

Déclaration de performance  
extra-financière 2022  
de Vorwerk France

## Table des matières

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>PARTIE 1 : PRESENTATION DU MODELE D'AFFAIRES DE VORWERK FRANCE, FILIALE DE DISTRIBUTION DU GROUPE VORWERK</b>	<b>4</b>
<b>PARTIE 2 : PRESENTATION DES PRINCIPAUX RISQUES LIES A L'ACTIVITE DE VORWERK FRANCE</b>	<b>5</b>
PARTIE 2.1 : PROCESSUS D'IDENTIFICATION DES RISQUES	5
PARTIE 2.2 : LES RISQUES IDENTIFIES	6
PARTIE 2.3 : SYNTHESE ENJEUX PRINCIPAUX / RISQUES SIGNIFICATIFS IDENTIFIES	7
PARTIE 2.4 : INFORMATIONS EXCLUES DE LA PRESENTE DPEF	7
<b>PARTIE 3 : DESCRIPTION DES POLITIQUES APPLIQUEES ET PROCEDURES DE DILIGENCE RAISONNABLE MISES EN ŒUVRE POUR PREVENIR, IDENTIFIER ET ATTENUER LES PRINCIPAUX RISQUES LIES A L'ACTIVITE DE VORWERK FRANCE</b>	<b>8</b>
<b>PARTIE 3.1 : CONSEQUENCES SOCIALES DE L'ACTIVITE DE VORWERK FRANCE</b>	<b>8</b>
PARTIE 3.1.1 : PRENDRE SOIN DES COLLABORATEURS ET LEUR GARANTIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SUR	8
PARTIE 3.1.2 : FIDELISER ET MOTIVER LA FORCE DE VENTE	10
PARTIE 3.1.3 : ASSURER L'EGALITE DE TRAITEMENT ET PROMOUVOIR LA DIVERSITE	11
<b>PARTIE 3.2 : CONSEQUENCES ENVIRONNEMENTALES DE L'ACTIVITE DE VORWERK FRANCE</b>	<b>13</b>
PARTIE 3.2.1 : ATTENUER LE RECHAUFFEMENT CLIMATIQUE ET SES CONSEQUENCES, ET ENCOURAGER LA SOBRIETE ENERGETIQUE	13
PARTIE 3.2.2 : PRESERVER LES RESSOURCES NATURELLES ET CONTRIBUER A L'ESSOR DE L'ECONOMIE CIRCULAIRE	15
<b>PARTIE 3.3 : CONSEQUENCES SOCIETALES DE L'ACTIVITE DE VORWERK FRANCE</b>	<b>17</b>
PARTIE 3.3.1 : ETABLIR DES RELATIONS DURABLES ET EQUITABLES AVEC LES SOUS-TRAITANTS ET LES FOURNISSEURS	17
PARTIE 3.3.2 : GARANTIR LA SATISFACTION DES CLIENTS ET UTILISATEURS DES PRODUITS DE VORWERK FRANCE	18
<b>PARTIE 3.4 : LES EXCLUSIONS</b>	<b>20</b>
PARTIE 3.4.1 : LA PRECARITE ALIMENTAIRE	20
PARTIE 3.4.2 : LE BIEN-ETRE ANIMAL	20
PARTIE 3.4.3 : LE RESPECT D'UNE ALIMENTATION RESPONSABLE, EQUITABLE ET DURABLE	20
<b>PARTIE 4 : SYNTHESE DES INDICATEURS CLE ET DES RESULTATS POUR 2022</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXE : TABLEAU DE CONCORDANCE</b>	<b>22</b>

## Introduction

Les bonnes conditions de travail et les perspectives d'épanouissement des collaborateurs, salariés comme indépendants, ont toujours été au cœur des préoccupations, et des décisions, de Vorwerk France comme en attestent les accords d'entreprise signés et les politiques et actions mises en œuvre.

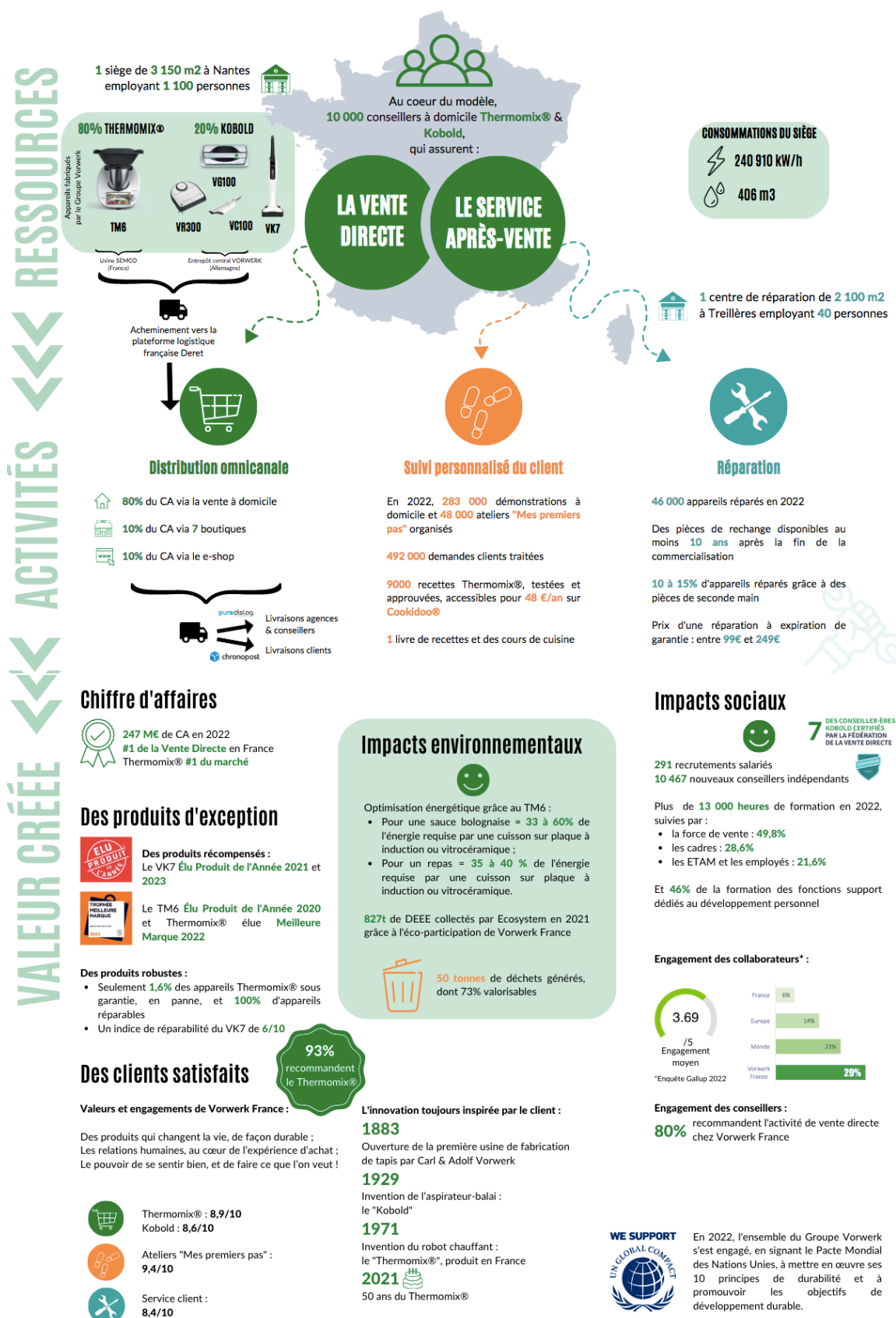
Chez Vorwerk France, et ce depuis nos débuts, nous veillons également à garantir la qualité et la robustesse de nos produits, et à porter une attention toute particulière à la satisfaction de nos clients.

Cependant, les évolutions réglementaires, à la fois françaises et européennes, tout comme les alertes répétées des scientifiques, et les attentes de nos parties-prenantes, nous poussent chaque jour un peu plus à travailler à la réduction de l'empreinte de nos activités sur l'environnement.

Le Groupe Vorwerk, sous l'impulsion de son Directeur Développement Durable, et de l'entrée en vigueur dans la législation allemande des obligations de reporting liées au devoir de vigilance, est en pleine structuration de sa gouvernance des enjeux de responsabilité sociale, environnementale et sociétale de l'entreprise (RSE), avec la détermination d'impliquer ses filiales, et donc Vorwerk France.

Ainsi, conformément au décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains grands groupes d'entreprises, nous allons, dans un premier temps, présenter le modèle d'affaires de Vorwerk France, puis identifier les enjeux et risques associés, ainsi que les politiques mises en œuvre pour y répondre. Enfin, nous partagerons, avec les lecteurs, les résultats chiffrés de ces politiques, dont la performance a pu être mesurée à l'aide d'indicateurs clé.

## Partie 1 : Présentation du modèle d'affaires de Vorwerk France, filiale de distribution du Groupe Vorwerk



## Partie 2 : Présentation des principaux risques liés à l'activité de Vorwerk France

Chez Vorwerk France, nous sommes conscients que l'exercice de la DPEF consiste à identifier et prioriser d'une part ce qui doit être amélioré rapidement et, d'autre part, ce qui peut être amélioré à moyen et long terme.

Pour ce faire, il est essentiel d'identifier de façon méthodique les risques associés au modèle d'affaires de l'entreprise, de prendre en considération les conséquences sociales, environnementales et sociétales de ses activités, et ainsi de mettre en lumière ses enjeux et ses challenges.

### Partie 2.1 : Processus d'identification des risques

Vorwerk France a toujours veillé à respecter la réglementation, à distribuer des produits et à assurer un service client de grande qualité, et à créer des conditions de travail favorables au bien-être et à l'épanouissement professionnel de ses collaborateurs.

Et pourtant, l'ampleur des urgences écologiques actuelles nous font considérer de nouvelles priorités telles que la baisse de l'empreinte environnementale de Vorwerk France. Se prêter à l'exercice de la DPEF est ainsi l'opportunité d'identifier ces points de pression écologique, et de présenter la démarche volontaire engagée par Vorwerk France, les moyens d'ores et déjà mis en œuvre pour les atténuer, les éviter, ou les corriger.

Par ailleurs, l'amont de la chaîne de valeur - R&D, approvisionnement en matières premières et production - relevant de la responsabilité du Groupe Vorwerk, le lecteur est prié de se référer au rapport RSE de ce dernier pour toute information relative à ce périmètre<sup>1</sup>.

Dans un premier temps, l'identification et l'appréciation des principaux risques de Vorwerk France reposent sur :

- le référentiel Iso 26 000 qui a permis d'envisager l'ensemble des enjeux de Vorwerk France ;
- l'appréhension de l'analyse de matérialité réalisée par le Groupe Vorwerk ;
- la revue des enjeux spécifiques au secteur du petit électroménager, et notamment : garantir la santé et la sécurité des utilisateurs ; garantir la satisfaction des clients ; assurer aux collaborateurs un environnement de travail sûr et épanouissant ; maintenir/développer l'emploi local ; établir des relations durables avec les sous-traitants et les fournisseurs ; atténuer les causes et conséquences du changement climatique ; maîtriser ses consommations d'eau et d'énergie ; préserver les ressources naturelles et contribuer à l'essor de l'économie circulaire ;
- un état de l'art de la connaissance scientifique concernant notamment le changement climatique (causes et conséquences), l'épuisement des ressources naturelles, les impacts de l'économie linéaire ou l'extinction de la biodiversité ;
- la revue du contexte et des évolutions législatifs et réglementaires applicables à Vorwerk France ;
- divers entretiens avec des collaborateurs de Vorwerk France, menés par une consultante indépendante en RSE et Développement Durable.

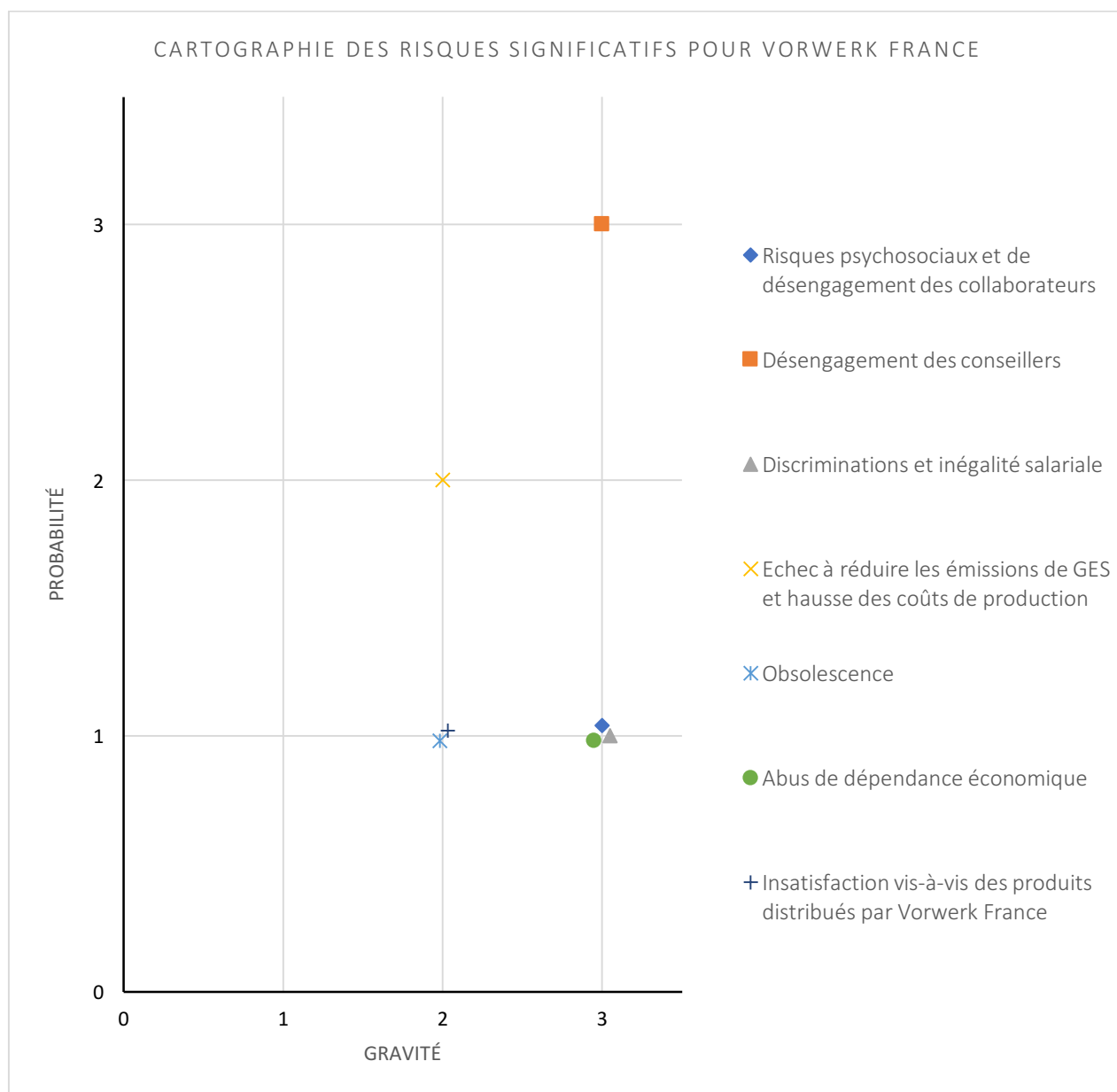
Dans un second temps, l'ensemble des risques a été hiérarchisé en fonction des niveaux de gravité et de probabilité pour ne conserver que les sept risques apparaissant comme les plus significatifs pour l'activité de Vorwerk France.

<sup>1</sup> [https://www.vorwerk-group.com/en/sustainability/Vorwerk\\_Sustainability\\_Report\\_2020\\_final.pdf](https://www.vorwerk-group.com/en/sustainability/Vorwerk_Sustainability_Report_2020_final.pdf)

## Partie 2.2 : Les risques identifiés

La *probabilité* de survenance du risque considéré est appréhendée sur trois niveaux : rare (1) ; occasionnel (2) ou fréquent (3). La *gravité* des dommages potentiels causés à l'activité de Vorwerk France est également graduée en trois niveaux : faible (1) ; modérée (2) ou forte (3).

L'évaluation de la gravité et de la probabilité de chacun des risques identifiés a pu être formalisée grâce à un entretien individuel d'une heure réalisé avec 12 collaborateurs de Vorwerk France, assurant des fonctions dans les différents services de l'entreprise : réparation ; achats ; expérience clients ; rémunération des conseillers ; juridique ; opérationnel ; communication ; marketing ; administration du personnel ; formation ; administratif et financier.



## Partie 2.3 : Synthèse enjeux principaux / risques significatifs identifiés

	Enjeux principaux identifiés	Risques significatifs identifiés	Niveau de risque	Partie de la DPEF traitant du sujet
SOCIAL	Prendre soin des collaborateurs et leur garantir un environnement de travail sûr	Psychosociaux et désengagement des collaborateurs	2	Partie 3.1.1 : Prendre soin des collaborateurs et leur garantir un environnement de travail sûr
	Fidéliser et motiver la force de vente	Désengagement des conseillers	3	Partie 3.1.2 : Fidéliser et motiver la force de vente
	Assurer l'égalité de traitement et promouvoir la diversité	Discriminations et inégalité salariale	2	Partie 3.1.3 : Assurer l'égalité de traitement et promouvoir la diversité
ENVIRONNEMENTA	Atténuer le réchauffement climatique et ses conséquences, et encourager la sobriété énergétique	Echec à réduire les émissions de gaz à effet de serre et hausse des coûts de production	2	Partie 3.2.1 : Atténuer le réchauffement climatique et ses conséquences, et encourager la sobriété énergétique
	Préserver les ressources naturelles et contribuer à l'essor de l'économie circulaire	Obsolescence	2	Partie 3.2.2 : Préserver les ressources naturelles et contribuer à l'essor de l'économie circulaire
SOCIETAL	Etablir des relations durables et équitables avec les sous-traitants et les fournisseurs	Abus de dépendance économique	2	Partie 3.3.1 : Etablir des relations durables et équitables avec les sous-traitants et les fournisseurs
	Garantir la satisfaction des clients et utilisateurs des produits de Vorwerk France	Insatisfaction vis-à-vis des produits distribués par Vorwerk France	1,5	Partie 3.3.2 : Garantir la satisfaction des clients et utilisateurs des produits de Vorwerk France

## Partie 2.4 : Informations exclues de la présente DPEF

Du fait de son caractère non coté, et bien qu'elle traite ces sujets avec la plus grande attention, Vorwerk France n'est pas soumise réglementairement à la publication des informations suivantes dans le cadre de la présente déclaration : les effets de son activité, et les mesures prises, vis-à-vis du respect des Droits de l'Homme, de la lutte contre la corruption et de la lutte contre l'évasion fiscale.

## Partie 3 : Description des politiques appliquées et procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer les principaux risques liés à l'activité de Vorwerk France

### Partie 3.1 : Conséquences sociales de l'activité de Vorwerk France

#### Partie 3.1.1 : Prendre soin des collaborateurs et leur garantir un environnement de travail sûr

Les conditions et l'organisation du travail, tout comme les relations au travail, sont autant de facteurs de risques pour la santé physique et mentale des collaborateurs : stress, syndrome d'épuisement professionnel, ou violences à l'encontre des collaborateurs.

La prévention des risques psychosociaux s'inscrit dans l'obligation générale de protection de la santé physique et mentale des travailleurs, et en sa qualité d'employeur, Vorwerk France doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés<sup>2</sup>.

Vorwerk France a également une obligation de prévention des agissements de harcèlement moral et sexuel, ainsi que des comportements considérés comme une forme de violence pour les travailleurs les subissant.

Pour prévenir les risques psychosociaux, plusieurs accords nationaux interprofessionnels ont été signés à l'unanimité par les organisations patronales et syndicales :

- sur le stress au travail le 2 juillet 2008,
- sur le harcèlement et la violence au travail le 26 mars 2010,
- sur la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle du 19 juin 2013.

En outre, Vorwerk France est consciente de l'importance de garantir à ses collaborateurs un environnement de travail à la fois sûr et épanouissant pour favoriser l'implication, et renforcer la cohésion des équipes.

#### Politiques mises en œuvre :

- Prévention des situations de harcèlement et de violence

Au sein de Vorwerk France sont formellement interdits, et sanctionnés, les harcèlements sexuel et moral, les violences au travail et les agissements sexistes (cf. l'article 9 du règlement intérieur de Vorwerk France). Un dispositif, encadré par un document annexé au règlement intérieur de l'entreprise, permet d'effectuer un signalement en cas de besoin, et des référents sont également qualifiés pour détecter les situations qui se dégradent au sein de l'entreprise.

- Service d'aide psychologique confidentiel à destination des salariés

Un numéro vert est joignable 24h/24, 7j/7 par les collaborateurs : ils peuvent entrer en contact avec un psychologue diplômé de la société Workplace Options leur permettant de trouver un support émotionnel anonyme et gratuit. Au-delà du premier échange téléphonique d'écoute et d'évaluation, en fonction du besoin identifié, les collaborateurs peuvent se voir proposer un accompagnement psychologique.

---

<sup>2</sup> Articles L 4121-1 à 5 du code du travail



- Equilibre de vie professionnelle et personnelle

Afin de lutter contre le syndrome d'épuisement professionnel, et d'aider les collaborateurs à maintenir un équilibre de vie professionnelle et personnelle, Vorwerk France a institué un rythme hebdomadaire de télétravail<sup>3</sup>, le flexi-horaire<sup>4</sup> et le droit - et devoir - à la déconnexion<sup>5</sup>. En outre, des référents veillent régulièrement à la charge de travail des collaborateurs pour éviter les situations de surcharge.

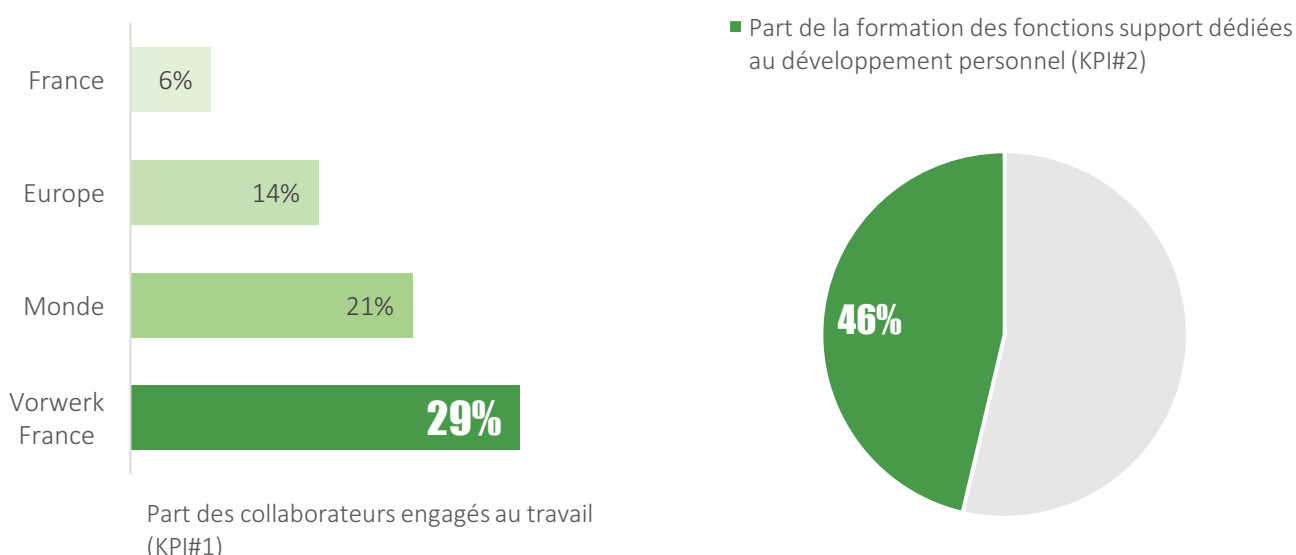
- Promotion de la pratique d'activités physiques et sportives

Vorwerk France propose à ses collaborateurs des cours de pilate encadrés par un professionnel externe, et met à leur disposition des vélos d'extérieur et d'appartement.

#### Actions réalisées en 2022 :

- En 2022, c'est 556 heures de formations réglementaires relatives à la sécurité au travail qui ont été suivies par les collaborateurs de Vorwerk France.
- Le taux de gravité et de fréquence des accidents du travail mesurés en 2022 sont respectivement de 0,24 et de 0,61.
- Le 29 novembre 2022, dans le cadre de l'opération Téléthon, 80 collaborateurs ont réalisé un relai à l'aide de 2 vélos d'appartement : c'est au total 400 km qui ont été parcourus à l'occasion de ce défi sportif, et 6000 € qui ont été reversés au profit de l'AFM-Téléthon.
- L'enquête de satisfaction Gallup, réalisée en juin 2022 auprès des collaborateurs, a permis de prendre la mesure de leur niveau d'engagement au travail.

#### Résultats 2022 :



<sup>3</sup>[https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000043777541?init=true&page=1&query=vorwerk+France&searchField=ALL&tab\\_selection=all](https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000043777541?init=true&page=1&query=vorwerk+France&searchField=ALL&tab_selection=all) : les salariés non-cadres ont la liberté de débuter et terminer leur journée de travail avec une flexibilité horaire de deux heures.

<sup>4</sup>[https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000041836563?origin=list&dateDiffusion=&dateSignature=&page=3&pageSize=10&siret=62202877702677+VORWERK+France&sortValue=DATE\\_PUBLI\\_DESC&tab\\_selection=all](https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000041836563?origin=list&dateDiffusion=&dateSignature=&page=3&pageSize=10&siret=62202877702677+VORWERK+France&sortValue=DATE_PUBLI_DESC&tab_selection=all)

<sup>5</sup>[https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000037282068?init=true&page=1&query=vorwerk+france+deconnexion&searchField=ALL&tab\\_selection=all](https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000037282068?init=true&page=1&query=vorwerk+france+deconnexion&searchField=ALL&tab_selection=all)

## Partie 3.1.2 : Fidéliser et motiver la force de vente

Vorwerk France est le leader français du secteur de la vente directe et, de ce fait, l'entreprise a conscience de la valeur que représente ses conseillers à domicile, et de l'importance de fidéliser et motiver sa force de vente.

Politiques mises en œuvre :

- Politique de rémunération attractive des conseillers et grilles de commissionnement transparentes

En plus d'une rémunération attractive, les conseillers ont l'opportunité de participer, tout au long de l'année, à un certain nombre de concours pour remporter des cadeaux.

- Relation de proximité entre le siège et le terrain

L'épanouissement des conseillers à domicile, et notamment des nouveaux arrivants - les *Newcomers* - est au cœur de la culture d'entreprise de Vorwerk France et des préoccupations de l'ensemble des collaborateurs. Un suivi attentif de leur satisfaction est réalisé, et de nombreux outils sont mis à leur disposition pour les aider dans le développement de leur activité.

- Validation des acquis de l'expérience

La Fédération de la Vente Directe peut délivrer aux conseillers indépendants du réseau Vorwerk France des certifications professionnelles, afin de valoriser les compétences acquises en pratiquant le métier de la vente directe.

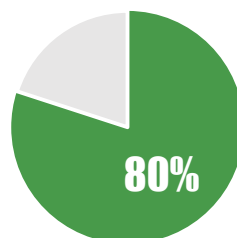
Actions réalisées en 2022 :

- En octobre 2022, 100% des 10 000 conseillers Thermomix® et Kobold ont été interrogés dans le cadre d'une étude sur leur niveau de satisfaction : cette enquête a permis de recueillir 3 740 réponses, et ainsi de cerner ce qui pouvait les inciter à quitter le réseau. Sur l'année 2022, ce sont au total 17 000 retours de conseillers qui ont été collectés et analysés par les équipes du siège.

# 7,2/10

C'est la note moyenne de satisfaction des conseillers à domicile de Vorwerk France

- Le 14 octobre 2022, la Fédération de la Vente Directe a remis les 6 premières certifications à des conseillères et conseillers à domicile du réseau de Vorwerk France<sup>6</sup>.

Résultats 2022 :

■ Part des conseillers à domicile recommandant l'activité de vente directe chez Vorwerk France (KPI#3)

<sup>6</sup> <https://www.fvd.fr/certifications-professionnelles-resultat-de-la-session-de-nantes-du-14-octobre-2022/>

## Partie 3.1.3 : Assurer l'égalité de traitement et promouvoir la diversité

Vorwerk France est parfaitement consciente que ses décisions (embauche, rémunération, formation, promotion, sanctions, mutation, licenciement...) doivent être fondées sur des critères uniquement professionnels, et que toute discrimination est formellement interdite par la loi.

De même, le principe d'égalité de traitement des femmes et des hommes dans le travail implique le respect de certaines obligations auxquelles Vorwerk France répond notamment à l'aide d'un accord d'entreprise enrichi, en 2022, de nouvelles dispositions<sup>7</sup>.

En outre, Vorwerk France est consciente de la valeur que représente la diversité et de son devoir de lutter contre toute forme de discrimination, et de promouvoir l'égalité des chances.

Politiques mises en œuvre :

- Politique zéro barrière à l'embauche pour le recrutement des conseillers à domicile au sein des réseaux Thermomix® et Kobold et opportunités d'épanouissement pour toutes et tous

Il n'existe pas de profil type du conseiller à domicile chez Vorwerk France. Nous l'affirmons avec fierté sur notre site web : pour se lancer en tant que conseiller Kobold ou Thermomix®, « pas de diplôme, ni d'expérience requis, et encore moins de limites d'âge : chez Vorwerk, vous êtes le bienvenu (...) quelle que soit votre situation, vous avez l'opportunité de vous former et d'évoluer au sein de l'entreprise ».

Et pour veiller à offrir systématiquement un processus de recrutement non discriminant, des sessions de sensibilisation auprès des Directeurs d'agence sont régulièrement organisées, et les Ressources Humaines sont systématiquement associées aux processus de recrutement.

- Principe de neutralité et du bien vivre ensemble

Vorwerk France réaffirme son attachement à l'ouverture d'esprit comme la pierre angulaire de sa culture d'entreprise et de sa relation avec la clientèle (cf. article 10 du règlement intérieur de Vorwerk France ; article 4 du contrat des vendeurs indépendants à domicile), et un élément essentiel à son image de marque. Le principe a vocation à garantir l'égalité entre les femmes et les hommes, à assurer le respect de l'autre et à empêcher toute forme de discrimination et de violence.

- Egalité professionnelle et renforcement de la lutte contre toute forme de discrimination

Vorwerk France a institué l'égalité professionnelle et la lutte contre toute forme de discrimination au sein de ses pratiques grâce à des accords d'entreprise<sup>8</sup>, régulièrement mis à niveau, et à une sensibilisation des collaborateurs à ces enjeux majeurs.

Actions réalisées en 2022 :

- La révision, en octobre 2022, de l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes<sup>9</sup> a permis de l'enrichir d'un engagement à utiliser l'écriture inclusive dans la rédaction des offres d'emploi, d'un rappel de la politique de non-discrimination à l'embauche et d'un maintien des engagements au sujet des congés parentaux qui ne peuvent donner lieu à discrimination en matière de rémunération.

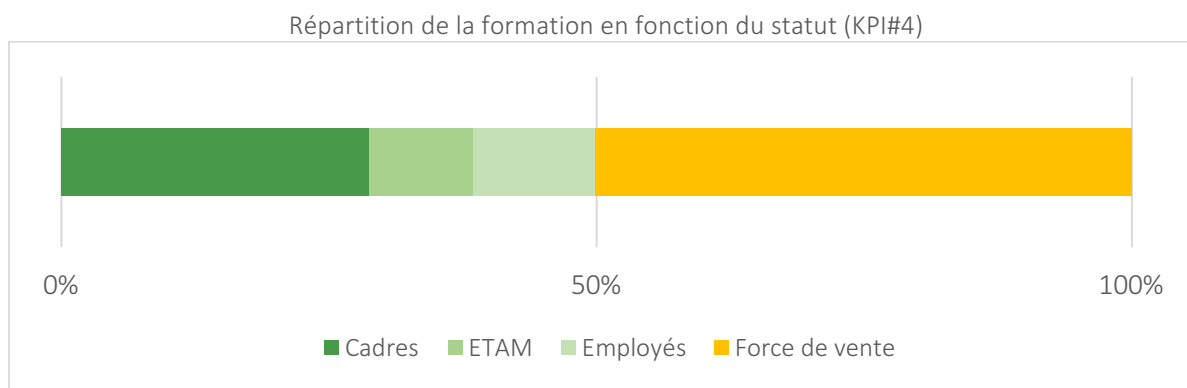
<sup>7</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000046528586?init=true&page=1&query=T04422015746&searchField=ALL&tab\\_selection=all](https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000046528586?init=true&page=1&query=T04422015746&searchField=ALL&tab_selection=all)

<sup>8</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000037083337?init=true&page=1&query=T04418000285&searchField=ALL&tab\\_selection=all](https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000037083337?init=true&page=1&query=T04418000285&searchField=ALL&tab_selection=all)

<sup>9</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000046528586?init=true&page=1&query=T04422015746&searchField=ALL&tab\\_selection=all](https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000046528586?init=true&page=1&query=T04422015746&searchField=ALL&tab_selection=all)

- Du 14 au 18 novembre 2022, Vorwerk France a choisi de participer à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées en organisant des activités de sensibilisation au siège, dont l'intervention d'un chargé d'étude et de développement au sein de l'AGEFIPH le 17 novembre ou la possibilité de jouer à Handipoursuite pour tester en ligne ses connaissances sur le handicap (97 participants). Le 15 novembre, c'est également 36 collaborateurs qui ont pu être sensibilisés au handicap grâce au quizz de Han'Jeu, au cours de 3 sessions.
- Le module de formation en e-learning relatif à l'accueil des personnes en situation de handicap au sein d'établissement recevant du public a permis de former 2 collaborateurs supplémentaires en 2022.
- Le déploiement, en 2022, du programme de développement personnel et professionnel « Parcours Révélation », créé en 2021, a déjà permis d'accompagner 3 promotions de stagiaires, composées de 16 Etam, 17 cadres et 24 employés, dans l'expression de leur leadership.

#### Résultats 2022 :



# 1,73%

C'est la part de salariés en situation de handicap dans les effectifs totaux de Vorwerk France (KPI#5)

## Partie 3.2 : Conséquences environnementales de l'activité de Vorwerk France

### Partie 3.2.1 : Atténuer le réchauffement climatique et ses conséquences, et encourager la sobriété énergétique

La forte hausse des émissions de gaz à effet de serre (GES) émanant des activités humaines<sup>10</sup>, et notamment des entreprises, a de multiples impacts sur le climat et les écosystèmes et entraîne notamment la multiplication et l'intensification des phénomènes météorologiques extrêmes, des chaleurs et des précipitations.

L'Accord de Paris (2015), est une réponse des gouvernements pour tenter d'enrayer le réchauffement climatique et contenir l'élévation de la température moyenne de la planète idéalement à 1,5°C, sinon en dessous de 2°C par rapport aux niveaux préindustriels.

De même, le Pacte vert (ou *Green Deal*) de l'Union Européenne (UE) ambitionne de faire de l'Europe le premier continent neutre en carbone d'ici 2050 : l'UE s'engage notamment à réduire les émissions nettes de GES sur son territoire d'au moins 55 % d'ici à 2030, par rapport aux niveaux de 1990, et son objectif est d'atteindre la neutralité climatique à l'horizon 2050.

Ainsi, les enjeux et objectifs se précisant, Vorwerk France compte mettre en œuvre les politiques et actions nécessaires à la réduction de ses émissions de GES, et à l'atteinte des objectifs du Groupe pour contribuer à la neutralité carbone mondiale : le Groupe Vorwerk a pour objectifs une réduction de deux tiers des émissions de CO<sub>2</sub> de ses *scopes* 1 et 2, entre 2016 et 2025, et de 20% des émissions de sa chaîne d'approvisionnement et de sa production (*scope* 3.1), entre 2021 et 2030.

#### Politiques mises en œuvre :

- Sensibilisation des collaborateurs à la sobriété énergétique

Pour favoriser les comportements responsables au sein des bureaux de Vorwerk France, une campagne d'affichage de sensibilisation aux éco-gestes énergétiques est déployée.

- Engagement du Groupe Vorwerk à réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> et investissement en R&D

Le Groupe Vorwerk s'est fixé pour objectif de réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de deux tiers (*scopes* 1 et 2) entre 2016 et 2025. Il vise également une baisse de 10%, entre 2021 et 2025, et de 20% entre 2021 et 2030, des émissions de CO<sub>2</sub> de sa chaîne d'approvisionnement et de sa production (*scope* 3.1). Les chiffres clé de son BEGES sont consultables dans son rapport RSE<sup>11</sup>.

En outre, le Groupe Vorwerk investit en R&D pour réduire la consommation énergétique de ses appareils, et notamment celle du Thermomix®. Le contrôle intelligent de la température et ses fonctions de cuisson guidée permettent d'optimiser la consommation énergétique nécessaire aux différents types de cuisson. Par exemple, préparer une Bolognaise Classico en mode Cuisson lente TM6 nécessite environ un tiers de l'énergie nécessaire sur une table de cuisson à induction et environ 60% sur une table de cuisson vitrocéramique<sup>12</sup>. La cuisson multicouche avec Varoma®, quant à elle, requière 35% à

<sup>10</sup> cf. le premier volet du 6<sup>ème</sup> rapport du Giec

<sup>11</sup> [https://www.vorwerk-group.com/en/sustainability/Vorwerk\\_Sustainability\\_Report\\_2020\\_final.pdf](https://www.vorwerk-group.com/en/sustainability/Vorwerk_Sustainability_Report_2020_final.pdf)

<sup>12</sup> La comparaison a été faite en préparant la même recette au Thermomix® TM6 avec les mêmes étapes et le même temps en table de cuisson vitrocéramique et table de cuisson à induction. Les tests ont été effectués par Vorwerk Elektrowerke GmbH & CO. KG en septembre 2022.

40% d'énergie par rapport aux méthodes de cuisson traditionnelles<sup>13</sup> pour préparer un repas (saumon, pommes de terre, brocoli et sauce à l'aneth) pour quatre personnes.

Actions réalisées en 2022 :

- Le lancement du « Plan d'économies d'énergie », en fin d'année 2022, a permis une baisse significative de la consommation électrique du siège, dont le suivi est assuré quotidiennement.
- Un accord d'entreprise relatif à la mobilité<sup>14</sup> est entré en vigueur le 1er janvier 2022 : il vise à inciter l'ensemble du personnel, quelle que soit la nature du contrat (CDI, CDD, contrats d'apprentissage, stagiaires) à adopter de façon régulière une « mobilité douce » pour leurs déplacements domicile-travail grâce au Forfait mobilités durables d'un montant de 200€ maximum par an et par salarié, conformément à l'article L3261-4 du Code du travail. Pour bénéficier de ce dispositif, les salariés doivent simplement remplir un formulaire, et y associer une déclaration sur l'honneur.

Résultats 2022 :

Consommation électrique du siège de Vorwerk  
France (KPI#6)



**240 910 kWh**

<sup>13</sup> La comparaison a été faite en préparant la même recette au Thermomix® TM6 en table de cuisson vitrocéramique et table de cuisson à induction sans cuisson multi-niveaux. Les tests ont été effectués par Vorwerk Elektrowerke GmbH & CO. KG en septembre 2022.

<sup>14</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000044807912?origin=list&page=1&pageSize=10&siret=62202877702677+VORWERK+France&sortValue=DATE\\_PUBLI\\_DESC&tab\\_selection=all](https://www.legifrance.gouv.fr/acco/id/ACCOTEXT000044807912?origin=list&page=1&pageSize=10&siret=62202877702677+VORWERK+France&sortValue=DATE_PUBLI_DESC&tab_selection=all)

## Partie 3.2.2 : Préserver les ressources naturelles et contribuer à l'essor de l'économie circulaire

La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire promulguée le 10 février 2020, ou loi Agec, a fait naître l'indice de réparabilité<sup>15</sup>, dont l'affichage est obligatoire, de façon progressive, depuis le 1er janvier 2021. Cet indice se base sur 5 critères : l'accès à la documentation technique, la démontabilité et remontabilité, la disponibilité des pièces détachées, le prix des pièces et un dernier critère spécifique à chaque catégorie. A partir du 1er janvier 2024, il laissera place à l'indice de *durabilité*<sup>16</sup>.

La durabilité des produits est un levier clé de réduction de l'impact environnemental du secteur du petit électroménager : les phases de fabrication et d'extraction des matières premières concentrent, pour la plupart des produits, et en particulier pour les équipements électroniques et numériques, la majorité des impacts et pollutions<sup>17</sup>.

Vorwerk France dirige donc son action sur les phases de vente et de service après-vente pour tenter de réduire leur pression sur les ressources naturelles, et contribuer à l'essor de l'économie circulaire, facteur indispensable à la pérennité de ses activités. Pour rappel, l'amont de la chaîne de valeur (R&D, extraction des matières premières et production) de Vorwerk France est du ressort du Groupe, et l'aval de la chaîne est maîtrisé par les filiales.

Politiques mises en œuvre :

La lutte contre l'obsolescence, en particulier du type technique<sup>18</sup> et du type indirecte<sup>19</sup>, est un enjeu de taille pour le secteur de l'électroménager. De plus en plus d'appareils électroménagers étant connectés, à l'image du Thermomix®, il est également devenu essentiel pour le secteur de veiller à éviter l'obsolescence *logicielle*<sup>20</sup>.

- Distribution de produits robustes et fiables

Les appareils distribués par Vorwerk France sont conçus pour durer dans le temps, et c'est sans aucun doute ce qui contribue à faire le succès des marques Thermomix® et Kobold :

« Nous sommes en conquête permanente de nouveaux clients puisque les achats se renouvellent peu. Nos produits se transmettent de génération en génération. Notre mantra, c'est d'accompagner chaque utilisateur dans l'usage du produit sur la durée. » -selon la Directrice Marketing et Experience Client chez Vorwerk France.

- Des produits 100% réparables et la maîtrise du service après-vente

Contrairement à ce que pourraient laisser penser les indices de réparabilité des aspirateurs Kobold VK7 et VR300, Vorwerk France s'engage à réparer 100% de ses appareils (sauf grave erreur dans la manipulation de l'appareil), avec des pièces de rechange disponibles à minima 10 ans après l'arrêt de la commercialisation des produits.

En 2010, Vorwerk France a fait le choix d'internaliser la fonction réparation pour garantir aux clients un service après-vente et une réparation de qualité au moyen de pièces de rechange uniquement fabriquées par le Groupe Vorwerk.

<sup>15</sup> Article L. 541-9-2 du code de l'environnement

<sup>16</sup> <https://www.halteobsolescence.org/lindice-de-durabilite-une-revolution-prevue-pour-2024/>

<sup>17</sup> Source : ADEME (2018). Modélisation et évaluation des impacts environnementaux de produits de consommation et biens d'équipement.

<sup>18</sup> Lorsque le bien ne fonctionne plus en raison de la durée de vie limitée de l'un de ses composants essentiels et inamovibles.

<sup>19</sup> Lorsque les pièces de rechange ou de remplacement sont rendues inaccessibles ou retirées du marché.

<sup>20</sup> La limitation de la durée de support technique par rapport à la durée d'utilisation réelle ou l'incompatibilité de format entre ancienne et nouvelle version du logiciel qui cause des dysfonctionnements.

Pour la réparation des anciennes versions du Thermomix®, TM31 et TM5 notamment, le centre de réparation de Vorwerk France propose, conformément à la loi Agec, d'effectuer certaines réparations à l'aide de pièces de seconde main. Ces pièces étaient, jusqu'à présent, issues d'appareils démantelés.

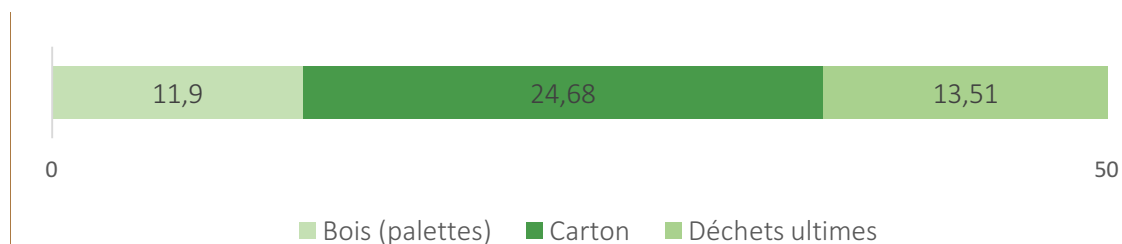
En outre, le reconditionnement des appareils, issus de stocks invendus, sera dorénavant préféré à leur démantèlement, dont le but était de récupérer les pièces détachées pour assurer certaines réparations. En effet, de nouvelles pistes sont explorées pour limiter les pertes de matières et d'appareils, et ainsi réduire la quantité de déchets issus du centre de réparation, tout comme la quantité de ressources consommées.

- Versement d'éco-participations

Vorwerk France verse aux organismes Ecosystem et Corepil des éco-participations, au titre de ses mises sur le marché, qui leur permettent de collecter et confier aux filières de recyclage et de traitement approprié certains déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers, piles et batteries.

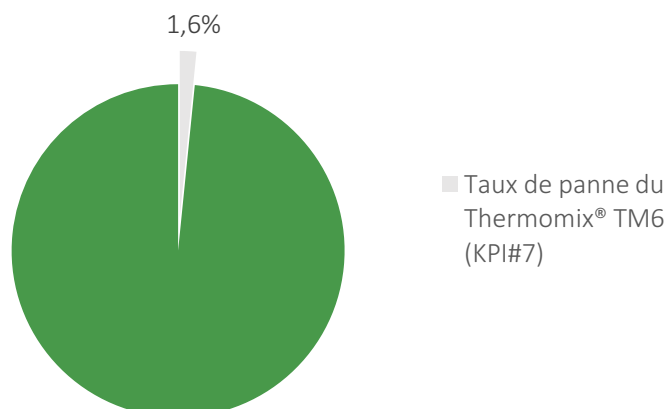
#### Actions réalisées en 2022 :

- En 2022, 7 collaborateurs du centre de réparation et du siège ont suivi une formation au Lean Management (Green Belt Manufacturing et Green Belt Office).
- Du côté des déchets générés par l'activité de Vorwerk France en 2022, 73% sont valorisables sur un total de 50 tonnes.



Quantité de déchets générés en 2022 par Vorwerk France (en tonnes)

#### Résultats 2022 :





## Partie 3.3 : Conséquences sociétales de l'activité de Vorwerk France

### Partie 3.3.1 : Etablir des relations durables et équitables avec les sous-traitants et les fournisseurs

L'abus de dépendance économique est une pratique anticoncurrentielle prohibée par l'article L420-2 du Code de Commerce. Il est du devoir de Vorwerk France de veiller à ce que sa puissance relative face à ses fournisseurs et ses sous-traitants ne place pas ces derniers en situation de vulnérabilité. En outre, elle est consciente de la valeur que représentent des relations durables et équitables avec ses sous-traitants et ses fournisseurs.

#### Politiques mises en œuvre :

- Une politique d'achats responsables

Vorwerk France sensibilise l'ensemble de ses acheteurs aux achats responsables et notamment à l'importance d'améliorer continuellement la qualité des relations entretenues avec les fournisseurs en visant l'équité financière, une relation de collaboration et de confiance, et la réduction des risques de dépendance réciproque. Une attention particulière et continue est portée aux délais de paiement.

- Un code de conduite pour les partenaires commerciaux

Le code de conduite contient les exigences et les principes que tous les partenaires commerciaux de Vorwerk France s'engagent à respecter dans le cadre de leurs obligations contractuelles. Il vise à garantir le respect des droits de l'homme et des normes environnementales tout au long de la chaîne de valeur par un comportement responsable sur les plans écologique, économique et social, en s'appuyant notamment sur les dix principes universels du Pacte Mondial des Nations Unies<sup>21</sup>, relatifs aux droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Pour signaler toute violation de ce code, un système d'alerte sur le site web du groupe Vorwerk est à disposition de tous<sup>22</sup>.

#### Actions réalisées en 2022 :

- Le chantier de renforcement du processus d'amélioration continue de la fonction achats de Vorwerk France a été lancé en 2022, avec notamment la restructuration du suivi du taux de dépendance financière de ses fournisseurs, afin de les aider à veiller à la pérennité de leur activité. En surveillant avec attention la part que représente ses achats dans le chiffre d'affaires total de son fournisseur, Vorwerk France est en mesure de l'alerter sur sa dépendance économique et d'adapter le délai de prévenance en cas de souhait d'interrompre la relation commerciale.

#### Résultats 2022 :

# 49 jours

C'est le délai moyen de paiement des fournisseurs par Vorwerk France\* (KPI#8)

\*Hors intercos

<sup>21</sup> Les Dix principes du Pacte mondial des Nations Unies sont issus de la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Déclaration de l'Organisation internationale du travail, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement et la Convention des Nations Unies contre la corruption.

<sup>22</sup> [https://www.vorwerk-group.com/de/home/ueber\\_vorwerk/corporate-governance](https://www.vorwerk-group.com/de/home/ueber_vorwerk/corporate-governance)

## Partie 3.3.2 : Garantir la satisfaction des clients et utilisateurs des produits de Vorwerk France

Le risque zéro n'existe pas en matière d'utilisation de produits électroménagers, et il est du devoir de l'entreprise distributrice de mettre en œuvre les conditions optimales de sécurité pour assurer une utilisation adéquate de ses appareils par les utilisateurs. Ainsi, Vorwerk s'assure systématiquement de garantir le niveau normatif le plus élevé en matière de sécurité.

En outre, Vorwerk France a conscience de l'importance de maintenir la confiance de ses clients et de ses conseillers dans ses marques Thermomix® et Kobold, condition sine qua none de leur succès. Les conseillers ont d'ailleurs pour motivation première dans l'exercice de leur activité cette opportunité de faire découvrir un produit qu'ils adorent.

Nous rappelons régulièrement à nos clients les consignes essentielles d'utilisation à suivre<sup>23</sup>. En 2019, nous l'avons fait dans le cadre d'une campagne de communication en France - là encore en étroite coopération avec la DGCCRF.

Tous les modèles du Thermomix sont sûrs lorsqu'ils sont utilisés conformément aux instructions et au manuel d'utilisation.

Politiques mises en œuvre :

- La relation humaine au cœur du modèle de vente directe de Vorwerk France

Les conseillères et conseillers de Vorwerk France entretiennent un lien privilégié avec chacun de leurs clients : ils accompagnent ces derniers dans la découverte du produit, dans son achat, dans sa prise en main et son utilisation optimale.

- Consignes d'utilisation des produits et ateliers « Mes premiers pas »

L'atelier « Mes premiers pas » est un rendez-vous incontournable pour assurer aux clients une utilisation optimale de leur appareil, et maximiser leur satisfaction : quelques jours après la livraison, le conseiller personnel du client se déplace à son domicile pour faire un point sur la prise en main de l'appareil, et lui fournir des conseils et astuces d'utilisation personnalisés.

- La mesure systématique de la satisfaction des clients aux différentes étapes de la relation-client

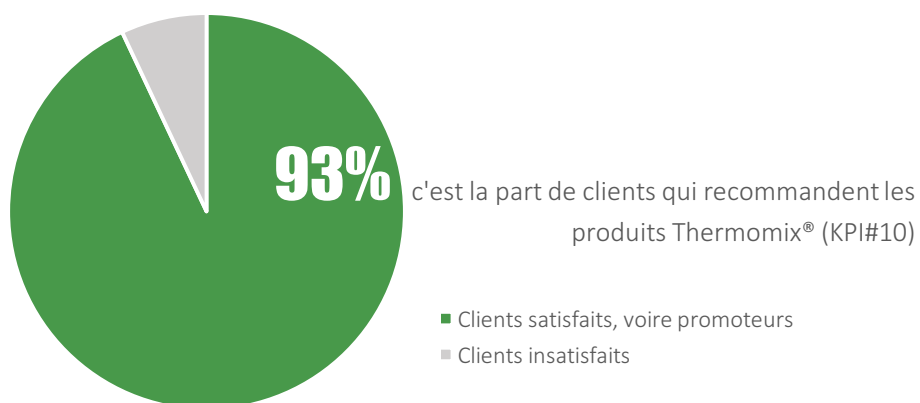
100% des clients sont interrogés sur leur niveau de satisfaction, à la fois sur les produits eux-mêmes, et sur les différentes étapes de leur expérience avec Vorwerk France.

Actions réalisées en 2022 :

- Sur 2022, ce sont 119 000 retours de clients et prospects qui ont été recueillis pour analyse.
- 60% des clients déclarent avoir bénéficié de l'atelier Mes Premiers Pas, et lui octroient la note de 9,4/10.

<sup>23</sup> <https://www.vorwerk.fr/thermomix/abc-regles-utilisation/>

Résultats 2022 :



**Les produits Thermomix®  
notés 8,9/10 par les clients en 2022** (KPI#9)

## Partie 3.4 : Les exclusions

Avis aux lecteurs, et notamment à l'évaluateur de conformité, d'après le principe du *comply or explain*, les thématiques suivantes ne font pas partie de la liste des principaux risques identifiés par Vorwerk France, la présente déclaration ne présentera donc pas d'informations sous le format « politiques, indicateurs, et résultats » à leur sujet. Pour autant, cela ne signifie pas que Vorwerk France ne s'intéresse pas à ces différents enjeux ou qu'aucune réflexion n'est entamée à leur sujet, au contraire.

### Partie 3.4.1 : La précarité alimentaire

La précarité alimentaire s'exprime à travers un « accès restreint, inadéquat ou incertain à des produits sains et nutritifs, et dont la faim est la conséquence ultime, mais non systématique ». Une personne en état de précarité alimentaire « ne parvient donc pas à se nourrir convenablement (en quantité et en qualité) »<sup>24</sup>, ce qui implique des difficultés à manger sainement, et à avoir des repas variés.

La chaîne de valeur de Vorwerk France n'implique pas de denrées alimentaires et n'influence donc pas leur accessibilité ou leur prix. Le risque pour Vorwerk France de générer de la précarité alimentaire est donc inexistant.

Par autant, le Thermomix® étant un appareil qui permet de cuisiner du « fait-maison », notamment grâce à la bibliothèque de recettes équilibrées et variées Cookidoo®, Vorwerk France a l'opportunité d'aider ses utilisateurs à s'orienter vers une alimentation saine et équilibrée.

### Partie 3.4.2 : Le bien-être animal

Le bien-être animal s'exprime à travers « l'état mental et physique positif lié à la satisfaction de ses besoins physiologiques et comportementaux, ainsi que ses attentes ».<sup>25</sup>

La chaîne de valeur de Vorwerk France n'a pas de lien avec les animaux.

Pour autant, toujours au travers de Cookidoo® et de sa bibliothèque de recettes, les équipes marketing s'appliquent à proposer des recettes convenant aux régimes végétarien et végétalien des utilisateurs du Thermomix®.

### Partie 3.4.3 : Le respect d'une alimentation responsable, équitable et durable

Il s'agit ici de s'interroger sur les pratiques qui visent à nourrir les êtres humains en quantité et en qualité suffisantes, dans le respect de l'environnement, en étant accessible économiquement et rémunératrice sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

Vorwerk France s'applique à contribuer à cet enjeu de taille en aidant les consommateurs qui le souhaitent à adopter une alimentation plus responsable : cela passe d'ores et déjà par la conception de recettes équilibrées du point de vue nutritionnel, action menée avec attention par les équipes « recettes ».

<sup>24</sup> Anne DHOQUOIS, « S'attaquer à la précarité alimentaire », Alternatives Economiques, 11 septembre 2018

<sup>25</sup> Avis Anses, 2018.

## Partie 4 : Synthèse des indicateurs clé et des résultats pour 2022

Les indicateurs clé choisis par Vorwerk France pour mesurer sa performance extra-financière en 2022 couvrent l'ensemble des thèmes recensés dans l'article 225 de la loi Grenelle 2 amendée par la directive européenne transposée en droit national en 2017 par les articles L.225-102-1 et R.225-104 à R.225-105-2 du Code de Commerce.

Vorwerk France a également choisi d'aller au-delà de l'exigence réglementaire en présentant des indicateurs clé additionnels, pertinents au regard de son activité et de ses enjeux.

L'ensemble des indicateurs permettent de suivre la performance des politiques et actions mises en œuvre sur le périmètre de Vorwerk France, filiale de distribution du Groupe Vorwerk, et des objectifs vont être fixés, conformément aux ambitions du Groupe.

Risque	Réf.	Nom de l'indicateur	Type	Résultat	Section de la DPEF
Psychosociaux et désengagement des collaborateurs	KPI#1	Part des collaborateurs engagés au travail	Performance	29%	Partie 3.1.1 : Prendre soin des collaborateurs et leur garantir un environnement de travail sûr
	KPI#2	Part de la formation des fonctions support dédiée au développement personnel	Performance	46%	
Désengagement des conseillers	KPI#3	Part des conseillers à domicile recommandant l'activité de vente directe chez Vorwerk France	Performance	80%	Partie 3.1.2 : Fidéliser et motiver la force de vente
Discriminations et inégalité salariale	KPI#4	Répartition des heures de formation en fonction du statut (cadres/ ETAM/ employés/ force de vente)	Suivi	Cadres : 28,6% ETAM : 9,7% Employés : 11,89% Force de vente : 49,83%	Partie 3.1.3 : Assurer l'égalité de traitement et promouvoir la diversité
	KPI#5	Part de salariés en situation de handicap dans les effectifs totaux	Performance	1,73%	
Echec à réduire les émissions de gaz à effet de serre et hausse des coûts de production	KPI#6	Consommation électrique du siège de Vorwerk France (point de référence : Q3)	Performance	240 910 kWh	Partie 3.2.1 : Atténuer le réchauffement climatique et ses conséquences, et encourager la sobriété énergétique
Obsolescence	KPI#7	Taux de retour du Thermomix® TM6	Performance	1,6%	Partie 3.2.2 : Préserver les ressources naturelles et contribuer à l'essor de l'économie circulaire
Abus de dépendance économique	KPI#8	Délai moyen de paiement des fournisseurs par Vorwerk France	Performance	49	Partie 3.3.1 : Etablir des relations durables et équitables avec les sous-traitants et les fournisseurs
Insatisfaction vis-à-vis des produits distribués par Vorwerk France	KPI#9	Note de satisfaction attribuée aux produits Thermomix® par les clients	Performance	8,6/10	Partie 3.3.2 : Garantir la satisfaction des clients et utilisateurs des produits de Vorwerk France
	KPI#10	Nombre de clients recommandant le Thermomix®	Performance	93%	

## Annexe : Tableau de concordance

Contenu	Textes de référence	Section de la DPEF	Pages
Présentation du modèle d'affaires de la société	Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, I. du Code de commerce	Partie 1 : Présentation du modèle d'affaires de Vorwerk France, filiale de distribution du Groupe Vorwerk	3
Une description des principaux risques liés à l'activité de la société ou de l'ensemble de sociétés y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services	Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, I. 1° du Code de commerce	Partie 2 : Présentation des principaux risques liés à l'activité de Vorwerk France	4
Une description des politiques appliquées par la société ou l'ensemble de sociétés incluant, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques mentionnés au 1°	Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, I. 2° du Code de commerce	Partie 3 : Description des politiques appliquées et procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer les principaux risques liés à l'activité de Vorwerk France	8
Les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clé de performance	Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, I. 3° du Code de commerce	Partie 4 : Synthèse des indicateurs clé et des résultats pour 2022	21
Informations sociales, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques identifiés ou des politiques appliquées	Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, II. A. 1° du Code de commerce	Partie 3.1 : Conséquences sociales de l'activité de Vorwerk France	8
Informations environnementales, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques identifiés ou des politiques appliquées	Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, II. A. 2° du Code de commerce	Partie 3.2 : Conséquences environnementales de l'activité de Vorwerk France	13
Informations sociétales, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques identifiés ou des politiques appliquées	Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, II. A. 3° du Code de commerce	Partie 3.3 : Conséquences sociétales de l'activité de Vorwerk France	17
	Article L. 225-102-1, III. du Code de commerce	Partie 3.4 : Les exclusions	20