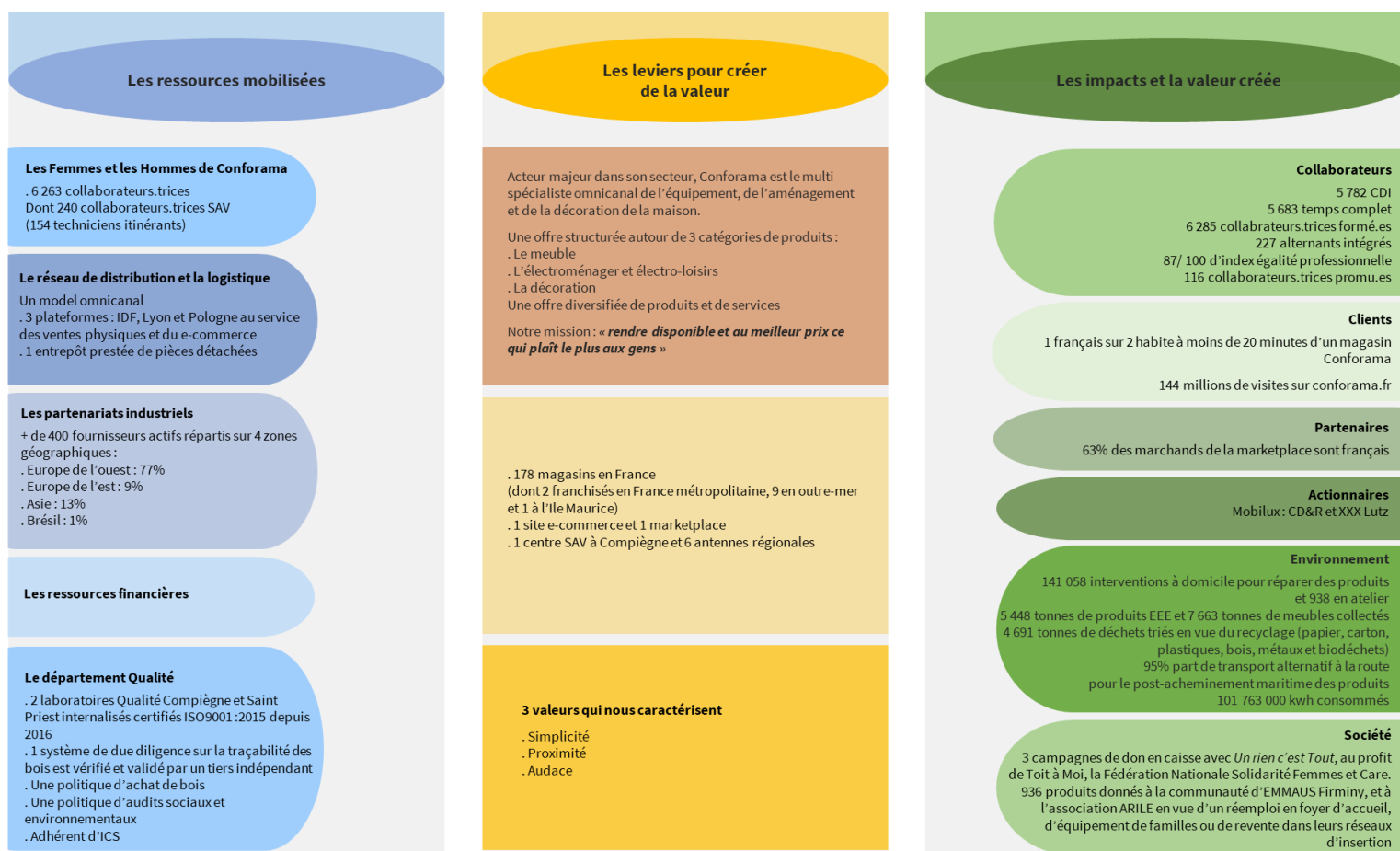
Si le contexte économique et financier a eu un impact négatif sur la fréquentation des magasins et du site marchand et sur le volume des ventes, Conforama s'est néanmoins attaché à poursuivre le développement d'un certain nombre de programmes de transformation, tout en ajustant le rythme de déploiement.

## Notre modèle d'affaires

Multi-spécialiste de l'équipement, de l'aménagement et de la décoration de la maison, Conforama rend disponible et au meilleur prix des produits populaires et adaptés aux besoins de chacun au travers de son réseau de magasins et de son site marchand [conforama.fr](https://conforama.fr).

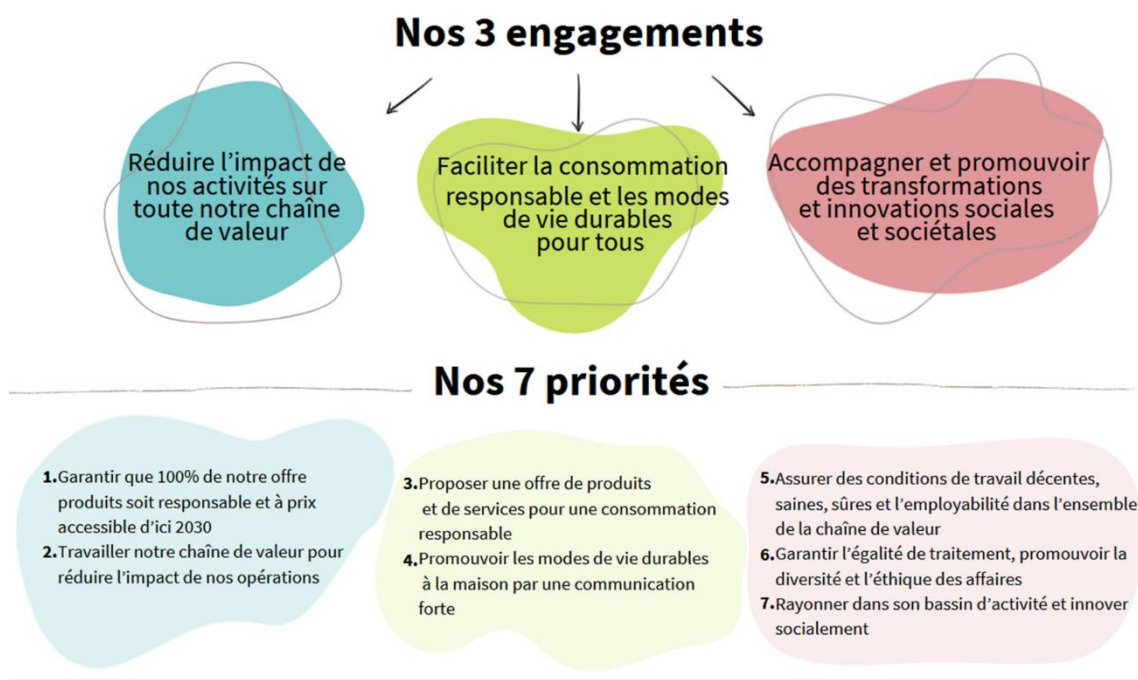
La nouvelle stratégie « Rebond 2025 », qui couvre l'ensemble de la chaîne de valeur de Conforama, a été partagée avec l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs au cours de l'exercice 2022, insufflant une nouvelle dynamique à l'entreprise.

La déclaration de performance extra-financière reprend ainsi l'ensemble des activités de Conforama France qui comprend les 166 magasins en propre, la logistique, le site e-commerce, les fonctions supports ou encore le SAV et qui se sont déroulées entre le 1<sup>er</sup> octobre 2022 et le 30 septembre 2023 (sauf exceptions précisées). Compte tenu des ouvertures de magasins au cours de l'année, les données ont été retravaillées pour permettre un juste comparatif entre 2022 et 2023.



## La stratégie RSE pour le cycle 2022/2030

Engagée dans une démarche de responsabilité, Conforama travaille sur toute sa chaîne de valeur pour en limiter l'impact tout en préservant l'accessibilité de ses produits. Elle a défini son ambition : « *Permettre à tous de vivre une plus belle vie chez soi, en respectant l'humain et les limites de la planète* » et l'a décliné en 3 engagements, 7 priorités et plus d'une centaine d'actions concrètes échelonnées jusqu'en 2030.



Cette année, les équipes ont notamment rédigé leurs plans de prévention et d'éco-conception pour chacune des grandes catégories de produits, testé sur 8 magasins une offre de seconde chance et de seconde main, et enregistré une baisse de 21% des consommations énergétiques.

La sensibilisation et la formation des équipes s'est poursuivie avec :

- 31 managers supplémentaires ont suivi une session « Fresque du Climat », soit près de 100 personnes formées au cumul en deux ans.
- 40% des équipes commerciales et Qualité ont été formés aux concepts d'éco-conception pour les intégrer dans leurs échanges avec les fournisseurs.
- Près de 1 500 collaborateurs ont suivi le module d'e-learning de 30 minutes sur les enjeux climatiques et sociaux, le bilan carbone de l'enseigne et la politique RSE, soit 21,5% des collaborateurs. Mis à disposition en juillet dernier, l'objectif était de 10% avant la fin de l'exercice.
- Création d'une communauté « Planète Confo » sur le réseau social interne de l'entreprise mis en place en juin dernier. Celle-ci réunit près de 500 membres qui partagent des informations sur les objectifs RSE et les résultats de l'enseigne, des bonnes pratiques ou encore apportent des connaissances complémentaires sur les sujets.

Les clients ont été également sensibilisés au travers de communications marketing pour leur permettre d'adopter des modes de vie durable à la maison. Sur l'exercice, 20 communications commerciales ont promu la fabrication française et européenne des produits, les services d'économie circulaire (ConfoTroc ou GEEV) et la sobriété dans l'usage des produits.

De nouveaux messages sont planifiés pour le prochain exercice.

Conforama a sensibilisé les équipes marketing aux enjeux d'une communication responsable au travers d'une charte qui présente les caractéristiques environnementales des produits afin d'informer aux mieux les clients sur ces enjeux.

Enfin, le comité de transformation RSE, composé d'un représentant par métier et animé par l'équipe RSE, s'est réuni 6 fois sur l'exercice. Deux groupes de travail pluridisciplinaires ont été animés par les équipes sur les thèmes de l'éco-conception et des opérations de seconde vie en magasin.

## Notre cartographie des risques RSE

Conforama a réalisé sa cartographie des risques extra-financiers en 2021.

Cette démarche, a reposé sur un premier diagnostic effectué en septembre 2021 à l'aide d'un cabinet externe. Près de 40 entretiens avaient été réalisés avec les responsables des différents processus opérationnels, de management et support de Conforama, ainsi qu'avec des représentants de parties prenantes externes (ONG, fournisseurs, agences de notation extra-financières, initiatives sectorielles).

La cartographie des risques et les plans d'actions associés ont été présentés et validés par les membres du Comité exécutif de Conforama.

Cette cartographie a été réévaluée cette année à l'occasion des réunions de comité de transformation RSE et des échanges sur la préparation de la présente déclaration de performance extra-financière (DPEF) avec les représentants des différentes directions de l'enseigne. Aucune évolution n'a été enregistrée au cours de cette révision.

### Rappel de la méthodologie adoptée

La méthodologie utilisée pour réaliser la cartographie des risques extra-financiers a reposé sur :

1. La description des scénarios de risque
2. L'évaluation brute des scénarios de risque
3. L'identification et évaluation des éléments de maîtrise des risques
4. L'évaluation nette et priorisation des scénarios de risque
5. L'arbitrage et pilotage des risques

L'évaluation des risques bruts (sur 4 niveaux) a été réalisée par scénario de risques, en s'appuyant sur les critères suivants :

*L'enjeu du risque est évalué à l'aide d'une combinaison de critères*

- Le risque pays : Indice ODD (objectifs de développement durable)
- Les attentes des parties prenantes évaluées grâce aux interviews conduites en complément des principaux référentiels sectoriels de place : *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, *Global Reporting Initiative (GRI)*, etc.

- L'importance de l'opération en question pour le business

*L'impact du risque a été évalué à l'aide d'une combinaison de critères*

- Réglementaire (sanctions juridiques potentielles et perte de marché)
- Réputation & Image (visibilité par de tierces personnes)
- Opérationnel (exploitation)

Pour évaluer la maîtrise de chaque risque, l'ensemble des éléments de maîtrise qui peuvent concrètement permettre de prévenir ou de limiter sa survenance ou ses effets a été pris en compte. Une cotation globale (de 1 à 4) du niveau d'efficacité du dispositif de maîtrise est effectuée.

La priorisation des scénarios de risque se déduit du croisement du niveau d'exposition brut et du niveau de maîtrise déterminé.

### **Les 18 risques extra-financiers de l'enseigne**

*Risques pour les droits humains :*

- Diversité
- Inclusion des personnes en situation d'handicap
- Attraction et maintien des talents
- Développement et gestion des compétences
- Gestion du climat social
- Respect des droits humains fondamentaux et des libertés fondamentales dans la chaîne d'approvisionnement (discrimination et égalité de traitement, travail forcé et illégal, travail des enfants et liberté d'expression et d'association)

*Risques pour la santé et la sécurité des personnes :*

- Santé, sécurité et bien-être au travail des collaborateurs
- Sécurité des clients

*Risques pour l'environnement :*

- Respect de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement (rejets, pollution, etc.)
- Gestion raisonnée des ressources dans la chaîne d'approvisionnement (bois, coton, etc.)
- Optimisation de la logistique amont et aval (atténuation du changement climatique)
- Adaptation au changement climatique
- Optimisation énergétique des bâtiments (atténuation du changement climatique)
- Gestion des déchets
- Réparabilité des produits
- Recyclabilité des produits

*Risque de conformité :*

- Protection des données personnelles des collaborateurs et des clients
- Lutte contre la corruption

Les informations suivantes, mentionnées dans l'article L. 2 25-102-1 du Code de commerce ne sont pas présentées dans cette déclaration car ont été considérées comme ne faisant pas partie des principaux risques de Conforama France au regard de son activité : la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, d'une alimentation responsable, équitable et durable, la promotion de la pratique d'activités physiques et sportives, les liens entre la nation et l'armée.

## Synthèse des risques, politiques et KPI 2023

| Enjeux   | Risques  | Politiques et actions  | Résultats 22/23   | ODD |
|--|--|--|---|-----|
| Gestion des talents                                | Attraction et maintien des talents                         | <p><b>La politique visant à développer l'attractivité de l'enseigne et le maintien des talents est structurée autour de 3 axes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Fédérer autour d'une expérience candidat/collaborateur de qualité</li> <li>. Développer la culture du « feedback »</li> <li>. Simplifier et moderniser les rituels et les outils.</li> </ul> <p><b>Objectifs :</b></p> <p><i>Un taux d'emploi d'alternants minimum de 5% sur les 3 prochaines années</i><br/> <i>100% des tuteurs formés</i><br/> <i>30% d'alternants embauchés en 2025 (CDI CDD)</i><br/> <i>100% d'un entretien annuel</i></p> <p><b>Actions 2023 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Définition de nouvelles ambitions et objectifs</li> <li>. La structuration et l'amélioration des processus pour développer une expérience candidat/collaborateur plus qualitative</li> <li>. La mise en place de la cooptation</li> <li>. Le développement du sourcing direct : pour identifier les ressources « rares » sur les métiers pénuriques et/ou en tension</li> <li>. Le développement de partenariats externes avec les acteurs de l'emploi</li> <li>. Le renforcement de la structure interne dédiée</li> </ul> | <p><b>KPI :</b><br/> <i>Taux d'alternants : 5,39%</i><br/> <i>Taux de transformation des contrats alternance : 21,8%</i><br/> <i>Taux de réalisation des entretiens individuels : 96%</i></p> <p>Indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 6 263 collaborateurs et collaboratrices inscrits au 30 septembre 2023</li> <li>. 5 782 CDI</li> <li>. 5 683 temps plein</li> <li>. 227 alternants recrutés</li> <li>. 17 embauches en CDI à l'issue de leur formation sur la période</li> </ul> | 8   |
| Gestion des talents                                | Développement et gestion des compétences                   | <p><b>Une politique de formation et de développement des compétences qui repose sur 3 axes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Former au plus proche du besoin</li> <li>. Adapter les offres aux besoins</li> <li>. Adapter les référentiels de compétences</li> </ul> <p><b>L'objectif annuel :</b> 100% des collaborateurs bénéficient d'une formation chaque année</p> <p><b>Objectif 2023 :</b> 60 formateurs relais</p> <p><b>Actions 2023 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Identification et formation de nouveaux formateurs relais</li> <li>. Poursuite de la révision des programmes de formations</li> </ul>  | <p><b>KPI :</b><br/> <i>Taux de collaborateurs formés : 77%</i><br/> <i>63 formateurs relais actifs</i></p> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 6 285 personnes formées</li> <li>. 94 471 heures de formation</li> </ul>  | 8   |
| Egalité de traitement et promotion de la diversité | Inclusion des personnes en situation d'handicap            | <p><b>Une politique d'inclusion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap qui repose sur 4 axes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. le recrutement et l'intégration</li> <li>. l'accompagnement des collaborateurs</li> <li>. la professionnalisation des acteurs internes</li> <li>. la communication et la sensibilisation</li> </ul> <p><b>Objectif annuel :</b> au moins 6% de travailleurs Handicapés dans les équipes Conforama</p> <p><b>Actions 2023 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Fiabilisation des outils de suivi et de pilotage de la politique handicap pour un meilleur accompagnement des équipes</li> <li>. Poursuite de la professionnalisation des acteurs internes et extension du réseau de Référents handicap</li> <li>. formation à l'utilisation de l'outil de sensibilisation KESKI</li> <li>. Mise à disposition d'un guide pratique sur le handicap pour les acteurs internes</li> <li>. Poursuite des actions de communication et de sensibilisation</li> </ul>   | <p><b>KPI :</b><br/> <i>Taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap : 5,86%</i></p> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 345 collaborateurs ayant le statut de travailleur handicapés inscrit aux effectifs au 30 septembre 2023</li> <li>. 111 de référents handicap actifs</li> <li>. 23 recrutements et 17 accompagnements de collaborateurs</li> </ul>  | 8   |
| Egalité de traitement et promotion de la diversité | Diversité  | <p><b>Une politique pour promouvoir l'égalité professionnelle, l'égalité des chances et de traitement des femmes et des hommes</b> avec pour axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. La suppression des écarts de rémunération</li> <li>. L'embauche</li> <li>. La promotion professionnelle</li> <li>. L'accès à la formation</li> <li>. L'articulation vie professionnelle et vie personnelle et familiale</li> </ul> <p><b>Objectif 2024 :</b> indice égalité professionnelle à 88</p>  | <p><b>KPI :</b><br/> <i>Indice égalité professionnelle : 87</i></p> <p>Indicateur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Part des femmes dans l'effectif CDI total : 42,67 %</li> </ul>   | 5/8 |
| Santé et sécurité de nos collaborateurs            | Santé, sécurité et bien-être au travail des collaborateurs | <p><b>Une politique de gestion des risques professionnels qui repose sur les 3 fondamentaux suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. La mobilisation de chacun afin d'être acteur de sa sécurité et de celle des autres</li> <li>. Un cadre de travail adapté, convivial, avec des outils de travail performants et sécurisés</li> <li>. Une organisation adaptée et efficiente prenant en compte le facteur humain</li> </ul> <p><b>L'objectif :</b> réduire progressivement ses taux de fréquence et de gravité à hauteur de 10 à 15% par an vs N-1 sur les 5 prochaines années.</p> <p><b>Actions 2023 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Refonte du livret d'accueil sous un format e-learning,</li> <li>. Mise à disposition des vidéos de sensibilisation sur les conduites à tenir en cas d'agression verbale et physique</li> <li>. Mise à disposition de 2 vidéos réalisées par un coach professionnel, portant sur les échauffements musculaires et étirements, à la prise de service afin d'éviter les accidents de début de poste.</li> </ul>   | <p><b>KPI :</b><br/> <i>Taux de fréquence : 33,74</i><br/> <i>Taux de gravité : 2,17</i></p> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 3 578 personnes formées à la sécurité</li> <li>. 20 020 heures de formation à la sécurité</li> <li>. 296 accidents du travail avec arrêt</li> </ul>  | 8   |
| Dialogue social                                    | Gestion du climat social                                   | <p><b>Un dialogue social qui se conduit au niveau national et au niveau local :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Au niveau national avec un CSEC, des commissions et les organisations syndicales représentatives,</li> <li>. Au niveau local avec 16 CSEE qui couvrent les magasins organisés en région, 1 CSEE pour le siège et fonction support, 1 CSEE pour l'établissement logistique de Saint Georges d'Espéranches, et 1 pour l'activité SAV de la plateforme de Compiègne.</li> </ul>  | <p>Indicateur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 12 réunions du CSEC portant à 20 jours de discussions</li> </ul>   | 8   |

|  |  |  |   |    |
|--|--|--|---|----|
| Atténuation et adaptation au changement climatique | Optimisation de la logistique amont et aval (atténuation du changement climatique) | <p><b>Une politique pour limiter l'impact carbone de la logistique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la qualité des données et leur exhaustivité</li> <li>Ecrire la trajectoire de décarbonation</li> <li>Optimiser les plans de transport pour réduire le nombre de kilomètres parcourus</li> <li>Privilégier des prestataires engagés dans des démarches de réduction des émissions de CO2 prestataires</li> <li>Améliorer les taux de remplissage des camions sans dégrader les conditions de travail à la réception des marchandises</li> </ul> <p><b>Actions FY23 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La suppression des véhicules de fonction diesel</li> <li>La poursuite du renouvellement des véhicules utilitaires des techniciens SAV par des modèles diesel plus récents et la substitution d'une partie des véhicules pour des modèles essence.</li> </ul>  | <p><b>KPI :</b></p> <p><b>Transport multimodal post acheminement maritime :</b></p> <p><b>Barge fluviale =84%</b></p> <p><b>Rail = 11%</b></p> <p><b>Route =5%</b></p> <p>Indicateur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>39 429 tonnes eq CO2 liées à l'activité de transport amont et aval.</li> </ul>  | 12 |
| Atténuation et adaptation au changement climatique | Optimisation énergétique des bâtiments (atténuation du changement climatique)      | <p><b>Lancement d'un plan pluriannuel de management de l'énergie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La décarbonation de nos équipements</li> <li>La maîtrise de nos consommations et le respect des consignes chauffage/éclairage/climatisation</li> <li>Le partage de bonnes pratiques</li> </ul> <p><b>Objectif 2023 :</b> -15% d'économie d'énergie vs n-1</p> <p><b>Objectif 2024 :</b> -2%</p> <p><b>Objectif 2030 :</b> être conforme au décret Tertiaire : -40% de consommations énergétiques</p> <p><b>Actions FY23 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite du coaching des Directrices et directeurs de magasin avec la cabinet Greenflex</li> <li>Poursuite du changement des équipements à l'occasion des travaux sur site</li> </ul>  | <p><b>KPI :</b></p> <p><b>Economies d'énergies réalisées sur l'exercice :</b> -21%</p> <p>Indicateurs</p> <p>Consommations énergétiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Electricité 66 873 000 Kwh</li> <li>Gaz 34 890 401 Kwh</li> </ul> <p>Définir l'année de référence servant de base pour les réductions de 40% des consommations énergétiques fait partie des livrables du plan de management de l'énergie et sera communiqué dès parution du décret d'application</p> | 13 |
| Atténuation et adaptation au changement climatique | Adaptation au changement climatique  | <p>A terme, le plan d'adaptation au changement climatique comprendra :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La cartographie des sites soumis aux catastrophes naturelles.</li> <li>Des actions de prévention dédiées lorsque nécessaire.</li> </ul> <p><b>Objectif 2024 : analyse des informations et identification de plans d'actions.</b></p> <p><b>Actions 2023 :</b> Conforama a répertorié pour chacun de ses sites les risques liés aux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inondations en distinguant (les notions fluviales, pluviales et dues à un épisode orageux),</li> <li>Tempête,</li> <li>Grêle,</li> <li>Tremblement de terre,</li> <li>Sécheresse,</li> </ul> <p>sur une échelle allant de non observable, négligeable, très faible, faible, modéré, significatif à haut.</p>   | <p><b>KPI :</b></p> <p><b>disposer de la cartographie et des plans d'actions associés</b></p>   | 13 |
| Economie circulaire                                | Gestion des déchets  | <p><b>Une politique d'économie circulaire</b> qui couvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La proposition de services pour allonger la durée de vie des produits : dons, reventes et réparation</li> <li>L'incorporation de matière premières secondaires dans la fabrication des produits.</li> </ul> <p><b>Objectif 2023 :</b> proposer des opérations de revente d'équipements entre particuliers</p> <p><b>Objectif 2024 :</b> de gestion des déchets produits par l'enseigne : 75% de recyclage</p> <p><b>Objectif 2030 :</b> encourager l'allongement de la durée de vie des produits au travers de nouveaux services proposés (location longue durée, application pour favoriser le don entre particuliers, revente de produits de seconde mains ou de seconde chance, un service de réparation performant et accessible) et faire émerger un gisement exploitable de matières premières secondaires issu des déchets ménagers.</p> <p><b>Actions 2023 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Développement du partenariat avec GEEV pour promouvoir auprès des clients le geste de don d'équipement</li> <li>Mise ne place de la location longue durée sur les TV et canapés</li> <li>Test d'une opération de seconde main sur 8 magasins</li> <li>Test d'une zone seconde chance sur la surface de vente du magasin d'Angers (invendus, produits en état de marche mais avec défauts)</li> <li>Groupe de travail pluridisciplinaire sur la transformation des espaces "bonnes affaires" en zone "seconde vie"</li> </ul> <p>La politique de gestion des déchets repose sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le geste de tri sur 5 flux plastiques, métaux, bois et papiers.</li> <li>La formation des équipes</li> <li>L'amélioration continue : des audits et visites terrain</li> <li>L'animation du sujet : interventions en comité, challenge, reportings, communication interne, rémunération variable</li> </ul> | <p><b>KPI :</b></p> <p><b>Opération ConfoTroc : 8 magasins pilotes</b></p> <p><b>Taux de tri des déchets : 57%</b></p> <p>Indicateurs</p> <p>Poids des déchets produits sur les sites : 8 237 tonnes</p> <p>dont poids des déchets valorisés : 4 691 tonnes</p>   | 12 |
| Economie circulaire                                | Réparabilité des produits  | <p><b>Une politique de service après-vente</b> qui repose sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un service de réparation internalisé, pour les produits électriques et électroniques accessible à tous, que les produits aient été achetés chez Conforama, ou non.</li> <li>Des réparations à domicile qui couvrent 100% du territoire national.</li> <li>Le développement d'un site pour commander des pièces détachées.</li> <li>La présence de l'indice de réparabilité sur les produits éligibles.</li> </ul> <p><b>Actions 2023 :</b> obtention du label Qualirépar</p>  | <p>Indicateurs</p> <p>240 collaborateurs SAV Conforama dont 154 techniciens itinérants</p> <p>+13% d'interventions SAV pour réparer les produits vs N-1</p> <p>Nbre de références produits comprenant l'indice de réparabilité : 1 250</p>  | 12 |
| Economie circulaire                                | Recyclabilité des produits   | <p><b>Une politique pour favoriser la recyclabilité des produits en cours d'élaboration et qui repose notamment sur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'élaboration d'un référentiel de critères de recyclabilité en amont de la fabrication, en fonction des typologie de produits.</li> <li>En aval, la collecte des produits en fin d'usages de nos clients dont certaines collectes en apport volontaire, sans acte d'achat au préalable.</li> <li>Le don de produits qui peuvent être réutilisés par des associations.</li> </ul> <p><b>Objectif annuel de collecte auprès des clients :</b> 8 000 tonnes d'éléments d'ameublement et 10 000 tonnes de produits électriques et électroniques</p>   | <p><b>KPI :</b></p> <p><b>7 763 tonnes d'éléments d'ameublement collectés</b></p> <p><b>5 316 tonnes d'appareils électriques et électroniques</b></p> <p>Poids des déchets collectés auprès des clients : 12 987 Tonnes</p> <p>936 produits donnés aux associations en vue d'un réemploi</p>  | 12 |





|                                 |  |  |   |              |
|---------------------------------|--|--|---|--------------|
| Pratiques éthiques des affaires | Respect de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement (rejets, pollution, etc.)  | <p><b>Une politique d'audits des fournisseurs visant à s'assurer du respect de l'environnement.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Signature du code de conduite de Conforama par les fournisseurs.</li> <li>. Conduite de plans annuels d'audits et de ré-audits environnementaux des fournisseurs par un tiers indépendant selon le référentiel ICS et mutualisation des résultats au sein d'ISC (priorisation : « wet process », textile).</li> <li>. Système d'alerte, procédure et plan d'action correctif en cas de non-conformité.</li> <li>. Conduite de plans annuels d'audits techniques des usines (comportant également des questions sur le respect de l'environnement)</li> <li>. Un code de conduite des affaires de Conforama dédiés aux équipes internes comprenant des articles relatifs au respect de l'environnement.</li> </ul> <p><b>Actions 2023 :</b> poursuite du déploiement du plan d'audits</p>  | <p><b>KPI :</b></p> <p>36 audits environnementaux reçus</p>   | 7/12/9/13/17 |
| Pratiques éthiques des affaires | Gestion raisonnée des ressources dans la chaîne d'approvisionnement (bois, coton, etc.)  | <p><b>Une stratégie d'éco-conception :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Réduction de l'usage de matières non renouvelables, en remplaçant progressivement les matériaux</li> <li>. L'utilisation de matières recyclées avec l'objectif de couvrir 80% des références produits meubles et électroménagers et 60% de la décoration</li> <li>. La recyclabilité des produits, l'objectif est de tendre vers 100% de produits recyclables</li> <li>. La conception des produits en vue de prolonger leur durée d'usage, avec l'objectif de supprimer les produits non réparables</li> <li>. La proposition de services en vue de prolonger la durée d'usage des produits en déployant des services d'économie circulaire dans tous les magasins</li> <li>. La conception des produits en vue de limiter les impacts à l'usage, notamment en intégrant des minimas dans les cahiers des charges des produits concernant les étiquettes énergétiques</li> <li>. L'optimisation de l'emballage des produits</li> </ul> <p><b>Objectif 2024 :</b> 100% des acteurs de l'éco-conception formés (commerce+qualité+RSE)</p> <p><b>Objectif 2030 :</b> garantir que 100% de l'offre produits soit responsable et à prix accessibles d'ici 2030.</p> <p><b>Actions 2023 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Premières formations des équipes commerce et qualité à l'éco-conception</li> <li>. Groupes de travail pluridisciplinaires sur l'éco-conception : commerce, qualité, RSE</li> <li>. Recensement des pratiques RSE des fournisseurs actifs (283 questionnaires retournés)</li> <li>. Rédaction de la stratégie et du plan d'éco-conception</li> <li>. Participation au consortium ReSet pour réduire le pastique des emballages</li> </ul> | <p><b>KPI :</b></p> <p>Rédaction du plan d'éco-conception de nos familles de produits</p> <p>40% Chefs de produits, Directeurs de catégories et Ingénieurs qualité formés à l'éco-conception</p>  | 7/12/15      |
| Pratiques éthiques des affaires | Respect des droits humains fondamentaux et des libertés fondamentales dans la chaîne d'approvisionnement (discrimination et égalité de traitement, travail forcé et illégal, travail des enfants et liberté d'expression et d'association) | <p><b>Une politique d'audits des fournisseurs visant à s'assurer du respect des lois et standards afférents aux droits humains et aux libertés fondamentales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Signature du code de conduite de Conforama par les fournisseurs.</li> <li>. Membre de l'ICS depuis 2003 (Initiative for Compliance and Sustainability).</li> <li>. Conduite de plans annuels d'audits sociaux et de ré-audits des fournisseurs par un tiers indépendant selon le référentiel ICS et mutualisation des résultats au sein d'ISC (priorisation en Asie et Brésil).</li> <li>. Système d'alerte, procédure et plan d'action correctif en cas de non-conformité.</li> <li>. Conduite de plans annuels d'audits techniques des usines (comportant également des questions sur la conformité sociale et la sécurité des employés)</li> <li>. Un code de conduite des affaires de Conforama dédiés aux équipes internes comprenant des articles relatifs aux conditions de travail, aux libertés et droits fondamentaux.</li> </ul> <p><b>Actions 2023 :</b> poursuite du déploiement du plan d'audits</p>  | <p><b>KPI :</b></p> <p>134 audits sociaux reçus</p> <p>Indicateur 97% des fournisseurs actifs ont signé le code de conduite Conforama</p>   | 8/5/3/10/17  |
| Pratiques éthiques des affaires | Lutte contre la corruption   | <p><b>Une politique de lutte contre la corruption qui repose notamment sur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Une cartographie des risques de corruption actualisée à chaque changement d'organisation.</li> <li>. Un code de conduite anticorruption accessible pour l'ensemble des collaborateurs.</li> <li>. Un dispositif d'alerte interne garantissant la sécurisation des informations et la confidentialité des échanges avec le lanceur d'alerte et permettant les alertes anonymes.</li> <li>. Des acteurs "référénts alerte" formés au traitement des alertes et à la conduite d'enquêtes</li> <li>. L'évaluation des tiers</li> <li>. Des contrôles</li> <li>. Une formation et une sensibilisation des collaborateurs</li> </ul> <p><b>Objectif annuel :</b> 0 condamnation pour violation des lois anti-corruption</p> <p><b>Actions 2023 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Suivi des évaluations des fournisseurs de marchandises et d'achats indirects</li> <li>. Ouverture du nouveau dispositif d'alerte éthique aux parties prenantes externes</li> <li>. Mise en œuvre de nouvelles procédures relatives aux conflits d'intérêts</li> </ul> <p>Objectif annuel : 0 condamnation pour violation des lois anti-corruption</p>  | <p><b>KPI :</b></p> <p>Aucune condamnation pour violation des lois anti-corruption</p>  | 17/16        |
| Pratiques éthiques des affaires | Protection des données personnelles des collaborateurs et des clients  | <p><b>Une politique de protection des données personnelles pilotée par un Délégué à la protection des données interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. une organisation dédiée</li> <li>. des procédures internes qui garantissent la protection des données tout au long de la vie des traitements</li> <li>. l'amélioration continue des pratiques en matière de protection des données personnelles</li> </ul> <p><b>Objectif annuel :</b> 0 condamnation pour violation des lois et réglementations relative à la protection des données</p> <p><b>Actions 2023 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Accompagnement du lancement de la régie omnicanales commune à But et Conforama</li> <li>. Travail préliminaire sur l'automatisation des purges des différentes bases de données, clients et collaborateurs</li> <li>. Conduite de travaux sur la plateforme de consentement cookies du site conforama.fr a été conduit, afin de préparer le passage à la version 2.2 du Transparency and Consent Framework</li> <li>. procédure « Privacy by Design », un accompagnement des équipes métier a été réalisé afin de prendre en compte les enjeux de la protection des données personnelles dès la conception des projets.</li> <li>. Communication ciblée aux métiers</li> </ul>  | <p><b>KPI :</b></p> <p>Aucune condamnation pour violation des lois et réglementations relatives à la protection des données</p> <p>34 collaborateurs en charge de projets ont été formés au programme "privacy by design" en 2022. Pas de nouvelle session sur l'exercice.</p>  | 16           |
| Protection des clients          | Sécurité des clients   | <p><b>Une politique pour garantir la qualité et l'innocuité des produits vendus par Conforama.</b> Une politique exigeante, s'appuyant sur des réglementations européennes et françaises strictes et des campagnes de tests robustes ainsi que sur un système de remontées d'informations utilisateurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Des cahiers des charges intégrant les exigences de Conforama (respect des normes européennes et/ou françaises ; réglementations REACH, RBUE, etc.).</li> <li>. Des audits techniques d'usines à l'occasion de la qualification des fournisseurs</li> <li>. Des contrôles qualité durant toute la phase d'approvisionnement des produits.</li> <li>. Des équipes Qualité au plus près des fournisseurs</li> <li>. Des tests à réception en France et échantillonnage magasin par 2 laboratoires internes certifiés ISO9001 :2015</li> </ul> <p><b>Actions 2023 :</b> poursuite de la politique</p>   | <p>Indicateurs</p> <p>170 audits techniques</p> <p>Plus de 8 695 tests lors des phases de qualification et de fabrication des produits</p> <p>64 plaintes techniques pour non-conformité, émises vers les fournisseurs</p> <p>2 produits ont fait l'objet d'un arrêt de commercialisation suite à un problème technique</p> | 3/17         |

## Nos engagements vis-à-vis de nos collaborateurs

Le commerce repose avant tout sur une interaction, une rencontre entre les envies des clients et une solution proposée par les équipes.

Les collaboratrices et collaborateurs de Conforama constituent donc un capital humain riche et précieux. C'est grâce à leur force, leur engagement, leur personnalité, leur diversité, que Conforama tisse chaque jour des liens étroits avec ses clients.

Conforama a donc à cœur de leur assurer des conditions de travail décentes et sûres, de leur garantir une égalité de traitement et de créer les conditions favorables à l'épanouissement de chacune et chacun.

### Les équipes Conforama

Répartition de l'effectif total au 30 septembre 2023 en individus

|                       | Effectif 2023 TME | Effectif 2023 AME | Effectif 2022 |
|-----------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| Femmes                | 2 669             | 2 619             | 2 768         |
| Hommes                | 3 594             | 3 529             | 3 663         |
| <b>Effectif TOTAL</b> | <b>6 263</b>      | <b>6 148</b>      | 6 431         |

|                       | Effectif 2023 TME | Effectif 2023 AME | Effectif 2022 |
|-----------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| CDI                   | 5 782             | 5 681             | 5 938         |
| CDD                   | 481               | 467               | 493           |
| <b>Effectif TOTAL</b> | <b>6 263</b>      | <b>6 148</b>      | 6 431         |

|                       | Effectif 2023 TME | Effectif 2023 AME | Effectif 2022 |
|-----------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| Cadres                | 1 365             | 1 357             | 1 375         |
| Agents de maîtrise    | 362               | 358               | 347           |
| Employés              | 4 536             | 4 433             | 4 709         |
| <b>Effectif TOTAL</b> | <b>6 263</b>      | <b>6 148</b>      | 6 431         |

AME = à périmètre comparable

TME : tenant compte de nouveaux établissements (Magasins de Brive, Ussel, Vendenheim, Louvroil, Chalon sur Saône et Morsbach)

Répartition de l'effectif total au 30.09.23 selon la structure de qualification en individus

| <b>EFFECTIFS</b>               | Femmes FY23 TME | Femmes FY23 AME | Femmes FY22 | Hommes FY23 TME | Hommes FY23 AME | Hommes FY22 | TOTAL FY23 TME | TOTAL FY23 AME | TOTAL FY22 |
|--------------------------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------------|-----------------|-------------|----------------|----------------|------------|
| <b>Cadres</b>                  | 551             | 551             | 548         | 814             | 806             | 827         | 1365           | 1357           | 1375       |
| <b>Agents de maîtrise</b>      | 167             | 165             | 156         | 195             | 193             | 191         | 362            | 358            | 347        |
| <b>Employés</b>                | 1951            | 1903            | 2064        | 2585            | 2530            | 2645        | 4536           | 4433           | 4709       |
| <i>Dont administratifs</i>     | 128             | 128             | 146         | 20              | 20              | 27          | 148            | 148            | 173        |
| <i>Dont caisse et services</i> | 848             | 827             | 885         | 136             | 134             | 133         | 984            | 961            | 1018       |
| <i>Dont vente</i>              | 940             | 917             | 1008        | 1165            | 1138            | 1201        | 2105           | 2055           | 2209       |
| <i>Dont technique</i>          | 5               | 5               | 2           | 226             | 226             | 212         | 231            | 231            | 214        |
| <i>Dont dépôt Livraisons</i>   | 27              | 23              | 20          | 1036            | 1010            | 1071        | 1063           | 1033           | 1091       |
| <i>Dont autres</i>             | 3               | 3               | 3           | 2               | 2               | 1           | 5              | 5              | 4          |

Au cours de cet exercice, en tenant compte de l'évolution du périmètre de reporting, l'âge moyen des collaborateurs de Conforama est de 42,77 ans (vs 42,3 ans l'année précédente), et l'ancienneté moyenne de 13,44 ans (vs 13,35 l'année précédente).

Ancienneté moyenne et âge moyen des équipes Conforama par genre et statut des collaborateurs inscrits au 30 septembre 2023

A périmètre comparable N-1

|              | Femmes       |                    | Hommes       |                    | Total        |                    |
|--------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|
| Statut       | Âge Moyen    | Ancienneté Moyenne | Âge Moyen    | Ancienneté Moyenne | Âge Moyen    | Ancienneté Moyenne |
| CAD          | 43,77        | 13,97              | 46,14        | 14,35              | 45,19        | 14,19              |
| AMT          | 41,55        | 13,13              | 44,76        | 17,64              | 43,28        | 15,56              |
| EMP          | 41,41        | 12,28              | 42,05        | 13,13              | 41,77        | 12,77              |
| <b>TOTAL</b> | <b>41,91</b> | <b>12,68</b>       | <b>43,12</b> | <b>13,65</b>       | <b>42,60</b> | <b>13,24</b>       |

En tenant compte de l'évolution de périmètre

|              | Femmes       |                    | Hommes       |                    | Total        |                    |
|--------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|
| Statut       | Âge Moyen    | Ancienneté Moyenne | Âge Moyen    | Ancienneté Moyenne | Âge Moyen    | Ancienneté Moyenne |
| CAD          | 43,77        | 13,97              | 46,07        | 14,42              | 45,14        | 14,24              |
| AMT          | 41,80        | 13,28              | 44,97        | 17,80              | 43,51        | 15,72              |
| EMP          | 41,65        | 12,54              | 42,25        | 13,36              | 41,99        | 13,01              |
| <b>TOTAL</b> | <b>42,11</b> | <b>12,89</b>       | <b>43,27</b> | <b>13,84</b>       | <b>42,77</b> | <b>13,44</b>       |

Pyramide des âges des collaborateurs inscrits au 30 septembre 2023

A périmètre comparable

| Tranches d'âges | Femmes      | Hommes      | Total       |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Moins de 18 ans | 6           | 4           | 10          |
| De 18 à 24 ans  | 282         | 375         | 657         |
| De 25 à 34 ans  | 477         | 553         | 1030        |
| De 35 à 44 ans  | 634         | 765         | 1399        |
| De 45 à 54 ans  | 741         | 1053        | 1794        |
| De 55 à 59 ans  | 346         | 584         | 930         |
| De 60 à 65 ans  | 126         | 183         | 309         |
| Plus de 65 ans  | 7           | 12          | 19          |
| <b>Total</b>    | <b>2619</b> | <b>3529</b> | <b>6148</b> |

En tenant compte de l'évolution du périmètre

| Tranches d'âges | Femmes      | Hommes      | Total       |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Moins de 18 ans | 6           | 4           | 10          |
| De 18 à 24 ans  | 301         | 392         | 693         |
| De 25 à 34 ans  | 490         | 574         | 1064        |
| De 35 à 44 ans  | 642         | 775         | 1417        |
| De 45 à 54 ans  | 749         | 1063        | 1812        |
| De 55 à 59 ans  | 348         | 589         | 937         |
| De 60 à 65 ans  | 126         | 185         | 311         |
| Plus de 65 ans  | 7           | 12          | 19          |
| <b>Total</b>    | <b>2669</b> | <b>3594</b> | <b>6263</b> |

## Répartition des collaborateurs inscrits au 30 septembre 2023 Temps plein/temps partiel

|                       | <b>Effectif 2023<br/>TME</b> | <b>Effectif 2023<br/>AME</b> | <i>Effectif 2022</i> |
|-----------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------|
| Temps plein           | <b>5 683</b>                 | <b>5 579</b>                 | 5 833                |
| Temps partiel         | <b>580</b>                   | <b>569</b>                   | 598                  |
| <b>Effectif TOTAL</b> | <b>6 263</b>                 | <b>6 148</b>                 | 6 431                |

### 1. L'attraction et le maintien des talents

Dans un contexte de marché de l'emploi de plus en plus compétitif et de pénurie des compétences, Conforama, comme de nombreuses entreprises de son secteur, fait face à des enjeux en termes de recrutement et de rétention de ses collaborateurs.

Ce risque pourrait notamment se traduire par des difficultés à remplacer les collaborateurs (le turnover s'établissait à 13,6% à fin septembre 2023) et à appréhender, dans un marché complexe, les profils disposant des compétences pour accompagner le commerce au quotidien et les enjeux de transformation.

Face à ces enjeux, l'attractivité, la rétention et l'engagement des collaborateurs sont déterminants pour atteindre les ambitions de l'enseigne et porter les évolutions initiées et celles à venir.

La stratégie Rebond 2025 dans laquelle Conforama est engagée depuis 2021, donne le cap autour de trois valeurs fortes : Audace, Simplicité, Proximité.

La stratégie Ressources Humaines met en œuvre ses transformations en s'appuyant sur la raison d'être suivante : *« Accompagner en proximité et avec simplicité le développement des collaborateurs dans un environnement de travail positif et leur permettre de s'épanouir individuellement et collectivement pour qu'ils contribuent avec audace et fierté à la performance de l'entreprise ».*

Les actions de la Direction des Ressources Humaines se structurent autour de trois axes afin d'accompagner :

- Les projets identifiés comme accélérateurs de la transformation en sécurisant leur mise en œuvre
- La transformation culturelle de Conforama en repensant les modes de collaboration au service des clients
- La croissance de l'entreprise au travers d'une offre RH attractive et modernisée et d'une organisation RH orientée *business partner* et imprégnée d'une forte culture client.

L'attraction et le maintien des talents sont identifiés comme des actions prioritaires à court terme, le plan d'actions est structuré autour de trois leviers :

- Fédérer autour d'une expérience candidat/collaborateur de qualité
- Développer la culture du « feedback »
- Simplifier et moderniser les rituels et les outils.

### Développer l'attractivité

Le plan d'actions visant à développer l'attractivité de l'enseigne est structuré autour de quatre thématiques majeures.

#### Une structure interne dédiée renforcée :

Conforama a renforcé son organisation interne autour d'un pôle d'expertises recrutement dédié. Sa vocation consiste à définir une politique visant à moderniser l'approche et les pratiques RH, à accompagner la stratégie de Conforama, et à mener un travail de veille et de benchmark des solutions innovantes en matière d'attractivité.

Parmi les premières actions engagées figurent :

- La structuration et l'amélioration des processus pour développer une expérience candidat/collaborateur plus qualitative (simplification du processus de recrutement, diminution des délais de réponse, réactivité à chaque étape du processus)
- La mise en place de la cooptation
- Le développement du sourcing direct : identifier les ressources sur les métiers en tension
- Le développement de partenariats externes avec les acteurs de l'emploi (missions locales notamment)

#### Une visibilité interne/externe renforcée :

Conforama est une marque reconnue par ses clients.

Elle a pour ambition de renforcer sa visibilité en capitalisant sur sa marque et en s'appuyant sur les réussites.

Les actions sont structurées autour de sa feuille de route visant à :

- Dynamiser son identité employeur en la rendant plus visible notamment au travers de la refonte du site de recrutement
- Développer la communication externe en relayant plus largement les succès et les réalisations (site de recrutement et réseaux sociaux)
- Mieux capitaliser sur les équipes, ambassadeurs des réussites (portraits)
- Poursuivre les investissements médias pour accroître la visibilité des offres d'emploi
- Capitaliser sur le renouveau de la marque et des partenariats initiés pour véhiculer une approche plus moderne

### Des parcours d'intégration revisités

En 2023, Conforama a lancé la refonte des parcours d'intégration sur les métiers en magasin.

Convaincue qu'une expérience candidat réussie doit se prolonger par une expérience collaborateur engageante et apprenante, ces nouveaux parcours d'intégration visent à :

- Développer la fierté d'appartenance Conforama par un accueil qui met en oeuvre ses valeurs
- Permettre de découvrir les équipes, les magasins et les clients par une immersion systématique dans les points de vente
- Donner les clés pour réussir dans sa nouvelle fonction en comprenant les fondamentaux du métier
- Former sur les incontournables et sur les spécificités du métier
- Accompagner sur l'adoption des rituels et des bonnes pratiques managériales
- Mettre à disposition un tuteur qui joue le rôle de relais et de point d'appui tout au long du parcours d'intégration
- Faire des points réguliers pour s'assurer du bon déroulé de l'intégration, recevoir et donner du feedback et s'adapter en tant que de besoin

### Des outils adaptés

Pour accompagner ses ambitions, Conforama entend s'engager dans un programme de simplification et de modernisation de ses outils RH (recrutement et entretiens) pour capitaliser sur les informations recueillies, mieux les piloter et ainsi développer une expérience collaborateur simplifiée et engageante.

### **Engager et fidéliser les talents**

Dans le cadre de ses transformations, des évolutions sociétales et technologiques et des tensions sur le marché de l'emploi, il est essentiel pour Conforama de donner du sens à ses orientations stratégiques et de fédérer les équipes autour de ses objectifs.

### Renforcer les rituels managériaux

Conforama souhaite s'appuyer sur des dispositifs de gestion des carrières basés sur des échanges réguliers qui placent les managers et les collaborateurs en tant qu'acteurs des parcours professionnels de chacun.

Pour aller plus loin, Conforama a pour ambition de capitaliser sur les talents de ses équipes grâce à l'instauration de rituels managériaux qui s'appuient sur le partage d'expérience, la prise en compte des attentes des collaborateurs et de l'entreprise. L'objectif est de permettre à tous de s'épanouir par un management plus individualisé basé sur une culture du feedback.

### Lier nos rituels managériaux

Conforama a pour ambition d'adapter son calendrier RH afin de lui donner une cohérence globale. L'objectif est que chaque point de rencontre nourrisse un cercle vertueux où toutes les étapes sont liées et où managers et collaborateurs sont co-acteurs pour favoriser des échanges réguliers et constructifs tout au long de l'année.

### Entretiens annuels et entretiens professionnels

Les entretiens sont des moments d'échanges privilégiés entre collaborateur et manager.

En 2023, afin de mobiliser plus largement les équipes, des actions ont été menées pour :

- Sensibiliser à l'importance de ces rendez-vous par une communication régulière en s'appuyant sur les managers et les équipes RH de proximité
- Donner du sens, en rappelant les objectifs et le rôle de chacun
- Passer d'un mode « processus » à un acte managérial fondé sur le partage
- Donner des perspectives, suite aux demandes de formation ou de mobilité formulées lors des entretiens

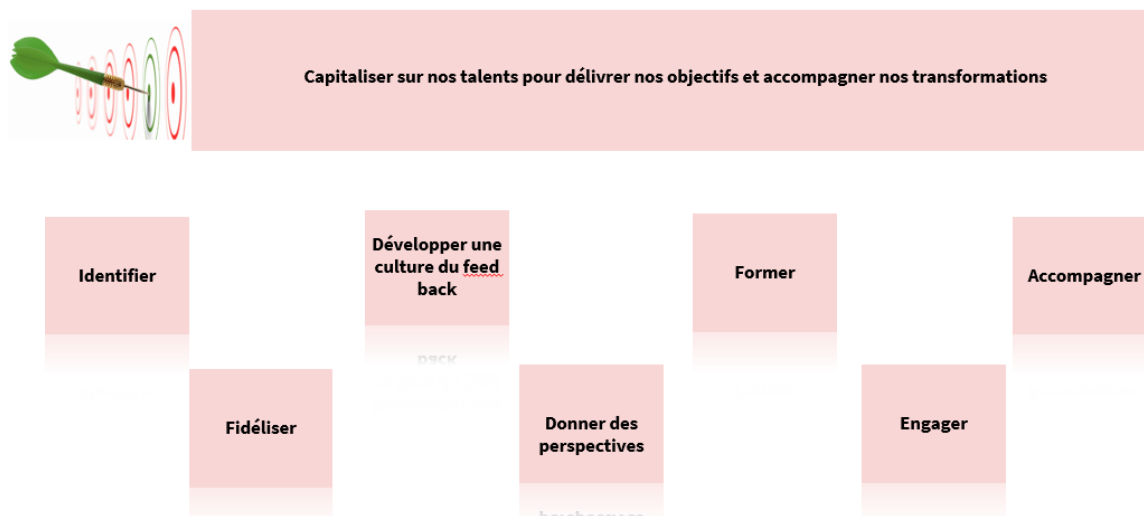
L'objectif pour 2025 est que 100% des EA et des EP soit réalisé chaque année. Lors du dernier exercice, 96% des collaborateurs l'ont réalisé, soit 4 points de plus que l'année dernière.

### Comités Carrières :

Afin de renforcer l'identification des talents et de favoriser les mobilités, Conforama réalise chaque année des comités carrières. Sur la base des souhaits des collaborateurs et des besoins de l'entreprise, ils visent à donner des perspectives aux collaborateurs et à constituer un vivier pour les métiers clés.

L'enjeu majeur « capitaliser sur les talents internes pour délivrer les objectifs et accompagner les transformations » repose sur la capacité à identifier, fidéliser, donner des perspectives et du feedback, former, engager et accompagner.

## Les enjeux



Cette année ont été mises en place des réunions de partage « comités carrières » visant, sur la base des éléments recueillis, à co-construire et mettre en œuvre les plans d’actions en matière de mobilité interne et d’accompagnement.

### Favoriser la mobilité interne

Conforama souhaite poursuivre son engagement pour favoriser l’ascenseur social et permettre au plus grand nombre de se développer au sein de l’entreprise.

Pour cela Conforama s’appuie sur :

- des rituels managériaux permettant une meilleure connaissance des équipes,
- des comités carrières pour la mise en perspective,
- la valorisation des succès pour susciter l’envie,
- un accompagnement adapté pour une mobilité réussie.

Les postes ouverts sont par ailleurs communiqués sur la bourse à l’emploi interne.

En 2024, les dispositifs d’accompagnement à la mobilité géographique seront revus afin de mieux répondre à la réalité des freins auxquels peuvent être confrontées les équipes.

116 collaboratrices et collaborateurs ont bénéficié d’une promotion interne au cours de l’exercice contre 215 l’année dernière.

|                          | Femmes FY23 | Femmes FY23 | Femmes FY22 | Hommes FY23 | Hommes FY23 | Hommes FY22 | TOTAL FY23 | TOTAL FY23 | TOTAL FY22 |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| Filière après promotions | TME         | AME         |             | TME         | AME         |             | TME        | AME        |            |
| ADMINISTRATIF            | 20          | 20          | 27          | 11          | 11          | 11          | 31         | 31         | 38         |
| CAISSE ET SERVICES       | 2           | 2           | 0           | 0           | 0           | 1           | 2          | 2          | 1          |
| VENTE                    | 19          | 19          | 21          | 30          | 30          | 38          | 49         | 49         | 59         |
| TECHNIQUE                | 2           | 2           | 0           | 5           | 5           | 80          | 7          | 7          | 80         |
| DEPOT - LIVRAISON        | 5           | 5           | 12          | 22          | 22          | 25          | 27         | 27         | 37         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>48</b>   | <b>48</b>   | <b>60</b>   | <b>68</b>   | <b>68</b>   | <b>155</b>  | <b>116</b> | <b>116</b> | <b>215</b> |



### Moderniser les outils

Pour accompagner ses ambitions, Conforama souhaite s'engager dans un programme de simplification et de modernisation de ses outils RH pour capitaliser sur les informations recueillies, améliorer leur pilotage et développer une expérience collaborateur simplifiée et engageante.

### Promouvoir la diversité

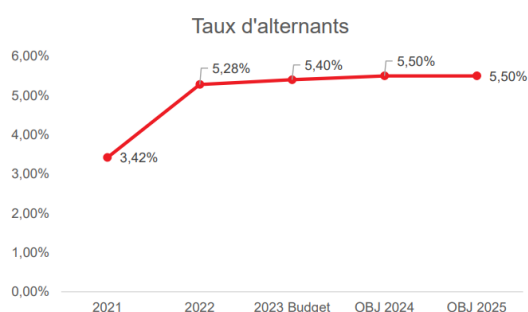
En lien avec sa stratégie RSE, Conforama s'engage dans une approche volontariste en matière de parité et d'emploi des jeunes et des personnes en situation de handicap.

Pour Conforama, la diversité est un véritable levier du développement des compétences et de la performance.

### **Focus sur l'emploi des jeunes :**

Depuis 2 ans Conforama s'est engagée dans une démarche active de recrutement, d'intégration et de formation des jeunes en faisant notamment le choix d'accroître la part de l'alternance dans ses effectifs.

L'enseigne a atteint une part de 5,39 % en 202 (5,28 % en 2022) et a pour objectif de maintenir un cap à un minimum de 5% sur les 3 prochaines années.



227 alternants ont été recrutés sur l'exercice portant à 245 le nombre d'alternants présents sur la période.

Pour faire de l'alternance une réussite, Conforama porte une attention particulière à un accompagnement plus étroit et plus individualisé en mettant en place à l'horizon 2025 un livret d'accueil et de suivi.

L'ambition est de former d'ici 2025 100% des tuteurs à l'exercice de la « fonction tutorale » afin de les guider, de valoriser leur savoir faire, de développer leur qualités pédagogiques et de leur donner toutes les clés de réussite.

Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 30 septembre 2023, 17 des alternants se sont vu proposer un CDI ou un CDD au terme de leur cursus, soit 21,8% des alternants ayant terminé leur cursus sur la période.

L'objectif est d'atteindre les 30 % en 2025.

L'objectif pour 2024 consiste à poursuivre les actions engagées afin de :

- Renforcer la communication externe et valoriser les réussites pour susciter l'envie de rejoindre l'enseigne
- Elargir les métiers cibles (Responsables Administratifs)
- Développer les partenariats écoles
- Poursuivre la mise en place de classes dédiées
- Intégrer les alternants dans les comités carrière afin de renforcer leurs perspectives d'évolution au sein de l'enseigne et de mieux intégrer ces profils sur le long terme.

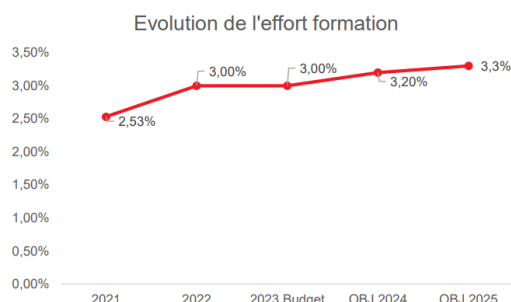
## 2. Le développement et la gestion des compétences

Conforama poursuit son engagement à faire du développement des compétences de ses collaborateurs un axe stratégique prioritaire afin d'accompagner le développement de tous, de garantir l'employabilité, de répondre à ses enjeux de transformation et aux attentes de ses clients.

Les actions en 2024 se poursuivront autour des axes suivants :

- Former au plus proche du besoin
- Adapter les offres aux besoins
- Adapter les référentiels de compétences

En 2022, Conforama a investi 3% de sa masse salariale en formation et a pour objectif d'atteindre 3,3% en 2025.



Conforama entend proposer des formations en permanente adéquation avec la stratégie, les besoins et les évolutions du secteur à tous ses collaborateurs. Cet objectif figure dans les orientations stratégiques qui guideront les trois prochaines années.

L'objectif est à la fois que 100% des collaborateurs bénéficie de formation sur les 3 prochaines années tout en augmentant le nombre d'heures moyen de formation par salarié pour atteindre 14 heures.

### Les chiffres clés de l'année 2023

Le nombre de collaborateurs formés est de 6 195 à périmètre comparable et 6 285 en tenant compte des évolutions de périmètre

Le nombre d'heures de formation est de 92 048 heures à périmètre comparable et de 94 471 en tenant compte des évolutions de périmètre

Ainsi le nombre d'heures moyen de formation sur l'exercice est près de 15h par collaborateur formés, et 77% de collaborateurs formés (parmi les collaboratrices et collaborateurs toujours présents au 30 septembre 2023).

### Former au plus proche du besoin

Conforama souhaite poursuivre la montée en compétences et le développement de ses collaborateurs par un accompagnement de proximité qui s'appuie sur l'expertise interne des formateurs relais qui sont des experts métiers reconnus et formés pour transmettre leur savoir.

En 2023, 63 formateurs relais ont ainsi été identifiés pour former les équipes, dépassant l'objectif 2023 fixé à 60 collaborateurs (contre 36 en 2022).

- 36 formateurs relais sur le commerce
- 22 Formateurs relais sur la sécurité
- 5 Formateurs relais sur la cuisine

### Une offre en amélioration continue

Conforama, souhaite mettre en place une approche « d'amélioration continue » en proposant une offre formation régulièrement adaptée et revisitée, reflet de notre stratégie, de nos transformations et des évolutions.

### Des programmes spécifiques

Depuis deux ans le coaching commercial des équipes de vente est une priorité afin de répondre au mieux aux attentes des clients : en 2023 18 Adjoints Responsable de Rayon, 2 Directeurs Adjoints, 148 Directeurs et Directrices de Magasin et 335 Responsables de Rayon ont été formés.

En parallèle, Conforama poursuit la mise en place de parcours spécifiques, adaptés aux évolutions et ajustés en fonction des besoins individuels de ses collaborateurs.

Deux projets majeurs seront lancés en 2024

- ⇒ Accompagner les collaborateurs dans leur métier : Conforama lancera un programme destiné à l'ensemble des directrices et directeurs de magasins ; ce dispositif sera composé de formations adressées à tous (formations dites socles) et formations « à la carte » individualisées en fonction des compétences à développer.
- ⇒ Accompagner les collaborateurs en matière de transformation digitale au travers d'un parcours visant à mieux appréhender :
  - Les évolutions comportementales et culturelles liées au numérique
  - Ses enjeux, ses objectifs, le marché
  - Les outils

### Adapter les référentiels de compétences

Dans un contexte de transformation, disposer d'un inventaire exhaustif des connaissances et des aptitudes attendues est déterminant afin que les collaborateurs, les managers et les équipes RH disposent d'une vision commune et éclairée des compétences attendues au sein de l'entreprise

La mise à jour des référentiels de compétences, en lien avec les valeurs, sera initié en 2024.

## L'égalité de traitement et la promotion de la diversité

Avec ses 6 200 collaborateurs et collaboratrices et une implantation partout en France, les équipes de Conforama reflètent la population française dans toute sa diversité. L'enseigne s'engage particulièrement pour créer les conditions favorables à l'emploi des personnes en situation de handicap et pour la féminisation de certains de ses métiers.

### 3. L'inclusion des personnes en situation de handicap

Conforama s'engage depuis plusieurs années dans l'inclusion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap avec pour objectif d'être à minima au taux d'emploi de 6%.

Le taux d'emploi des personnes en situation de handicap au 31 décembre 2022 est en dessous du seuil légal de 6%, avec 5,86% au 31 décembre 2022 (contre 6,29% au 31 décembre 2021). Au 30 septembre 2023, 345 collaborateurs en situation de handicap travaillent au sein de l'enseigne (contre 352 inscrites au 30 septembre 2022).

Cette variation s'explique en grande partie par une baisse d'emploi de bénéficiaires entre 2021 et 2022, le nombre d'unités bénéficiaires passant de 401,92 à 344,83. Au cours de l'exercice se sont 60 collaboratrices et collaborateurs qui ont quitté l'enseigne pour des motifs variés :

|                                | 2022   |     |     |       | 2022   |     |     |       |
|--------------------------------|--------|-----|-----|-------|--------|-----|-----|-------|
|                                | Femmes |     |     |       | Hommes |     |     |       |
|                                | CAD    | AMT | EMP | Total | CAD    | AMT | EMP | Total |
| Démission                      |        |     | 6   | 6     | 1      |     | 4   | 5     |
| Fin essai                      |        |     | 1   | 1     |        |     |     |       |
| Rupture conventionnelle        |        | 1   |     | 1     | 1      |     |     | 1     |
| Licenciement économique        |        |     | 2   | 2     |        |     | 1   | 1     |
| Licenciement (hors économique) | 2      | 1   | 9   | 12    | 3      |     | 8   | 11    |
| Retraite                       | 1      |     | 2   | 3     |        |     | 7   | 7     |
| Décès                          |        |     | 1   | 1     |        |     | 1   | 1     |
| Fin CDD                        |        |     | 3   | 3     | 1      |     | 2   | 3     |
| Résiliation judiciaire contrat |        |     | 1   | 1     |        |     |     |       |
| Rupture anticipée CDD          |        |     | 1   | 1     |        |     |     |       |
| Total (F/H)                    |        |     |     | 31    |        |     |     | 29    |
| Total général                  |        |     |     |       |        |     |     | 60    |

Ces départs ont contribué à dégrader le taux d'emploi des personnes en situation de handicap et amènent Conforama à être vigilant sur différents axes, tels que l'identification des personnes en situation de handicap en interne mais également le renforcement du recrutement de personnes en situation de handicap. Ces éléments nécessitant un travail de sensibilisation afin de combattre les préjugés pouvant émerger sur le handicap.

Au cours de l'exercice 2022 / 2023, Conforama a donc veillé à poursuivre la dynamique engagée et ses actions dans le cadre de la politique handicap qui repose sur 4 axes :

- le recrutement et l'intégration
- l'accompagnement des collaborateurs
- la professionnalisation des acteurs internes
- la communication et la sensibilisation

Ainsi Conforama a recruté 22 collaborateurs en situation de handicap au 30 septembre 2023 :

| Recrutements au 30 septembre 2023 |     |        |     | Total |
|-----------------------------------|-----|--------|-----|-------|
| Femmes                            |     | Hommes |     |       |
| CDI                               | CDD | CDI    | CDD | 22    |
| 2                                 | 6   | 10     | 4   |       |

Et a accompagné :

- 7 collaborateurs ont été accompagnés à la suite d'une inaptitude (Stable - 7 sur FY22)
- 23 collaborateurs ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre d'un aménagement de poste (vs 16 sur FY22).

Le nombre d'accompagnements de collaborateurs en situation de handicap a augmenté par rapport à l'exercice N-1. Le dispositif de référents et la régularité des actions de communication favorisent les sollicitations des collaborateurs souhaitant bénéficier d'aménagements de poste pour compenser leur situation de handicap.

Certains aménagements sont néanmoins plus complexes que d'autres et nécessitent la mobilisation de davantage de dispositifs : prestations d'appui spécifiques (sollicitations d'experts variés : acousticien, psychologue, ergonomiste, intervenant spécialisé sur une pathologie...), aide à la recherche de solutions, actions de sensibilisations à l'égard du collectif de travail, action de médiation.

#### La professionnalisation des acteurs internes

Pour pouvoir piloter la politique handicap de manière optimale, identifier et accompagner au mieux les collaborateurs, améliorer la prise en compte de leurs besoins individuels et la qualité de leur suivi, Conforama a révisé ses process internes associés à la Déclaration annuelle Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) ainsi que ses systèmes d'information.

Un travail de synchronisation des outils internes de suivi a été mis en œuvre entre l'outil de gestion de la politique des ressources humaines et notamment de la paie et l'outil de gestion de la politique d'emploi des personnes en situation de handicap qui a permis de fiabiliser les données, et d'avoir une information actualisée tous les mois sur la situation des collaborateurs en situation de handicap. Il s'inscrit dans l'amélioration continue des accompagnements menés et des actions à déployer.

En complément, la professionnalisation des acteurs essentielle à l'intégration durable des personnes en situation de handicap dans les équipes et à leur maintien dans l'emploi, a été poursuivie :

- La tenue chaque mois, lors des réunions avec les RRH, d'un point sur l'actualité handicap, les projets, les actions à déployer en région afin de faciliter le partage d'informations et de déployer opérationnellement la politique handicap ;
- La définition des actions à mettre en œuvre à l'occasion d'échanges entre la mission handicap, les RRH régionaux, du siège, de la logistique et du SAV et, selon les besoins des régions un suivi des projets ;
- L'organisation de sessions de déploiement de l'outil de sensibilisation KESKI organisées avec les RRH et référents handicap du siège, de l'Ile-de-France, de PACA et de Centre Ouest afin de leur permettre d'animer ensuite des actions de sensibilisation ;
- La mise à disposition d'un guide pratique pour accompagner le handicap auprès des acteurs internes : référents handicap, RRH et tout acteur interne susceptible d'être intéressé par le sujet (manager, directeur de magasin). Ce guide aborde 5 thématiques : le rôle des acteurs internes et externes, le cadre légal de l'obligation d'emploi des personnes en situation de handicap, les différents types de handicap, la RQTH (notamment l'accompagnement dans les démarches pour obtenir la RQTH), les notions relatives à l'accompagnement individuel.

### La sensibilisation et les actions de communication

La sensibilisation est majoritairement portée par les 111 référents handicap qui couvrent 67% des établissements (ils étaient 101 l'an dernier).

Les référents organisent des actions de sensibilisation en magasin lors de journées spécifiques pour parler du handicap, développer la compréhension par l'environnement de travail des conséquences de la maladie, informer sur les démarches possibles (par exemple : à Colombes, à l'occasion de la journée mondiale de la surdité ; à Coignières, pour la journée de la santé et la sécurité au travail, sur les troubles de l'audition à la Roche sur Yon...).

Conforama a poursuivi une communication régulière pour aborder la thématique du handicap et sensibiliser ses collaborateurs à ce sujet.

Ces communications régulières visent à ancrer la thématique du handicap dans l'environnement de travail et à faciliter les espaces d'échange pour parler du handicap et accompagner les collaborateurs ayant besoin de soutien dans leurs démarches (RQTH, aménagements de poste notamment).

- Une communication mensuelle calée sur les journées en lien avec le handicap (journée nationale des troubles DYS, SEEPH, journée internationale du handicap, journée OMS de prévention sur le handicap auditif, journée mondiale de la sécurité et santé au travail, maladies chroniques, anniversaire de la loi à l'origine de l'obligation d'emploi des travailleurs en situation de handicap, journée mondiale des sourds et de la surdité).
- Une communication spécifique a été réalisée faisant le lien entre handicap et culture au travers d'un quiz.
- La réalisation d'un livret sur le handicap.
- La création d'une communauté Handiconfo pour faciliter les échanges et le partage de bonnes pratiques autour de la thématique du handicap au travail, partager des actions de sensibilisation menées ou encore poser des questions.
- Zoom sur l'appropriation du handicap par les différents métiers de Conforama

Cette année, Conforama a engagé des initiatives soulignant une dynamique de transversalité entre les différents métiers de Conforama sur la thématique du handicap. Ces résolutions traduisent une volonté commune de travailler ensemble sur cette thématique et ont donné lieu à :

- La mise en place d'une formation au langage des signes disponible sur ISTYA, et d'un futur module de sensibilisation pour tous, en collaboration avec le service formation
- La réalisation, diffusion et promotion de vidéos d'échauffement et un guide de prévention à destination de l'ensemble des collaborateurs, en collaboration la direction de la prévention des Risques
- La mobilisation de l'ensemble de l'enseigne à l'occasion d'Octobre rose 2023 comprenant un soutien à deux associations et un dispositif de communication important pour sensibiliser au dépistage les équipes et les accompagner face à la maladie. La mobilisation sera détaillée dans la prochaine déclaration.

## **4. L'égalité professionnelle**

Conforama a mis en place une politique pour promouvoir l'égalité professionnelle, l'égalité des chances et de traitement des femmes et des hommes qui repose sur :

- La suppression des écarts de rémunération
- L'embauche
- La promotion professionnelle
- L'accès à la formation

- L'articulation vie professionnelle et vie personnelle et familiale

Pour chacun de ces domaines d'actions, Conforama a défini des objectifs de résultat attendu et de progression concourant à la promotion de l'égalité professionnelle, de l'égalité des chances et de traitement des femmes et des hommes. Ces actions s'inscrivent pleinement dans les valeurs de l'enseigne et de sa politique de responsabilité sociale.

Conforama s'est engagée dans le cadre de sa politique d'inclusion à faire progresser son indice égalité professionnelle et à le porter à 88 pour l'année civile 2023 et 90 pour l'année civile 2024. Aujourd'hui, l'index est de 87, soit 3 points de plus par rapport à l'année précédente.

#### La suppression des écarts de rémunération

L'égalité salariale est un marqueur fort de l'égalité professionnelle. Conforama réaffirme son attachement au principe d'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes, tel que défini à l'article L. 3221-2 du Code du travail pour un même travail ou pour un travail de valeur égale.

Ainsi l'enseigne a pour objectif de poursuivre la démarche de suppression des écarts de rémunération qui ne seraient pas justifiés par des situations professionnelles différentes ou des critères individuels objectifs.

Si le premier indicateur de calcul de l'index professionnel sur l'année civile 2022, permettant d'analyser les écarts de la rémunération moyenne entre les hommes et les femmes par sexe, par catégorie socioprofessionnelle et par âge, a démontré un écart de 2,60 % en défaveur des femmes après application d'un seuil de pertinence de 5 %. Conforama ne dispose d'aucune femme au Comité de Direction depuis le début de l'exercice 2023, et compte 2 femmes parmi les 10 plus hauts salaires.

Pour la fixation de la rémunération à l'embauche ainsi que pour les décisions en matière de rémunération prises en cours d'exécution du contrat, la Direction des Ressources Humaines prend comme panel de référence la rémunération annuelle des collaborateurs de la même Direction, identifiés comme étant dans une situation comparable. Ce panel tient compte du niveau de formation, de responsabilités, de compétences (savoir, savoir-faire, savoir-être), l'expérience et, pour les mesures individuelles en cours de contrat, de l'efficacité professionnelle.

À l'occasion de la campagne d'augmentation individuelle, la Direction des Ressources Humaines rappelle aux responsables hiérarchiques ces principes d'objectivation dans une note de cadrage et leur remet un historique sur 3 ans avec le salaire annuel et les augmentations perçues pour chacun de leurs collaborateurs. Elle leur met également à disposition un indicateur précisant la part des femmes augmentées et ainsi que la part des hommes augmentés, ces 2 indicateurs devant être égaux.

De plus, en application de la loi du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes et de l'article L. 1225-26 du Code du travail, les salarié(e)s bénéficient, à la suite de leur congé de maternité ou d'adoption, des augmentations collectives et d'une augmentation individuelle correspondant à la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée de ce congé par les salariés de leur catégorie professionnelle.

Les éventuels écarts de rémunérations constatés lors de l'analyse globale annuelle des rémunérations par la Direction des Ressources Humaines sont traités lors des négociations annuelles obligatoire sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée.

Les attributions individuelles seront définies par la Direction des Ressources Humaines en concertation avec le management, sur la base d'une analyse des situations individuelles.

#### L'embauche

La répartition par genre de l'effectif de Conforama révèle un léger déséquilibre au niveau national et un déséquilibre plus marqué sur certains métiers tels que les postes de direction de magasin ou encore d'encadrement des équipes dépôt.

La part des femmes dans l'effectif total : 42,63% sur l'effectif CDI au 30 septembre 2023 (vs 42,49 l'année dernière à périmètre comparable) et 42,67 en tenant compte de l'évolution de périmètre.

Seules 1 femme est directrice de région sur 12 (nommée durant l'exercice), 17 femmes sont directrices de magasins sur 166 magasins en propre, contre 20 l'année dernière, et 16 sont Cheffes de dépôt (vs 12 l'année précédente).

Enfin les hommes sont notamment surreprésentés parmi les métiers de la logistique (98% d'hommes sur les métiers dépôt/livraison) et les femmes sont majoritaires (87%) parmi les métiers de l'accueil client, caisses et services.

L'enseigne s'est fixé pour objectif d'accroître la mixité dans tous les emplois de CONFORAMA France en suscitant des candidatures des deux genres pour favoriser la diversité dans chaque Direction.

De façon spécifique, l'entreprise reconnaît la nécessité d'un plan d'action volontariste contenant des mesures positives en faveur de la mixité sur les 2 filières métiers :

- Dépôt et livraison avec une part des femmes dans l'effectif de 10% au 31 décembre 2023
- Accueil client et caisses-services avec une part des hommes dans l'effectif de 20% au 31 décembre 2023

Ainsi Conforama a mis en place les actions suivantes qui permettent :

- D'assurer la neutralité tout au long du processus de recrutement externe et/ou mobilité interne (rédaction des offres d'emploi et les descriptions de poste de telle manière que les emplois soient accessibles et attractifs pour les femmes et pour les hommes, sans aucun critère discriminatoire ; des processus de sélection en dehors de toute considération fondée sur le sexe et/ou la situation de famille ; un minimum une candidature de chaque genre, pour les postes d'encadrement)
- De former les managers recruteurs aux techniques de recrutement, à la non-discrimination et l'égalité femmes/hommes via un module de e-learning
- De diversifier les filières de recrutement et mener des actions de promotion autour de l'égalité professionnelle des femmes et des hommes auprès de ses partenaires

#### La promotion professionnelle

La gestion des parcours professionnels et l'amélioration de la proportion de femmes cadres constituent des objectifs prioritaires pour la Conforama. Ainsi l'enseigne a mis en place :

- La systématisation de l'entretien de « départ en congé maternité/adoption/parental » entre la salariée et son supérieur hiérarchique et l'entretien professionnel au retour de congé maternité/adoption/parental afin d'éviter que ces congés entraînent des freins dans la carrière professionnelle.
- Le soutien à la gestion de carrière des femmes avec un point particulier lors des comités carrière concernant les collaboratrices ayant un potentiel d'évolution au sein de leur service ou d'autre service accompagné d'actions de sensibilisation/formation sur le développement personnel et/ou de carrière le cas échéant.
- La lutte contre les « plafonds de verre » sur les postes de Direction : vigilance particulière lors de l'élaboration de plans de succession pour les fonctions de Direction. Mises en œuvre d'actions spécifiques de mentoring/coaching/autres actions de développement de compétence pour faciliter ces évolutions de carrière.

#### La formation professionnelle

L'accès à la formation professionnelle continue est un élément indispensable pour assurer une égalité des chances dans le développement de la carrière de chaque collaborateur quel que soit son sexe. La formation favorise la réduction des inégalités et participe activement à l'évolution des qualifications.



Conforama veille au maintien de l'accès à la formation, de manière identique et égalitaire pour tous en prenant en compte les contraintes familiales et les absences liées notamment à la parentalité.

L'entreprise veille au maintien de l'accès à la formation, de manière identique et égalitaire pour tous en prenant en compte les contraintes familiales et les absences liées notamment à la parentalité. L'entreprise s'engage à traiter les demandes de formation indépendamment de toutes considérations relatives au sexe du salarié et sur la base de critères objectifs et égalitaires

#### L'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale

Ce domaine d'action permet d'agir conjointement en faveur de l'égalité professionnelle femmes/hommes et en faveur de la qualité de vie au travail. La conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle ou familiale fait déjà partie des préoccupations de l'entreprise, tout au long de la vie professionnelle des salariés y compris les seniors.

Dans ce cadre, l'entreprise souhaite continuer à appliquer une politique visant à promouvoir l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle et familiale des salariés, femmes et hommes.

- Actions en faveur d'une meilleure organisation et gestion des temps de réunion
- Actions en faveur de la pleine intégration de la parentalité dans la vie professionnelle (enfant malade, hospitalisé, délai de prévenance et lieu de formation, congés maternité/paternité, parentaux...)

## **5. La santé, la sécurité, le bien-être au travail**

Pour assurer la santé, la sécurité et le bien-être au travail de ses collaborateurs, Conforama a mis en place une politique de prévention des risques ainsi qu'une structure d'accompagnement des managers. L'objectif de ces initiatives est que la maîtrise des risques professionnels à tous les niveaux de décisions et sur tous les sites de l'enseigne reste prioritaire, tant du point de vue de la responsabilité de l'enseigne que du bien-être des équipes.

Cette politique repose sur trois fondamentaux :

- La mobilisation de chacun afin d'être acteur de sa sécurité et de celle des autres
- Un cadre de travail adapté, convivial, avec des outils de travail performants et sécurisés
- Une organisation adaptée et efficiente prenant en compte le facteur humain

L'objectif de Conforama est de réduire progressivement ses taux de fréquence et de gravité à hauteur de 10 à 15% par an vs l'année précédente, sur les 5 prochaines années.

#### **La politique déployée repose sur :**

##### Le recensement et l'analyse des risques et accidents.

Ainsi la tenue du document unique d'évaluation des risques professionnels, sa mise à jour régulière sa simplification et son optimisation pour une meilleure appropriation par les équipes en fait un réel outil de prévention. L'analyse systématique de tous les accidents du travail avec arrêt ainsi que la mise en place du PAPRIACT (Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail) contribuent à donner plus de visibilité sur les actions prioritaires à mener.

La sensibilisation, la formation continue et l'animation des équipes sur les principaux risques et les bonnes pratiques. Ces actions se font prioritairement au travers de points trimestriels. Elles sont complétées par des formations dédiées aux causes majeures d'accident assurées par la Direction de chaque magasin grâce à l'outil des « 30 incontournables de la Prévention », permettant d'assurer les conditions d'accueil et de sécurité des collaborateurs, et la réalisation d'actions correctives nécessaires.

Cette année deux collaborateurs sont venus renforcer l'équipe de la prévention des risques permettant ainsi une couverture de l'ensemble des établissements. L'un d'entre eux se consacre à la santé et à la sécurité du

travail dans deux nouvelles régions tandis que l'autre travaille à la sécurité des biens et des personnes (incendie et sûreté) à l'échelle nationale.

Des formateurs relais « Gestes et Métiers » régionaux ont été identifiés et formés sur l'ensemble des régions. Ils déploient une formation dédiée à la manutention et au principe d'économies d'efforts, élaborée avec un kinésithérapeute qui aborde l'échauffement musculaire, la connaissance du corps ou les gestes à réaliser en situation. Ils se rendent dans les établissements pour former les équipes aux enjeux de la prévention des risques métiers et réduire l'accidentologie.

### **Zoom sur de nouvelles thématiques de formation**

Sur le dernier exercice, une attention particulière a été portée à la prévention des risques pour les collaborateurs et collaboratrices à l'accueil des magasins. Ainsi, la refonte du livret d'accueil sous un format e-learning a été réalisée, des vidéos de sensibilisation sur les conduites à tenir en cas d'agression verbale et physique, deux vidéos réalisées par un coach professionnel, portant sur les échauffements musculaires et étirements, à effectuer à la prise de poste pour limiter la probabilité d'accidents ont été mises à disposition des collaborateurs.

Au cours de l'exercice fiscal 2023, 3 516 personnes à périmètre comparable et 3 578 en tenant compte de l'évolution de périmètre ont bénéficié d'une action de formation sécurité (5 436 sur l'exercice précédent) pour un total de 19 755 heures à périmètre comparable et 20 020 heures en tenant compte des évolutions de périmètre soit 5,30 heures en moyenne par personne formée).

Un processus d'amélioration continue basé sur la valorisation des retours d'expérience et des bonnes pratiques. Par exemple, des réflexions sont menées concernant l'évolution d'aide au déchargement des camions afin de limiter les risques d'accidents du travail, le référencement de nouveaux outils d'aide à la manutention à destination des magasiniers, ainsi que de nouveaux équipements de protection individuelle.

Les chiffres clés 2023 :

- Nombre d'accidents du travail avec arrêt : 293 vs 334 sur l'année FY22 - à périmètre égal et 296 en tenant compte des ouvertures de magasins
- Nombre de journées perdues pour accident du travail (en jours ouvrés) : 20 985 vs 20 390 sur l'année FY22 à périmètre égal, et 21 064 en tenant compte des ouvertures de magasins
- Nombre de maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale : 9 (vs 10 sur l'année FY22 – chiffre avec et sans ouverture identique)
- Taux de Fréquence des accidents du travail : 32,12 vs 33,23 sur l'année FY22 à périmètre égal, et 33.74 en tenant compte des ouvertures
- Taux de Gravité des accidents du travail : 2,30 (vs 2,03 sur l'année FY22) et 2.17 en tenant compte des ouvertures de magasin.

Dans les années à venir, Conforama souhaite également inscrire et renforcer sa démarche de prévention des risques professionnels au sein d'une politique plus globale de Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT).

Sur le prochain exercice, la constitution d'un comité de pilotage en charge de structurer et d'animer cette politique est prévue tout comme une animation renforcée sur ces sujets via l'organisation d'une réunion mensuelle des équipes, sur des thématiques ciblées.

## **6. Le dialogue social**

Soucieux d'entretenir le dialogue social, celui-ci est organisé au niveau national : avec un CSEC, des commissions et les organisations syndicales représentatives, et au niveau local avec 16 CSEE qui couvrent les magasins organisés en région, 1 CSEE pour le siège et fonction support, 1 CSEE pour l'établissement logistique de Saint Georges d'Espéranches et 1 pour l'activité SAV de la plateforme de Compiègne.

Les thèmes de négociation des accords qui ont été discutés et clos en FY23 avec les organisations syndicales représentatives ont porté sur :

- L'égalité professionnelle
- La rémunération, le temps de travail et, le partage de la valeur ajoutée
- Le périmètre de renouvellement des CSEE
- Le vote électronique

Aucun accord n'a été conclu sur l'année, donnant lieu à une application de mesures par décision unilatérale. La négociation du protocole pré-électoral ouverte en 2023 dans le cadre du renouvellement des instances se poursuit sur l'exercice FY24.

L'enseigne dispose de commissions de suivi d'accords avec les organisations syndicales permettant de s'assurer de leur déploiement, et concernent les accords sur le PSE initié en 2019, les 35h, la classification et le droit syndical.

Cette année encore, pour tenir compte des impacts de l'inflation, Conforama a décidé de verser une Prime de partage de la Valeur Pouvoir d'Achat de 500 euros nets, versée à 100% des collaboratrices et collaborateurs en janvier 2023.

L'enseigne a également avancé, pour la deuxième année consécutive, le calendrier de la mise en œuvre des mesures salariales issue de la négociation annuelle sur la rémunération, le temps de travail, le partage de la valeur ajoutée et l'égalité professionnelle.

En parallèle le CSEC a été réuni 12 fois au cours de l'exercice (portant à 20 jours de réunion sur la période contre 19 jours sur la période précédente) et a abordé notamment les réouvertures de magasins, les actions autour de la seconde vie des produits, le chargement des camions de livraison en magasin, et surtout l'arrêt de la commercialisation de produits dits gris (informatique/bureautique).

Pour certains d'entre eux, le CSEC a sollicité le recours à un cabinet d'experts au cours de l'année 2023.

### **Zoom sur l'arrêt de commercialisation des produits dits « gris »**

Conforama travaille depuis plusieurs années à la modernisation de son offre produits mais aussi à sa rationalisation. Après de nombreuses années de résultats dégradés de la famille de produits dits « gris » (informatique/bureautique), Conforama a réfléchi à supprimer leur commercialisation pour développer du chiffre d'affaires rentable sur les m<sup>2</sup> qui seraient libérés, tout en limitant l'impact de cet arrêt sur les collaboratrices et collaborateurs affectés à la vente de ces produits. Après avoir testé 4 scénarii dans 16 magasins pilotes de tailles et de régions différentes, discutés avec le CSEC, la solution de remplacement de l'offre gris par une offre meuble « Paroi Mur TV » a été celle retenue. Ainsi, après consultation du CSEC, cette solution a été déployée sur la totalité du réseau durant l'année et l'ensemble des collaborateurs concerné par l'arrêt du gris a poursuivi son contrat au sein de l'enseigne.

## **Nos engagements pour réduire l'impact environnemental de nos activités**

En tant que distributeur, Conforama achète des produits et des services auprès d'industriels de l'équipement de la maison pour les vendre dans son réseau de magasins et sur son site internet. Or les produits et services achetés et revendus aux clients, et utilisés par ces derniers, ont le plus d'impacts dans le bilan carbone de Conforama, devant les consommations d'énergie, la production de déchets, le transport des marchandises ou encore les déplacements des équipes et ceux des clients pour se rendre en magasin.

Conforama a recalculé son bilan carbone d'après les données 2022 : les résultats ont été rendus disponibles fin septembre 2023.

Les bilans carbones de Conforama sont basés sur les données N-1 par rapport aux DPEF.

Ainsi celui publié dans la présente DPEF est calculé sur les données 2022 (enregistrées du 1<sup>er</sup> octobre 2021 au 30 septembre 2022). Tous comme les années précédentes il tient compte des scopes 1, 2 et 3.

Il est à noter que le bilan carbone 2022 prend en compte de nouvelles données :

- Celles de 8 magasins franchisés sur les scopes 1 et 2
- Celles de l'activité du site marchand conforama.fr et de la Marketplace sur le scope 3.

Et qu'il est conforme au GHG protocol.

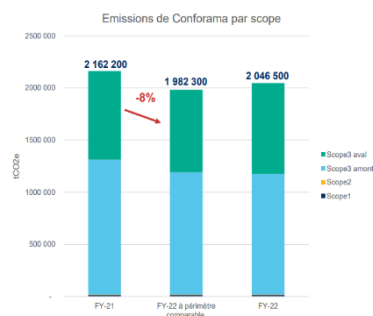
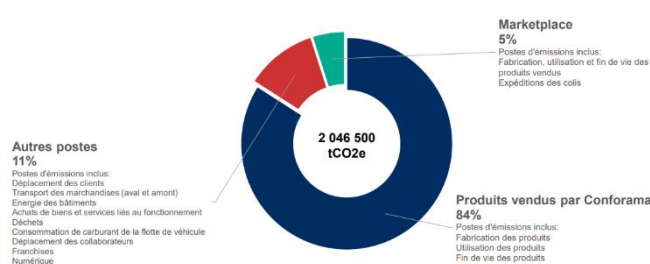
Pour Conforama le scope 1 correspond aux consommations de carburant, le scope 2 aux consommations d'électricité, de gaz et de fluides, et le scope 3 à la fabrication des produits vendus, leur utilisation chez les clients, la fin de vie des produits, le déplacement des clients, le fret amont (du fabricant jusqu'à la plateforme logistique), la gestion des achats, les achats et services, les déplacements des collaborateurs (domicile et professionnels), l'activité numérique...

Le bilan carbone est partagé en interne avec les différents métiers, le Comité de Direction et le Comité de transformation RSE. Il est utilisé régulièrement dans le cadre des sensibilisations effectuée auprès des équipes comme dans le module de e-learning accessible à tous, ou encore à l'occasion des formations Fresque du Climat. L'objectif de l'enseigne reste de diminuer significativement son bilan carbone et se mettre sur la trajectoire européenne de décarbonation.

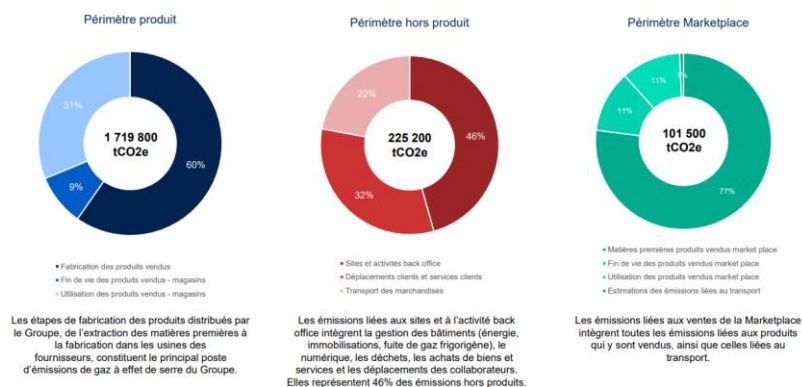
Synthèse du bilan carbone 2022 (1<sup>er</sup> octobre 2021/30 septembre 2022) scopes 1,2 et 3 réalisé par Sustainable metrics – résultats publiés en septembre 2023.

Sur l'exercice FY22, l'activité de Conforama a généré 2 046 500 tCO<sub>2</sub>e.

### Répartition des émissions par périmètre



### Analyse de la répartition des émissions par périmètre



Les résultats de ce bilan carbone seront communiqués aux collaborateurs pour partager les impacts et émissions liés à notre activité.

Par ailleurs, Conforama a signé son contrat climat en juillet 2022. Son objectif est de contribuer à promouvoir les évolutions de comportements et modes de consommation ayant moins d'impact sur l'environnement à travers les produits et services mis en avant dans les communications commerciales.

Il est disponible sur le site [www.groupeconforama.fr](http://www.groupeconforama.fr), rubrique RSE.

## L'atténuation et l'adaptation au changement climatique

Dans le cadre de sa nouvelle stratégie RSE Conforama intègre le changement climatique dans l'ensemble de ses processus. L'un de ses objectifs est de réduire l'impact du transport de ses produits jusqu'au domicile du client ainsi que celui du transport des personnes.

### 7. L'optimisation de la logistique amont et aval

La politique de décarbonation de ses activités transports s'organise comme suit :

- Améliorer la qualité des données et leur exhaustivité
- Ecrire la trajectoire de décarbonation
- Optimiser les plans de transport pour réduire le nombre de kilomètres parcourus
- Privilégier des prestataires engagés dans des démarches de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>
- Améliorer les taux de remplissage des camions sans dégrader les conditions de travail à la réception des marchandises

L'entreprise a déjà mis en place des mesures destinées à limiter l'impact carbone de ses flux de transports, parmi lesquelles :

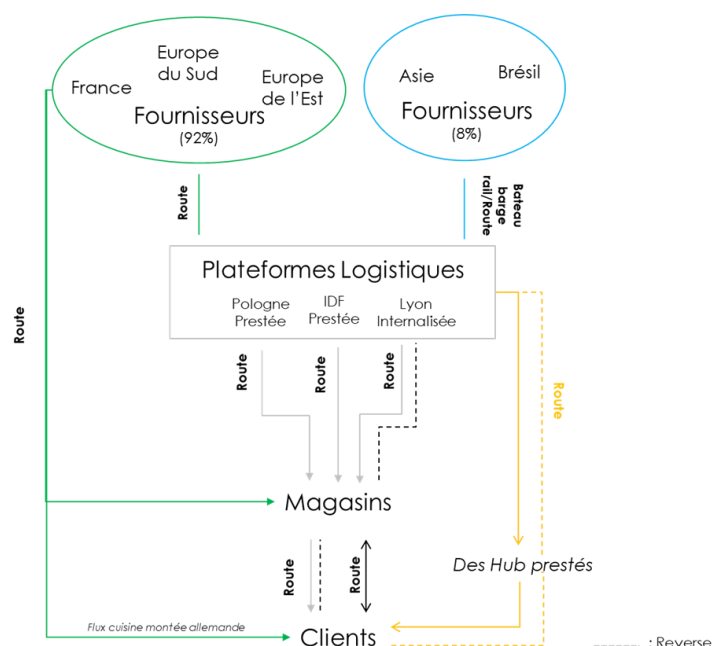
- 0 transport aérien pour l'acheminement de marchandises
- le recours à des modes de transports ferroviaires, fluviaux et maritimes à chaque fois que cela est possible,
- l'optimisation des taux de remplissage des unités de transports
- un reporting qui gagne en précision chaque année

### Zoom sur les flux de transport des produits Conforama

Cette année, Conforama dispose de données pour l'intégralité de ses flux de transport acheté (à l'exclusion des produits livrés directement par les fournisseurs aux magasins, correspondant à 7% des flux totaux) :

- Des fournisseurs implantés en France, Europe du Sud, Europe de l'Est, Asie et Brésil) vers 3 plateformes logistiques (les plateformes Pologne et Île-de-France sont prestées)
- Des plateformes logistiques vers les magasins
- Des magasins vers les clients
- Des fournisseurs directement vers les magasins
- Des plateformes logistiques vers les clients

Il existe également à la marge des flux de reverse logistique pour les retours clients, SAV, ou encore la collecte de palettes chevalets.



### Zoom sur l'acheminement des produits en provenance du Grand Import (Asie et Brésil).

Sur la période, on enregistre une baisse de 27% des volumes acheminés par la mer. Le mix multimodal du transport post maritime a quant à lui été conservé avec 95% des flux empruntant des barges et des trains (respectivement 84% et 11%, contre la route 5%). Pour mémoire, Conforama a recours à la barge fluviale depuis le port de Fos-sur-Mer à destination de la plateforme de Saint Georges d'Espéranche en Isère (38), à la barge combinée au train depuis le port du Havre, et au train depuis celui Dunkerque et ce à destination de la plateforme de Tournan en Brie en Ile de France (77).

### Concernant le transport des produits au départ des deux plateformes françaises vers les magasins :

Conforama a enregistré une volumétrie expédiée en baisse vs FY22 de -12,9% de m3 et de -16,7% de camions complété par une augmentation du remplissage des camions expédiés avec +2m3 / camion vs FY22.

Le volume d'émission de ce flux de transport est en baisse de 13% vs FY22. Le ratio KgCO2e./tonne.km est en amélioration de -31% et le km moyen est en légère régression avec 437 kms parcourus en moyenne sur l'année vs 449 kms parcourus en moyenne l'année dernière.

Il est à noter que certains transports sont aujourd'hui opérés par le biais de véhicules gaz mais cette donnée, bien qu'elle soit prise en compte dans les calculs, n'est pas isolée dans les KPI produits.

Par exemple, sur 30% des livraisons effectuées en mode rail/route, le pré-acheminement des caisses (depuis Tournan vers les terminaux ferroviaires) et le post-acheminement (depuis les terminaux vers les magasins) est assuré par des véhicules au gaz.

#### Les objectifs pour 2024 sur ce flux :

- Développer les KPI pour faire apparaître la part des énergies alternatives déjà utilisées.
- Fiabiliser avec les transporteurs les remontées d'information pour obtenir les données réelles en termes d'utilisation d'énergie alternatives
- Augmenter le recours aux énergies alternatives dans le cadre de l'appel d'offres transport en cours (déploiement février 2024)

#### Le transport des personnes

Au-delà du transport de marchandises, Conforama agit pour limiter les émissions de CO2 liées aux activités de services SAV et aux véhicules de fonctions.

La flotte de véhicules utilitaires des techniciens SAV (184 véhicules) été renouvelée en intégralité au profit de modèles récents, et 45 modèles essence ont remplacé des modèles diesel.

La politique relative aux véhicules de fonction a été redéfinie et exclue tous modèles diesel qui ont été remplacés par des véhicules hybrides rechargeable, hybrides et électriques.

A ce jour 71 véhicules ont été changés sur les 106 en parc. Sur les 36 véhicules diesel restant, 33 seront changé fin 2023 début 2024, et les 3 derniers en 2025.

#### Emissions totales en eq.CO2 de l'activité transport amont et aval (hors livraison directes des fournisseurs vers les magasins)

|   | FY23 TME      | FY22   | Unités |
|---|---------------|--------|--------|
| <b>Emissions de eq.CO2 en tonnes sur la période de référence, des flux en provenance des fournisseurs de l'Europe de l'Est vers les 3 plateformes logistiques, puis vers les magasins</b> | <b>9 952</b>  | 9 492  | tonnes |
| <b>Emissions de eq.CO2 en tonnes sur la période de référence, des flux des fournisseurs portugais vers les magasins</b>   | <b>2 990</b>  | 3 091  | tonnes |
| <b>Emissions de CO2 en tonnes sur la période de référence, des flux du Grand Import (des fournisseurs aux 2 plateformes nationales) par mode de transport</b>                             | <b>8 311</b>  | 9 598  | tonnes |
| <b>Emissions de CO2 en tonnes sur la période de référence, du post-acheminement maritime (ports maritimes vers plateformes en France)</b>   | <b>2 636</b>  | 4 799  | tonnes |
| Dont barge (fluviale)   | 2 355         | 3 910  | tonnes |
| Dont rail   | 148           | 668    | tonnes |
| Dont route  | 133           | 221    | tonnes |
| <b>Emissions de CO2 en tonnes sur la période de référence, des flux des 2 plateformes logistiques nationales vers les magasins, par mode de transport</b>                                 | <b>12 376</b> | 14 282 | tonnes |
| Dont route  | 12 121        | 13 900 | tonnes |
| Dont rail/route   | 221           | 327    | tonnes |
| Dont mer/route  | 33            | 55     | tonnes |
| <b>Emissions en eq.CO2 en tonnes sur la période de référence, de la flotte de véhicules Conforama (SAV, location de camionnettes aux clients, véhicules de fonction)</b>                  | <b>3 164</b>  | 3 472  | tonnes |
| <b>EMISSIONS TOTALES EN EQ.CO2 EN TONNES</b>  | <b>39 429</b> | 44 734 | tonnes |

La donnée FY22 a été corrigée un poste avait été comptabilisé deux fois.

## 8. L'optimisation énergétique des bâtiments

Après plusieurs décennies d'activités, les bâtiments des sites de l'enseigne sont vieillissants. Leur potentiel d'optimisation énergétique est donc important, aussi bien pour réduire leur impact environnemental que pour faire face à la dérive inflationniste des coûts.

Conscient de son impact et de ses émissions, Conforama a lancé en juin 2021 un plan de management de l'énergie en partenariat avec le cabinet Greenflex qui a pour objectif de réduire son empreinte énergétique. Ce plan couvre l'ensemble des magasins, hors franchisés.

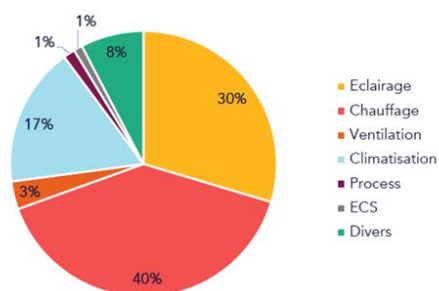
L'objectif, dans un premier temps, consiste à parvenir à une baisse des consommations énergétiques de 40% d'ici 2030, ce qui permettra d'être en conformité avec le décret Tertiaire.

La campagne d'audit énergétique menée de fin 2020 à début 2021 sur un échantillon de 13 magasins a mis en avant les poids prédominants dans la consommation énergétique de deux usages : le CVC (Chauffage, Ventilation et la Climatisation) ainsi que l'éclairage. De nouveaux audits seront réalisés sur le prochain exercice.

Deux types d'énergies sont utilisées dans le réseau ; l'électricité et le gaz.

### Répartition des consommations d'énergie par usage :

Données Greenflex suite au bilan énergétique 2021 – échantillon de 13 magasins. Un nouveau bilan sera conduit en FY24



### **La politique de réduction des consommations énergétiques repose sur :**

- La décarbonation de nos équipements
- La maîtrise de nos consommations et le respect des consignes chauffage/éclairage/climatisation
- Le partage de bonnes pratiques

L'ensemble de ces actions est piloté par le comité de pilotage « énergie » qui rassemble les directions des Travaux et Maintenance, de la Finance, des achats indirects, du département RSE et deux directeurs de Magasin. Se réunissant chaque mois, il suit les actions d'amélioration qui ont été identifiées par Greenflex et qui sont conduites avec les mainteneurs des bâtiments Conforama.

Tous les sites disposent d'un accès à l'outil dédié au pilotage des consommations d'énergie leur permettant d'agir sur les anomalies détectées, d'informer les équipes en interne et d'actionner les leviers d'améliorations identifiés à l'aide de la base de données qui rassemble les bonnes pratiques. 162 actions d'amélioration ont été partagées. Parmi ces 162 actions, 61 actions concernent le chauffage, la ventilation et la climatisation, 96 actions l'éclairage et 5 actions mineures.

Le coaching des directrices et directeurs de magasins dans le cadre de ce plan de management de l'énergie s'est poursuivi grâce notamment à des points hebdomadaires avec les Energy managers de Greenflex et à des campagnes de sensibilisations régulières sur les consignes climatisation, chauffage et enseigne lumineuse. 10 interventions régionales et 1 intervention en comité file Logistique (toute France) présentant les axes d'améliorations et les gains environnementaux ont également été organisées.



Les consommations électriques ont ainsi pu être réduites de 21% sur l'exercice, et Conforama a poursuivi son plan de décarbonation qui vise à supprimer les chaudières à gaz en fin de vie pour des solutions thermodynamiques.

| Données de consommation FY23  | <b>TME FY23</b> | <b>AME FY23 (périmètre comparable FY22)</b> |
|-------------------------------|-----------------|---|
| Consommation d'électricité    | 66 873 MWh      | 66 325 MWh                                  |
| Consommation de gaz           | 34 890 MWh      | 35 426 MWh                                  |
| <b>Consommation d'énergie</b> | 101 763 MWh     | 101 751 MWh                                 |

L'objectif FY24 est de -2% de notre consommation d'énergie vs FY22.

## 9. L'adaptation au changement climatique

En 2023 Conforama a répertorié pour chacun de ses sites les risques liés aux :

- Inondations en distinguant (les notions fluviales, pluviales et dues à un épisode orageux),
- Tempête,
- Grêle,
- Tremblement de terre
- Sécheresse.

Chaque site dispose d'une qualification du risque pour chacune des conséquences du changement climatique sur une échelle allant de non observable, négligeable, très faible, faible, modéré, significatif à haut.

Cette analyse provient de Swiss RE et its licensors.

Sur 2024 Conforama procèdera à l'analyse des informations et à l'identification de plans d'actions.

## 10. La gestion des déchets

Conforama dispose d'une politique de gestion des déchets qui repose sur :

- Le geste de tri sur 5 flux plastiques, métaux, bois et papiers.
- La formation des équipes
- L'amélioration continue : des audits et visites terrain
- L'animation du sujet : interventions en comité, challenge, reportings, communication interne, rémunération variable

Des objectifs sur le taux de tri sont définis et partagés pour l'ensemble des sites comme suit :

- 70% en 2023
  - 75% en 2024
  - 90% en 2030
- L'année 2023 a été consacrée aux actions suivantes.

### La formation des équipes

Des sessions de formations sont organisées sur le tri des matières pour les collaborateurs.

Sur la période, 24 sessions de formations ont été dispensées aux collaborateurs du réseau. 108 magasins ont été sensibilisés et 143 collaborateurs formés.

| Intitulé de la formation     | Cible  | Sessions   | Nombre de participants             |
|------------------------------|--|------------|------------------------------------|
| Tri et recyclage             | Nouveaux collaborateurs RD & DM<br>Facultatif RA | 8 sessions | 15 collaborateurs soit 14 magasins |
| Loi AGECE – reprise DEEE     | Responsables de Rayon G2                         | 8 sessions | 73 collaborateurs soit 65 magasins |
| Les astuces pour mieux trier | RD & DM  | 8 sessions | 72 collaborateurs soit 62 magasins |

### L'amélioration continue

Notre prestataire de gestion des déchets, Hubency, nous **accompagne et audite** régulièrement nos sites pour évaluer la pertinence du matériel mis à disposition, former les équipes et identifier de nouveaux leviers.

L'animation du tri auprès des équipes s'organise de plusieurs manières :

- Un challenge interne « Trier, C'est Gagner » a été proposé pendant 9 mois aux magasins. Ce challenge récompense les magasins avec les meilleurs taux de tri et les meilleures évolutions de taux de tri.
- Des interventions en comité dédié ont lieu régulièrement et sont partagés au sein de chaque région avec les Directrices/Directeurs de Magasin. Sur l'exercice, 2 interventions sur le tri des déchets ont eu lieu et ensuite repartagés au sein de chaque région.
- Une composante de la rémunération variable des Responsables de Dépôt dépend du niveau du taux de tri
- De nombreux indicateurs de performance sont suivis et partagés tous les mois sur le portail interne : taux de tri, tonnages DIB, tonnages valorisables, coûts des déchets et les rachats matières.

Sur l'exercice, le taux de tri s'élève à 56,96% en TME et à 57,1% en AME soit 3,7 points de plus que sur FY22.

|                            | FY23 AME        | FY23 TME        | FY22         |
|----------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Cartons                    | 2 500,02 tonnes | 2 643,21 tonnes | 2 164 tonnes |
| Bois A et palettes         | 781,63 tonnes   | 809,88 tonnes   | 852 tonnes   |
| Bois B                     | 276,91 tonnes   | 300,31 tonnes   | 274 tonnes   |
| Papier/catalogues/archives | 341,82 tonnes   | 378,51 tonnes   | 259 tonnes   |
| Film Polyéthylène (PE)     | 263,65 tonnes   | 274,73 tonnes   | 150 tonnes   |
| Polystyrène (PSE)          | 226,56 tonnes   | 241,5 tonnes    | 120 tonnes   |
| Métaux                     | 36,32 tonnes    | 37,33 tonnes    | 54 tonnes    |
| Biodéchets                 | 5,853 tonnes    | 5,853 tonnes    | 4 tonnes     |

## Les actions d'économie circulaire

D'après notre dernier bilan carbone, les produits (la fabrication, l'utilisation et la fin de vie) sont les premiers postes d'émission de CO2 à hauteur de 84%, dont 31% pour l'utilisation des produits.

Pour diminuer cet impact, il nous faut allonger la période d'utilisation du produit et retarder sa fin de vie.

Conforama a donc développé de nouveaux services et opérations pour allonger la durée de vie des produits et biens d'équipements de la maison. Ces actions déclinées autour du réemploi, de la réparation et du recyclage contribuent aux engagements en matière d'économie circulaire de l'enseigne.

### La politique d'économie circulaire repose sur :

- La proposition de services pour allonger la durée de vie des produits : dons, reventes et réparation
- L'incorporation de matières premières secondaires dans la fabrication des produits.

### Zoom sur les actions pour le réemploi des produits

#### Promotion du don entre particuliers – partenariat avec GEEV

Afin de promouvoir le don de meubles et d'appareils, Conforama s'est associé à GEEV, acteur majeur du don entre particuliers (3,7 millions d'utilisateurs de l'application). Le partenariat permet aux clients de donner localement leurs meubles ou appareils fonctionnels à d'autres particuliers et ainsi d'offrir une nouvelle vie aux produits. La promotion de l'application est omnicanale et a permis sur l'exercice la publication de 7 251 annonces de dons de meubles et appareils.

#### Opération de dépôt-vente – 1<sup>ère</sup> édition ConfoTroc

Une opération commerciale a été testée sur l'exercice entre 2 et 4 semaines pour proposer à nos clients de déposer leurs meubles en bons états et inutilisés pour être revendus. Sur les 8 magasins pilotes, 32 meubles ont été déposés par les particuliers. 12 d'entre-eux ont été vendus, leur assurant ainsi une nouvelle vie.

#### Sensibilisation au don pour les associations - Tournée de la Récup'

Pour la deuxième année consécutive, Conforama associe ses socionautes à une opération de récupération de meubles pour les donner à une association afin de leur donner une nouvelle vie. Sur cette édition, 32 meubles ont été récupérés lors de la Tournée puis donnés et vendus par l'association Atelier d'Eco Solidaire auprès des particuliers à Bordeaux.

#### Nouvelles zones dédiées à l'économie circulaire en surface de vente - Espaces « Seconde Vie »

De manière plus pérenne, de nouvelles zones « Seconde vie » ont été créées, pour exposer les produits avec des petits défauts afin d'allonger leur durée de vie.

#### Dons de l'enseigne à des associations :

Dans le cadre de ses partenariats avec des associations, 936 produits de premières nécessités ont été donnés à Emmaüs Firminy et Arile. Ces meubles pourront être réutilisés dans des foyers d'accueil, donner à des familles, ou revendu dans leur réseau d'insertion.

## 11. La réparabilité des produits

Allonger la durée de vie des équipements de ses clients, passe par une offre simple et claire de services de réparation.

### Faciliter l'accès à la réparation des produits.

La réparation est soit incluse dans le cadre de garanties, soit facturée lorsque les appareils ne sont plus couverts par ces garanties.

Ces services de réparation sont accessibles à tous, que les produits aient été achetés chez Conforama ou non et la prise en charge peut se faire au comptoir SAV des magasins ou par téléphone avec la conduite de diagnostics de premiers niveaux.

Des prises en charge de réparations à distance de second niveau sont réalisées par les équipes SAV de Compiègne et de Lognes, en plus des réparations à domiciles et en atelier. Seuls les téléviseurs Conforama sont traités par un prestataire externe.

Réalisations FY 23 : Conforama propose un service de réparation interne « SAV Conforama » avec une équipe de 240 collaboratrices et collaborateurs, dont 154 techniciens itinérants.

L'équipe de techniciens itinérants a augmenté de 10 % en un an (154 vs 140 techniciens itinérants en FY 22), répartis sur 6 antennes régionales afin de couvrir l'ensemble du territoire français.

Ces équipes complémentaires ont permis d'augmenter le nombre de prises en charges de produits de 13% (soit à distance, soit en interventions à domicile). Sur l'exercice se sont 141 058 interventions réalisées à domicile et 938 en atelier (vs respectivement 124 460 et 1 237 l'année précédente).

### Être très exigeants avec les produits de nos marques propres.

Les équipes SAV font partie intégrante du calcul des indices de réparabilité des marques propres GRANDIN, SABA et FAR conformément aux dispositions de la loi AGEC. Ainsi, au 30 septembre 2023, ce sont 1 250 références de l'offre qui bénéficient de cette information (contre 906 l'année précédente). Cette hausse sensible est liée à l'ouverture du dispositif à de nouvelles familles de produits.

### Encourager les clients à réparer leurs produits

Conforama a lancé en février 2022 son site web de commande et de paiement de pièces détachées pour faciliter les autoréparations.

Dans un second temps, le département SAV a travaillé à la demande d'agrément Qualirepar afin de rendre les réparations éligibles au fonds réparation. Celui-ci encourage et soutient les clients à faire réparer leurs produits via une tarification attractive.

Le département a obtenu l'agrément Qualirepar (pour le gros électroménager) et l'activité a débuté en Juin 2023 avec Eco System et Ecologic (Eco-organismes des électroménagers)

S'il est trop tôt pour tirer un bilan de ces nouvelles propositions, les premières actions menées ont été :

- D'adapter les outils et processus internes au nouveau dispositif de soutien financier
- De lancer l'accès aux pièces de seconde vie – mais ces dernières sont encore en petites quantités, ce qui allonge les délais de réparation.

Les apprentissages :

- Le stock de pièces de seconde vie est un axe de travail pour FY 24, d'autant plus que 90 % des clients Conforama sont intéressés par le principe d'une réparation avec une pièce de seconde vie.
- Depuis le lancement par Conforama de la « prime réparation » plus de 85 % des dossiers ont été validés par les eco organismes pour bénéficier de la « prime réparation »

## 12. La recyclabilité des produits

Conforama se doit de prendre en charge de manière responsable les produits des clients qui ne sont plus réutilisables.

Pour y parvenir l'enseigne active deux leviers :

En amont en travaillant sur les cahiers des charges des produits commercialisés afin que leur conception favorise la recyclabilité. Cet axe sera développé au cours du prochain exercice.

En aval avec la collecte des équipements en fin de vie auprès des clients afin qu'ils suivent le circuit de dépollution et de démantèlement en vue de fabrication des matières premières secondaires.

Ainsi, dans le cadre de sa Responsabilité Elargie de Producteur, l'enseigne collecte donc gratuitement les anciens produits de ses clients : meubles, literie et électroménager... Ces produits sont remis aux éco-organismes qui se chargent de leur réemploi ou, plus fréquemment, de leur dépollution et du recyclage des matériaux.

L'objectif annuel de l'enseigne est de collecter 8 000 tonnes de meubles et 10 000 tonnes d'appareils électroménagers et électro-loisirs dans les magasins.

Dans le cadre de sa nouvelle stratégie RSE Conforama travaillera à la production de matières premières secondaires issues des déchets ménagers pour la fabrication de ces produits en marque propre.

### Zoom sur les déchets ménagers collectés par Conforama

Conformément à la loi AGEC, Conforama reprend les anciens produits de ses clients pour les confier aux éco-organismes partenaires afin de les dépolluer et les recycler.

Sur l'exercice, ce sont :

- 7 663 tonnes de meubles et literies (DEA) qui ont été collectées dans les magasins par les équipes en dépôt et par les prestataires de livraison et confiés à l'éco-organisme Ecomaison soit 95,8% de l'objectif réalisés
- 5 448 tonnes d'appareils électriques et électroniques (DEEE) ont été remis à l'éco-organisme Ecosystem soit 54,48% de l'objectif réalisés
- 3,9 Tonnes d'ampoules et de néons déposés par les clients et remis à Ecosystem
- 3,4 Tonnes de piles déposées par les clients et remis à Corepile
- 884 Kg de cartouches d'encre déposés par les clients et remis à LVL

### Poids des déchets collectés auprès des foyers en tonnes par typologie :

| Volumes de déchets collectés | DEA             | DEE             | Piles      | Ampoules    | Cartouches | TOTAL COLLECTES (*) |
|------------------------------|-----------------|-----------------|------------|-------------|------------|---------------------|
| <b>FY23 AME</b>              | 7 605,73 tonnes | 5 285,71 tonnes | 3,4 tonnes | 3,53 tonnes | 880 Kg     | 12 899, 25 tonnes   |
| <b>FY23 TME</b>              | 7 663,16 tonnes | 5 315,54 tonnes | 3,4 tonnes | 3,6 tonnes  | 884 Kg     | 12 986, 58 tonnes   |
| FY22                         | 6 910,5 tonnes  | 5 319 tonnes    | 3 tonnes   | 3,4 tonnes  |            | 12 235,9 tonnes     |

En agrégeant les volumes de déchets collectés auprès des clients, à ceux produits sur sites Conforama ce sont 17 678 tonnes de déchets qui ont été conduits dans les filières de recyclage ou de valorisation énergétique, soit un taux global de déchets valorisés de 83%.

## **Nos engagements pour une gestion raisonnée des ressources et la préservation de l'environnement dans la fabrication de nos produits**

D'après notre bilan carbone réalisé en 2022, la fabrication, l'utilisation et la fin de vie de nos produits représentent près de 87% des émissions de notre activité. Dans le cadre de sa nouvelle stratégie RSE, Conforama a pour objectif premier de garantir que 100% de l'offre produits soit responsable et à prix accessibles d'ici 2030.

Conforama est conscient de sa responsabilité quant aux choix des matériaux entrants dans la fabrication de ses produits qu'ils soient en tension, qu'ils perturbent le recyclage, qu'ils soient issus de filières non renouvelables ou encore que leur exploitation engendre des risques éthiques ou de pollution. La gestion des ressources dans la chaîne d'approvisionnement est adressée et continuera de l'être

Ainsi, des réflexions ont d'ores et déjà été menées sur les bois utilisés. Au cours des prochains exercices les réflexions se poursuivront sur d'autres matériaux comme le cuir, les métaux, le verre et les fibres afin de tendre vers une gestion raisonnée des ressources.

Un chantier sur l'éco-conception de nos produits a donc été lancé sur l'exercice avec nos équipes commerciales, qualité et nos fournisseurs de produits pour diminuer ces impacts.

### **13. La gestion raisonnée des ressources dans la chaîne d'approvisionnement**

Pour répondre en grande partie à ce risque Conforama a élaboré une stratégie d'éco-conception, rédigée sur la base d'échanges avec les équipes commerciales, qualité, sur les trames proposées par les éco-organismes.

7 axes ont été identifiés et sont travaillés :

- Réduction de l'usage de matières non renouvelables, en remplaçant progressivement les matériaux
- L'utilisation de matières recyclées avec l'objectif de couvrir 80% des références produits meubles et électroménagers et 60% de la décoration
- La recyclabilité des produits, l'objectif est de tendre vers 100% de produits recyclables
- La conception des produits en vue de prolonger leur durée d'usage, avec l'objectif de supprimer les produits non réparables
- La proposition de services en vue de prolonger la durée d'usage des produits en déployant des services d'économie circulaire dans tous les magasins
- La conception des produits en vue de limiter les impacts à l'usage, notamment en intégrant des minimas dans les cahiers des charges des produits concernant les étiquettes énergétiques
- L'optimisation de l'emballage des produits

#### Formations de la direction commerciale et de la direction de la qualité

40% des équipes commerciales et Qualité ont été formés une journée à l'éco-conception et deux nouvelles sessions de formations sont prévues en novembre 2023 pour former 100% de ces équipes cibles. Ces formations, animées par des organismes spécialisés comme le FCBA et le Pôle Eco-Conception, permettront aux équipes d'intégrer nos principes d'éco-conception dans les prochaines collections de produits.

### Echanges avec les fournisseurs

La stratégie RSE de Conforama a été partagée avec les fournisseurs de produits.

Pour connaître leur niveau de maturité, un questionnaire de 49 questions a été envoyé aux fournisseurs actifs de Conforama. 283 d'entre-eux ont répondu, permettant d'identifier des synergies et des pistes pour atteindre les objectifs de la stratégie d'éco-conception. Depuis, des échanges réguliers ont lieu pour faire évoluer les caractéristiques des produits en vue de proposer des produits responsables et accessibles.

### La préservation des espèces protégées ou menacées

Conforama a intégré dans ses spécifications produits le respect de la convention CITES (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora), ainsi que le respect des listes émises par l'IUCN (International Union for Conservation of Nature).

Le respect des listes CITES et IUCN est un prérequis pour la qualification des fournisseurs Conforama. Avant chaque référencement de produits en bois, le positionnement de l'essence concernée est analysé. Les essences classées « Eteintes dans la nature » à « Vulnérables » sont interdites.

Certaines essences non menacées, mais dont l'exploitation est critique d'un point de vue environnemental ne sont acceptées que sous certification légale reconnue (FSC ou PEFC)\*.

### Le recours aux bois responsables et aux bois recyclés dans le cadre de la nouvelle stratégie RSE

Conforama a pour ambition et volonté d'aller au-delà de la traçabilité des bois et à la sélection des espèces en proposant des produits composés de bois responsables et de bois recyclés issue de la filière ménagère. Conforama travaillera dans les prochaines années à créer cette boucle d'économie circulaire avec ses parties prenantes.

### La traçabilité des bois utilisés et leur légalité via notre système de diligence raisonnée

En conformité avec la réglementation RBUE (Règlement sur le Bois de l'Union Européenne), Conforama s'assure de la légalité de l'approvisionnement des bois utilisés dans ses meubles à l'aide d'un système de diligence raisonnée piloté par la Direction de la Qualité.

Tous les produits contenant du bois sont tracés par nos équipes, depuis la forêt jusqu'au produit final, et notre Système de Diligence Raisonné est vérifié et validé par un prestataire externe, expert dans le domaine du bois. Conforama va au-delà de la réglementation RBUE en traçant des produits en bois qui ne figurent pas dans le règlement européen. L'enseigne se prépare également à la mise en œuvre de la nouvelle réglementation européenne RDUE applicable en décembre 2024.

### Réflexions et tests sur les emballages plastiques

Conforama a rejoint le consortium (RE)SET, un groupe d'échanges entre industriels et distributeurs pour identifier des innovateurs sur les matériaux dans le monde afin de substituer les emballages plastiques par d'autres alternatives et repérer des innovations en matière de réemploi.

Pendant 9 mois, les équipes ont échangé avec 8 innovateurs avec lesquels nous avons échangé pour substituer les emballages plastiques avec des cartons alvéolés, mélanges papiers-cartons ou d'autres alternatives non fibreuses.

Des tests seront menés pour tester la fiabilité, robustesse et l'efficacité des nouveaux emballages pour nous permettre de tendre vers 100% d'emballages recyclables, d'intégrer des emballages recyclés, de réduire de 20% nos emballages plastiques mais aussi de recourir aux réemplois des emballages.

## **14. Respect de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement**

Depuis 2019, Conforama conduit des audits environnementaux chez certains de ses fournisseurs. L'enseigne utilise pour ses audits environnementaux, comme pour ses audits sociaux, les outils, référentiels et bonnes pratiques d'ICS (Initiative for Compliance and Sustainability) et s'appuie sur une mutualisation des résultats des autres adhérents. L'audit environnemental ICS est un audit dédié, distinct de l'audit social, qui mesure la performance de l'usine par une notation traduisant la conformité de ses pratiques et la criticité des non-conformités identifiées. Le référentiel ICS a été bâti par des prestataires mondialement connus dans le domaine de l'environnement.

Les audits environnementaux à proprement dits sont également tous réalisés par un prestataire externe mondialement connu et accrédité par ICS. Dans le cadre d'un plan d'amélioration continue avec les fournisseurs, les plans d'actions pris à la suite d'audits sont suivis par le prestataire ayant réalisé l'audit.

La fréquence des ré-audits est liée à la note obtenue durant l'audit et concerne tous les fournisseurs actifs basés en Asie. Ceux ayant obtenus une très bonne note sont audités au minimum tous les 3 ans.

Enfin des audits techniques sont effectués chez tout nouveau fournisseur avant sa qualification et préalable à tout achat de marchandises. Ils intègrent aussi des questions relatives à la conformité environnementale.

Pour l'année fiscale 2023, 36 rapports d'audits environnementaux ont été reçus par notre enseigne (33 sur la période précédente), impliquant la création d'autant de plans d'actions correctifs avec les fournisseurs audités.

Après une phase de tests en 2022 le plan d'audits environnementaux a été étendu à quelques fournisseurs d'électroménager et de meubles.

### Le respect de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement textile

Au-delà des droits humains, Conforama s'emploie à promouvoir des pratiques commerciales avec des standards stricts liés aux rejets, à la pollution et à la gestion des déchets au sein de la chaîne de production.

La priorisation de ces audits sur les fournisseurs de textile (linge de lit et textile de décoration) en Asie résulte d'une cartographie des risques réalisée en interne, croisant d'une part les zones à risque et d'autre part les matières premières et processus à risque utilisés dans la fabrication de produits.

Le process relatif aux audits environnementaux et l'arbre de décision associé figurent dans la procédure interne de la direction qualité.

## **Nos engagements pour une pratique éthique des affaires**

### **15. Le respect des droits humains et des libertés fondamentales dans la chaîne d'approvisionnement**

La fonction Achat est majeure dans la chaîne de valeur de Conforama. En tant qu'acteur majeur de la distribution Conforama se doit d'intégrer des critères de responsabilité sociale et environnementale dans la sélection et le suivi de ses fournisseurs tout autant que dans la conception de ses produits.



Conforama a donc déployé depuis plusieurs années un processus d'évaluation et d'audit des fournisseurs qui porte sur les risques sociaux et environnementaux et qui intègrent notamment les lois et standards afférents aux droits humains et aux libertés fondamentales.

Les processus reposent sur 3 dispositifs :

- Des audits sociaux et environnementaux chez les fournisseurs
- Le code de conduite de Conforama
- L'audit technique

#### Des audits sociaux chez les fournisseurs

Conforama réalise des audits sociaux chez les fournisseurs, à partir d'une cartographie des risques réalisée en interne et en utilisant notamment le référentiel éthique, la méthodologie et les outils de l'ICS (Initiative for Compliance and Sustainability). Conforama est membre de l'ICS depuis 2003, aux côtés de grandes enseignes de la distribution française.

Au-delà des outils et du code de déontologie, l'ICS permet à ses membres de mutualiser des résultats d'audits, de bonnes pratiques et la mise en place de plans d'actions conjoints pour faire progresser les usines des fournisseurs, ou encore de s'inscrire dans des programmes de l'ONU pour favoriser la traçabilité des chaînes d'approvisionnement et les conditions de travail chez les fournisseurs.

L'audit social ICS mesure la performance de l'usine par une notation qui traduit la conformité de ses pratiques et la criticité des non-conformités identifiées. Les audits sociaux couvrent les principales conventions et recommandations de l'OIT et les réglementations locales de chaque pays à travers un référentiel structuré en 8 parties : travail des enfants, travail forcé, discrimination, pratiques disciplinaires, liberté d'association, heures de travail, salaires et rémunérations, santé et sécurité. Ils sont tous réalisés par un prestataire externe mondialement connu et accrédités par ICS.

La cartographie des risques de Conforama a établi une priorisation des audits sociaux sur les fournisseurs d'Asie et du Brésil. Le process relatif aux audits sociaux, et l'arbre de décision associé figurent dans les procédures internes de la direction de la Qualité. Les équipes Qualité interne mettent en place et suivent des plans d'actions à la suite des audits dans le cadre d'un plan d'amélioration continue avec les fournisseurs.

Conforama diligente également des ré-audits. Leur fréquence est liée à la note obtenue à l'occasion de l'audit initial et concerne tous les fournisseurs actifs basés en Asie et au Brésil. Ces fournisseurs sont audités au minimum tous les 3 ans.

Enfin le dispositif d'audit est complété par un système d'alerte entre l'auditeur et Conforama qui permet une grande réactivité en cas de non-conformité majeure (nécessitant le traitement et la conclusion du sujet dans les 48 heures). Chaque alerte traitée dans le cadre du dispositif donne lieu à un plan d'action immédiat avec le fournisseur pour traiter la non-conformité critique constatée. Ce plan d'action peut mener au déréférencement du fournisseur. En 2023, comme l'année précédente, Conforama n'a pas eu à déréférencer un fournisseur dans le cadre de ce dispositif d'alerte.

Ainsi, pour l'année fiscale 2023, 134 rapports d'audits ont été reçus (124 sur l'exercice précédent) : 100% des audits ont donné lieu à un plan d'action correctif avec nos fournisseurs.

Les fournisseurs encore actifs de grade D ou E en 2023 (les plus mauvais scores) seront ré-audités lors de l'exercice fiscal 2024, conformément à la procédure de l'enseigne.

### Le code de conduite de Conforama

Envoyé à tous les fournisseurs pour engagement et signature, le code de conduite de Conforama est le document de référence pour maîtriser les impacts sociaux et environnementaux durant la chaîne d'approvisionnement, et est basé sur le respect des conventions internationales.

97% des fournisseurs actifs ont signé le code de Conduite Conforama sur la période de référence (contre 99% sur la période précédente).

### L'audit technique

Il est effectué chez tout nouveau fournisseur, et préalable à tout achat de marchandises. Il intègre avant sa qualification des questions relatives à la conformité sociale et à la sécurité des employés.

## **16. La lutte contre la corruption**

Vigilante et soucieuse de conduire ses affaires avec éthique et intégrité, Conforama fait une priorité de la prévention de la corruption sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, jusqu'à la distribution.

Conforama dispose donc d'une politique de prévention de la corruption, engagée par la direction générale et pilotée par le directeur Conformité. Elle intègre notamment la réalisation d'une cartographie des risques, un mode de gouvernance, la formation des équipes, un dispositif de signalement et de protection des lanceurs d'alerte, l'évaluation des tiers ou encore des campagnes de contrôles. Elle est formalisée au travers de documents disponibles pour l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs : le Code de conduite anticorruption, la politique cadeaux et invitations, les procédures de prévention et de gestion des conflits d'intérêts.

L'année 2023 a été consacrée au suivi des évaluations des fournisseurs de marchandises et d'achats indirects, à l'ouverture du nouveau dispositif d'alerte éthique aux parties prenantes externes et à la mise en œuvre de nouvelles procédures relatives aux conflits d'intérêts.

Conforama n'a pas fait l'objet de condamnations pour violation des lois anti-corruption.

### **Zoom sur le nouveau dispositif d'alerte Conforama**

Depuis 2022 Conforama a mis à disposition de ses collaboratrices et collaborateurs un nouvel outil de recueil des alertes éthiques ainsi qu'une nouvelle organisation pour assurer une plus grande efficacité de traitement de celles-ci.

Il s'agit d'une plateforme d'alerte digitale accessible 24h/24 et 7j/7, hautement sécurisée (conforme au RGPD, certifiée ISO 27001) et gérée par une société tierce. Disponible en français et en anglais, elle permet le recueil d'alertes, anonymes ou non, et garantit la sécurité des échanges et la confidentialité des informations partagées.

Une cellule d'alerte et des référents alerte, formés au traitement des alertes et à la conduite des enquêtes, a également été mise en place.

En février 2023, au-delà des équipes interne, le dispositif a été ouvert aux fournisseurs et prestataires.

Par ailleurs, la procédure d'alerte éthique a été mise à jour afin de prendre en compte l'évolution du cadre légal concernant la protection renforcée des lanceurs d'alerte (loi du 21 mars 2022 entrée en vigueur le 1er septembre 2022 et décret d'application publié le 3 octobre 2022) et a fait l'objet d'une consultation du CSE Central.

## **Zoom sur les nouvelles procédures de prévention et de gestion des conflits d'intérêts**

Deux procédures ont été mises en place sur cet exercice :

- Une procédure dédiée à la gestion des conflits d'intérêts et destinée à l'ensemble des collaborateurs.
- Une procédure de déclaration annuelle de détention de liens d'intérêts financiers, par certains collaborateurs ayant un pouvoir de décision et liés à des partenaires ou concurrents de Conforama.

L'utilisation d'un outil numérique permet de traiter avec fluidité les étapes de déclaration des liens d'intérêts financiers ou de conflits d'intérêts, et de s'assurer de la mise en œuvre des mesures de gestion adaptées pour réduire les risques.

## **17. La protection des données personnelles des collaborateurs et des clients**

Pour garantir la protection des données personnelles de ses clients et de ses collaborateurs, Conforama a mis en place une organisation dédiée et des procédures internes qui garantissent la protection des données tout au long de la vie des traitements.

Conforama travaille donc à l'amélioration continue de ses pratiques en matière de protection des données personnelles, conformément aux dispositions du Règlement du 27 avril 2016 (RGPD) et de la loi Informatique et Liberté.

Conforama dispose d'un DPO interne (délégué à la protection des données à caractère personnel) désigné auprès de la CNIL et d'un assistant DPO. Des référents RGPD ont par ailleurs été nommés dans les principales directions de l'entreprise afin d'accompagner la démarche d'amélioration continue.

En 2023, les actions du programme RGPD ont concerné l'ensemble des métiers et impliqué toutes les parties prenantes.

Le lancement de la régie omnicanale commune à But et Conforama, baptisée Retailium Média, a nécessité un accompagnement important. Il y a en effet un vrai sujet autour de la data, les audiences Web et magasins des deux enseignes étant exploitées à des fins de monétisation.

Le projet d'automatisation des purges des différentes bases de données, clients et collaborateurs, a mobilisé les équipes informatiques.

Un chantier concernant la plateforme de gestion du consentement cookies du site conforama.fr a été conduit, afin de préparer le passage à la version 2.2 du Transparency and Consent Framework, le standard de recueil et de transmission du consentement des utilisateurs proposé par l'IAB.

Par ailleurs, dans le cadre de la procédure « Privacy by Design », un accompagnement des équipes métier a été réalisé afin de prendre en compte les enjeux de la protection des données personnelles dès la conception des projets. Cela a permis de sensibiliser à nouveau les chefs de projets aux différents principes du RGPD.

Des « Actu RGPD » sont communiquées de manière ciblée sous forme de mails, afin d'informer nos collaborateurs sur les actualités de la protection de la vie privée.

Enfin, Conforama a continué de veiller au respect de ses obligations, avec :

- la tenue d'un registre des traitements de données personnelles ;
- la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) ;
- la gestion des demandes d'exercice des droits des personnes ;
- les contrats avec les sous-traitants et les responsables de traitement conjoints ;
- la sécurité des systèmes d'information.

## Nos engagements pour la protection de nos clients

### 18. La sécurité des clients

Conforama conduit une politique exigeante pour garantir la qualité et l'innocuité des produits commercialisés en s'appuyant sur des réglementations européennes et françaises strictes et des campagnes de tests robustes. Un système de remontées d'informations utilisateurs lorsqu'un problème survient complète le dispositif.

Ainsi la politique Qualité de Conforama couvre :

- Les produits ainsi que les fournisseurs.
- La phase d'approvisionnement en amont et également la phase de réception en France

Elle repose sur :

La qualification des fournisseurs afin de s'assurer que leurs standards de fabrication correspondent aux exigences de l'enseigne.

Tout nouveau fournisseur est ainsi soumis à une phase de qualification préalable à tout approvisionnement, lors d'un audit technique en usine, réalisé par les équipes internes, afin de s'assurer que l'usine est apte à livrer des produits de qualité.

Un système de notation permet d'éliminer les fournisseurs qui ne répondent pas aux exigences techniques. Ces audits techniques sont ensuite répétés avec une fréquence qui dépend de la note obtenue lors du premier audit.

Au cours de l'exercice, 170 audits techniques ont été réalisés (198 lors de l'exercice précédent).

La qualification des produits eux-mêmes, conformément aux cahiers des charges qui intègrent notamment le respect des normes européennes et françaises en vigueur, notamment :

- la directive 2001/95/CE relative à la sécurité générale des produits, qui nécessite notamment que tout au long de la chaîne d'approvisionnement soit collecté et enregistré l'ensemble des documents dans les bases de données de l'enseigne afin de ne mettre sur le marché que des produits sûrs et de pouvoir informer les consommateurs en cas de demande.
- les directives européennes qui imposent un marquage CE (Directive Basse Tension 2014/35/UE, Directive de Compatibilité Electromagnétique 2014/30/UE, Directive Jouets 2009/48/CE...),
- la réglementation REACH (Enregistrement, Evaluation, Autorisation et Restriction des substances chimiques) 2006/1907/CE, qui impose des exigences sévères sur les substances extrêmement préoccupantes (SVHC : Substance of Very High Concern) et qui ont un impact négatif sur la santé humaine ou sur l'environnement. Conforama fait signer une déclaration de respect de la réglementation REACH à ses fournisseurs et effectue des contrôles réguliers des produits dans des laboratoires de réputation mondiale.
- la réglementation RBUE (Règlement sur le Bois de l'Union Européenne) qui proscriit l'utilisation de bois et dérivés issus d'une récolte illégale. Ainsi tous les produits contenant du bois sont tracés par les équipes de Conforama, depuis la forêt jusqu'au produit final, et le Système de Diligence Raisonné est vérifié et validé par un prestataire externe, expert dans le domaine du bois. Conforama va au-delà de la réglementation RBUE en traçant des produits en bois qui ne figurent pas dans le règlement européen tels que le siège ou les produits de décoration contenant du bois.
- ou encore les réglementations telles que la POP (Polluants Organiques Persistants) ou la CLP (Classification, Etiquetage et emballage de Substances et Mélanges) pour certaines typologies de produits tels que les bougies, les bâtons d'encens ou les parfums d'ambiance.

Des équipes qualités engagées et mandatées par Conforama basées dans les zones d'approvisionnement clés : en Asie, au Brésil, en Europe de l'Est et de l'Ouest en lien avec les fournisseurs, elles effectuent notamment les qualifications de ceux-ci, diligente des tests et des audits.

#### Des tests durant toute la chaîne d'approvisionnement et jusqu'à réception des produits en France

Les contrôles qualités sont présents tout au long de la phase d'approvisionnement des produits, et des tests de sécurité et d'aptitude à l'usage sont réalisés sur des échantillons, avant le passage de la commande.

Les rapports de conformité des produits sont également collectés chez les fournisseurs.

Des tests par échantillonnage sont ensuite effectués sur les lots de production, chez les fournisseurs, avant départ de la marchandise. Ces tests sont effectués par les équipes qualité (basées en Asie, en Europe de l'Est et en Europe de l'Ouest) ou par des laboratoires mondialement reconnus. Ces tests regroupent à la fois des tests de sécurité, d'aptitude à l'usage, de montage, de vérification des notices et de robustesse des emballages.

Sur la zone considérée comme la plus risquée, à savoir l'Asie, Conforama s'appuie sur 54 contrôleurs. Plus de 8 605 tests ont été réalisés lors de l'année fiscale 2023 (9 200 sur la période précédente), toutes zones de sourcing confondues, lors des phases de qualification et de fabrication des produits commercialisés par l'enseigne.

De plus, à leur arrivée sur les plates-formes logistiques, les produits considérés « à risque » sont régulièrement testés dans les deux laboratoires internes de Compiègne et Saint Priest, certifiés ISO9001 :2015. Seul un résultat positif lors de ces contrôles permet de débloquer la marchandise des entrepôts et d'autoriser la livraison dans les magasins. Cette année, plus de 996 tests ont été réalisés dans nos laboratoires (contre 1 000 l'année dernière).

Conforama suit mensuellement les taux de retours clients afin de pouvoir identifier les éventuels problèmes techniques qui n'auraient pas été vus en amont et réaliser dans les laboratoires internes des expertises produits afin de prendre ensuite les mesures adéquates.

En complément, les équipes de Conforama effectuent des prélèvements de produits en magasin, par échantillonnage, afin de les faire tester dans des laboratoires de réputation mondiale et d'en vérifier la conformité.

Lors de l'année fiscale 2023, parmi les milliers de références vendues par l'enseigne, 2 produits ont fait l'objet d'un arrêt de commercialisation à la suite d'un problème technique (4 l'année précédente).

## **Devoir de vigilance**

Selon la loi n° 2017-399 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, les entreprises françaises de plus de 5 000 salariés ont l'obligation de dresser et de mettre en œuvre un plan de vigilance raisonnable pour identifier les risques et prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, résultant de ses propres activités et de celles de ses filiales ainsi que des activités des sous-traitants et fournisseurs.

En 2021, pour répondre aux exigences de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Directive relative aux informations extra-financières) et de la loi relative au devoir de vigilance, une cartographie des risques extra-financiers tout au long de la chaîne de valeur du Groupe a été établie, couvrant les activités, les filiales, les fournisseurs et les sous-traitants et les clients selon trois niveaux : activités de groupe, les achats et l'utilisation des biens et services. La méthodologie adoptée est décrite dans la partie « IV. Notre cartographie des risques ».

Parmi les 18 risques RSE du Groupe, 15 risques font partie intégrante du plan de vigilance. Ce plan est organisé selon les étapes du cycle de vie des produits comme présenté dans le tableau ci-après, qui fait également référence aux sections qui traitent des mécanismes d'atténuation appropriés et des principaux résultats associés à chacun des risques :

| Cycle de vie des produits           | Risque   | Pages   |
|-------------------------------------|--|---------|
| Ressources utilisées et fabrication | - Respect des droits humains fondamentaux et des libertés fondamentales dans la chaîne d'approvisionnement   | 39 à 41 |
|                                     | - Respect de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement  | 39      |
|                                     | - Gestion raisonnée des ressources dans la chaîne d'approvisionnement  | 37 à 38 |
| Transports                          | - Optimisation de la logistique amont et aval  | 28 à 30 |
| Distribution                        | - Optimisation énergétique des bâtiments<br>- Adaptation au changement climatique<br>- Gestion des déchets   | 31 à 33 |
|                                     | - Attraction et maintien des talents<br>- Développement et gestion des compétences<br>- Inclusion des personnes en situation d'handicap<br>- Santé, sécurité et bien-être au travail des collaborateurs<br>Diversité<br>- Gestion du climat social | 12 à 26 |
| Utilisation                         | - Sécurité des clients   | 43 à 44 |
| Fin de vie                          | - Réparabilité des produits  | 35      |
|                                     | - Recyclabilité des produits   | 36      |

## Note méthodologique

Le suivi des actions et des indicateurs de performances de la politique RSE de Conforama est réalisé par le département RSE en lien avec les contributeurs métiers.

La déclaration de Performance Extra-Financière porte sur la société juridique Conforama France SA. Les données sociales et environnementales portent sur la période fiscale de référence du 1er octobre 2022 au 30 septembre 2023. Elles sont obtenues sur questionnaire écrit auprès des différentes directions détentrices des informations et auprès de fournisseurs centraux.

Certaines d'entre-elles ont été traitées par le cabinet Sustainable Metrics qui accompagne Conforama dans la réalisation de son bilan carbone.

Les indicateurs couvrent :

- la période du 1<sup>er</sup> octobre 2022 au 30 septembre 2023
- le réseau des magasins intégrés, soit 166 magasins (les 12 magasins franchisés Conforama sont exclus de la présente déclaration)
- le site logistique en propre de Saint Georges d'Espéranche
- l'activité de SAV en propre : call center, atelier et techniciens itinérants
- les sites administratifs

Sauf ceux concernant l'index égalité professionnel et le taux d'emploi de personnes en situation de handicap qui sont conformes au calcul légal de l'année civile (2022). Le bilan carbone quant à lui est calculé avec un an de décalage soit sur l'année fiscale 2022. Ces différences temporelles n'impactent pas l'interprétation des résultats car ils sont obtenus grâce aux actions menées au quotidien et sur plusieurs années.

Les informations relatives aux effectifs s'apprécient en nombre d'individus sur la période considérées (sauf taux légaux, précisés dans le texte).

Les taux de fréquence et de gravité d'accident de travail sont calculés comme suit :

- Taux de Fréquence = Nbre d'accident du travail avec arrêt / Nbre heures travaillées x 1 000 000
- Taux de Gravité = Nombre de jours d'arrêt pour accident du travail / Nbre d'heures travaillées x 1 000