

Conforama

1^{er} octobre 2020 / 30 septembre 2021

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

SOMMAIRE

I NOTRE DÉMARCHE RSE	3
II NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES	4
III LA GOUVERNANCE RSE	5
IV NOTRE CARTOGRAPHIE DES RISQUES	5
VI NOS ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS	11
Les équipes Conforama	11
L'attraction et le maintien des talents	13
Le développement et la gestion des compétences	15
L'égalité de traitement et la promotion de la diversité	18
• L'inclusion des personnes en situation de handicap	18
• L'égalité professionnelle chez Conforama	21
La santé, la sécurité, le bien-être au travail	22
Le dialogue social	24
VI NOS ENGAGEMENTS POUR RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS ACTIVITÉS	25
L'atténuation et l'adaptation au changement climatique	26
• L'optimisation de la logistique en amont et aval	26
• L'optimisation énergétique des bâtiments	29
• L'adaptation au changement climatique	30
La gestion des déchets	31
La réparabilité des produits	32
La recyclabilité des produits	33
VII NOS ENGAGEMENTS POUR UNE PRATIQUE ÉTHIQUE DES AFFAIRES	35
Le respect des droits humains et des libertés fondamentales dans la chaîne d'approvisionnement	35
Le respect de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement textile	37
La gestion raisonnée des ressources dans la chaîne d'approvisionnement	38
La protection des données personnelles des collaborateurs et des clients	40
La lutte contre la corruption	41
VIII NOS ENGAGEMENTS POUR LA PROTECTION DE NOS CLIENTS	44
IX DEVOIR DE VIGILANCE	47
X NOTE MÉTHODOLOGIQUE	48

1

NOTRE DÉMARCHE RSE

Conscient de son rôle dans la société de consommation, de son rôle d'employeur et d'acteur économique ancré dans les territoires, **Conforama agit en faveur d'un développement plus durable.**

Au fil des années, Conforama a centré ses actions sur des concepts pragmatiques, simples et compréhensibles par le plus grand nombre pour que chacun, à son niveau, puisse participer aux initiatives entreprises.

La politique RSE de Conforama se décline dans un cadre pluriannuel. Celle-ci a été redéfinie en 2019 pour le cycle : 2019-2024. Validée par le comité RSE, elle s'articule autour de 4 axes : « **nos clients** », « **nos activités** », « **nos collaborateurs** », et « **la solidarité** ».

Conforama a vécu ces dernières années de nombreux changements qui ont impacté fortement son organisation et ses équipes : la crise financière de son ancien actionnaire, la mise en œuvre d'un plan de sauvegarde de l'emploi (PSE) et le redimensionnement de son réseau de magasins, des changements successifs de gouvernance, la crise sanitaire et le changement d'actionnariat qui a suivi. Dans ce contexte, un certain nombre de plans d'actions de la politique RSE ont été suspendus dans un contexte où se jouait, pour Conforama, la pérennité de son activité.

Désormais propriété de Mobilux, recentrée sur la France et recapitalisée, Conforama s'inscrit désormais dans un nouveau chapitre, plus stable et tourné vers l'avenir.

Cet avenir doit nécessairement tenir compte de la vitesse des changements dans nos sociétés, des comportements des clients et des nécessités réglementaires. C'est l'occasion pour Conforama de redéfinir une stratégie RSE plus ambitieuse répondant aux nouvelles attentes des parties prenantes.

Ce nouveau cycle qui débutera en 2022, est en cours d'élaboration et sera donc présenté à l'occasion du prochain exercice.

Conforama publie aujourd'hui pour la première fois sa Déclaration de Performance Extra-Financière, ayant été exempté au cours des exercices précédents. Elle couvre la période du 1^{er} octobre 2020 au 30 septembre 2021.

2

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 ce qui plaît le plus aux gens au travers de son réseau de magasins et de son site **Conforama.fr**.

La déclaration de performance extra-financière reprend l'ensemble des activités de Conforama France qui comprend les magasins en propre, la logistique, le site e-commerce, les fonctions supports ou encore le SAV qui se sont déroulées entre le 1^{er} octobre 2020 et le 30 septembre 2021 (sauf exceptions précisées).

LES RESSOURCES MOBILISÉES

Les Femmes et les Hommes de Conforama

6 670 collaborateurs

222 collaborateurs SAV (dont 169 techniciens itinérants)

Le réseau de distribution et la logistique

Un modèle omnicanal

3 plateformes : IDF, Lyon et Pologne au service des ventes physiques et du e-commerce

1 entrepôt presté de pièces détachées

Les partenariats industriels

525 fournisseurs actifs

Répartis sur **4 zones géographiques** :

Europe de l'Ouest : 80.6%

Europe de l'est : 11.1%

Asie : 7.6%

Brésil : 0.6%

Les ressources financières

Zones d'approvisionnements : **France, Europe de l'Est et de l'Ouest, Asie, et Brésil**

2 laboratoires Qualité, Compiègne et Saint Priest, internalisés et certifiés depuis 2016 norme ISO9001 :2015

1 système de due diligence sur la traçabilité des bois est vérifié et validé par un tiers indépendant

Une politique d'achat de bois

Une politique d'audits sociaux et environnementaux Adhérent d'ICS

LES LEVIERS POUR CRÉER DE LA VALEUR

Acteur majeur dans son secteur,

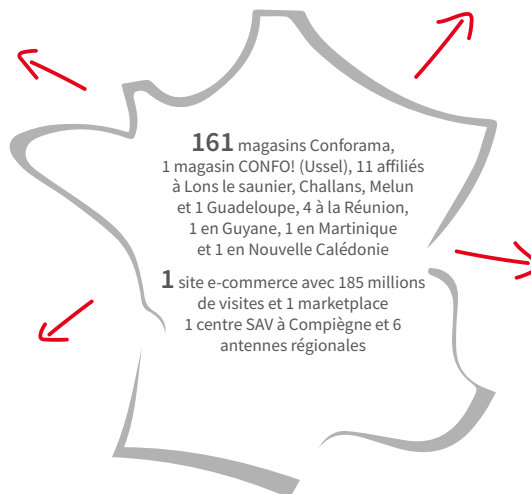
Conforama est le multispecialiste omnicanal de l'équipement, de l'aménagement et de la décoration de la maison.

Une offre structurée autour de 3 catégories de produits :

Le meuble / L'électroménager et électro-loisirs / La décoration

Une offre diversifiée de produits et de services

Notre mission : rendre disponible et au meilleur prix ce qui plaît le plus aux gens.



SIMPLICITÉ

PROXIMITÉ

5 valeurs qui nous caractérisent

OPTIMISME

EFFICACITÉ

AUDACE

LES IMPACTS ET LA VALEUR CRÉÉE

COLLABORATEURS



6 124 CDI

6 019 temps complet

4 799 collaborateurs formés

268 alternants intégrés

Index égalité professionnelle de **78/100**

103 collaborateurs promus

CLIENTS



82% des français résident à moins de 20 minutes d'un magasin Conforama

PARTENAIRES



67% des marchands de la marketplace sont français

ACTIONNAIRES



Mobilux : CD&R et XXXLutz

ENVIRONNEMENT



149 447 interventions pour réparer des produits par nos équipes et 1 041 en atelier

5 262 tonnes de produits EEE

5 485 tonnes de meubles collectés

4 014 tonnes de déchets triés en vue du recyclage (papier, carton, plastiques, bois et métaux)

85% part de transport alternatif à la route dans le cadre du transport post acheminement maritime de nos produits

141 931 548 kwh consommés

SOCIÉTÉ



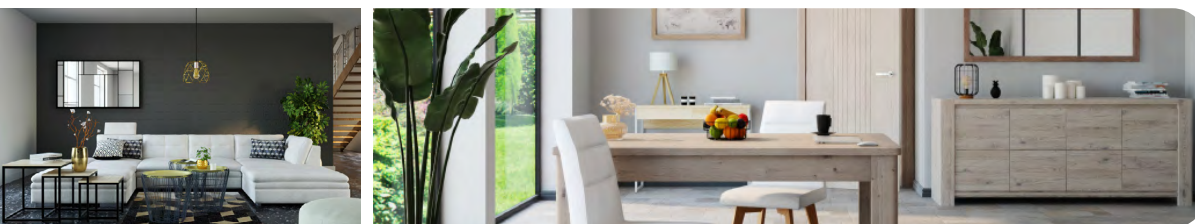
2 campagnes de dons en caisse avec *Un rien c'est tout*. Au profit de Project Rescue Ocean et une opération spéciale « Ensemble pour une rentrée solidaire » (Secours Populaire Français, Apsytude, Télémaque et Weefound)

3 382 produits donnés à différentes communautés d'EMMAUS, aux associations ARILE et AURORE

3

LA GOUVERNANCE RSE

Pour conduire sa politique, Conforama dispose d'un département RSE qui définit la stratégie et co-construit les feuilles de routes opérationnelles avec les métiers. Il en assure également leur suivi et les résultats partagés au sein d'un comité RSE. Composé des membres du Comité Exécutif et des principales fonctions contributrices de la politique telles que la direction de la **Qualité**, du **Marketing**, des **Achats Indirects** ou encore la direction du **e-commerce**. Le comité valide la stratégie, octroie des moyens supplémentaires le cas échéant ou diligente des études et plans d'actions spécifiques.



4

NOTRE CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Méthodologie adoptée

Conforama a réalisé une cartographie des risques extra-financiers. Cette démarche a été pilotée par les directions Conformité et RSE, avec l'accompagnement d'un cabinet externe spécialisé. Près de 40 entretiens ont 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 méthodologie utilisée pour réaliser la cartographie des risques extra-financiers est la suivante :

- 1 • Description des scénarios de risque
- 2 • Evaluation brute des scénarios de risque
- 3 • Identification et évaluation des éléments de maîtrise des risques
- 4 • Evaluation nette et priorisation des scénarios de risque
- 5 • 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
- Les attentes des parties prenantes évaluées grâce aux interviews conduites en complément des principaux référentiels sectoriels de place : SASB, GRI, etc.
- L'importance de l'opération en question pour le business

► L'impact du risque est 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, nous avons pris en compte l'ensemble des éléments de maîtrise qui peuvent concrètement permettre de prévenir ou de limiter sa survenance ou ses effets. 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**.

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



Nos principaux risques extra-financiers

Les principaux risques extra-financiers sont au nombre de 18.

► **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 et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

Tableau de synthèse :

► Dans la colonne Résultats 20/21, les KPIs correspondent aux données en gras et soulignées

ENJEUX	RISQUES	POLITIQUES ET ACTIONS	RÉSULTATS 20/21	ODD
Gestion des talents	Attraction et maintien des talents	<p>Une politique en faveur de l'apprentissage</p> <p>Objectif : dépasser le seuil légal de 3% d'alternants</p> <ul style="list-style-type: none"> . Conduite de campagnes de recrutement de niveau bac ou bac+2 pour être formé au métier de Responsable de Rayon . Partenariat avec l'école IGS (Institut de Gestion Sociale) . Parcours d'intégration dédiés "Pépière" <p><i>Toutefois, la priorité des équipes RH Conforama a été de poursuivre l'accompagnement des équipes impactées par le PSE négocié et mis en oeuvre en 2019/2020, avec pour priorité de permettre un retour vers l'emploi le plus rapidement possible.</i></p>	<p>6 670 collaborateurs et collaboratrices inscrits au 30 septembre 2021</p> <p>6 124 sont en CDI</p> <p>6 019 travaillent à temps plein</p> <p>268 alternants ont été recrutés</p> <p>19 ont été embauchés en CDI à l'issue de leur formation sur la période</p> <p>Taux d'alternants : 3,22%</p> <p>Turnover : 17,99%</p>	<p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p> 
Gestion des talents	Développement et gestion des compétences	<p>Une politique de formation et de développement des compétences</p> <p>Objectif 2024 : 100% des collaborateurs bénéficient d'une formation chaque année et d'un entretien annuel individuel.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Des programmes de formation "produits" sur les familles stratégiques . Une offre de contenus digitaux pour être opérationnel rapidement : services, outils, process . Des parcours d'intégration sur-mesure . Des équipes de formateurs internes . Des campagnes d'entretiens annuels 	<p>4 799 personnes formées</p> <p>33 017 heures de formation</p> <p>Taux de collaborateurs formés : 72%</p> <p>Taux de réalisation des entretiens individuels : 94,8%</p>	<p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p> 
Egalité de traitement et promotion de la diversité	Inclusion des personnes en situation d'handicap	<p>Une politique d'inclusion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap</p> <p>Objectif : au moins 6% de travailleurs Handicapés dans les équipes Conforama</p> <ul style="list-style-type: none"> . Une référente nationale et des référents sur sites . De nouveaux recrutements . Une nouvelle procédure pour accélérer les aménagements de postes . Une brochure de sensibilisation au handicap 	<p>377 collaborateurs ayant le statut de travailleur handicapé inscrit aux effectifs au 31 décembre 2020</p> <p>Taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap : 6,30%</p>	<p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p> 
Egalité de traitement et promotion de la diversité	Diversité	<p>Une politique pour féminiser certains métiers et garantir l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes</p> <p>Objectif 2024 : indice égalité professionnelle à 90</p> <ul style="list-style-type: none"> . Développement et mise à disposition d'un E-Learning sur ce qu'est la discrimination et comment s'en prémunir . Constitution d'un groupe de travail Ressources Humaines pour favoriser la féminisation des métiers sur les magasins 	<p>Part des femmes dans l'effectif CDI total : 42,16%</p> <p>Indice égalité professionnelle : 78</p>	<p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p> <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p> 
Santé et sécurité de nos collaborateurs	Santé, sécurité et bien-être au travail des collaborateurs	<p>Une politique de gestion des risques professionnels</p> <p>Objectif 2024 : diviser par 2 le taux de gravité d'accidents du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> . Une organisation dédiée à la prévention des risques qui s'agrandit et bénéficie de nouvelles compétences. . Un RDV trimestriel dédié à la prévention avec un auto-diagnostic des 30 basiques de la prévention permettant aux sites d'identifier et de conduire des plans d'actions correctifs . Des formations dédiées . Des tests pour sécuriser et faciliter le déchargement des camions 	<p>2 480 personnes formées à la sécurité</p> <p>10 914 heures de formation à la sécurité</p> <p>382 accidents du travail avec arrêt</p> <p>Taux de fréquence : 39,44</p> <p>Taux de gravité : 1,69</p>	<p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p> 
Dialogue social	Gestion du climat social	<p>Un dialogue social qui se conduit au niveau national et au niveau local :</p> <ul style="list-style-type: none"> . au niveau national avec un CSEC, des commissions paritaires thématiques et des négociations avec les organisations syndicales représentatives . au niveau local avec 16 CSEE régionaux regroupant chacun une dizaine de magasins 		<p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p> 

ENJEUX	RISQUES	POLITIQUES ET ACTIONS	RÉSULTATS 20/21	ODD
Atténuation et adaptation au changement climatique	Optimisation de la logistique amont et aval (atténuation du changement climatique)	<p>Une politique pour limiter l'impact carbone de la logistique (en cours d'élaboration)</p> <p>Des actions à date qui reposent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Le recours à des modes de transport alternatifs à la route pour le post-acheminement maritime . L'optimisation des taux de remplissage des camions au travers d'un suivi hebdomadaire. . Le choix de partenaires engagés sur les sujets RSE. . La reprise du calcul des émissions CO2 liées au transport amont et aval, collaborateurs et clients avec intégration des flux "fournisseurs-direct magasins" absents des précédentes comptabilisation 	<p>41 721 tonnes eq CO2 liées à l'activité de transport amont et aval (hors livraison à domicile et cuisines)</p> <p>Transport multimodal post acheminement maritime : Barge fluviale = 50%, Rail = 35% Route = 15%</p>	
Atténuation et adaptation au changement climatique	Optimisation énergétique des bâtiments (atténuation du changement climatique)	<p>Lancement d'un plan pluriannuel de management de l'énergie</p> <p>Objectif 2030 : être conforme au décret Tertiaire / -40% de consommation énergétique</p> <ul style="list-style-type: none"> . Signature d'un partenariat avec le cabinet Greenflex . Communication dédiée aux sites et audits. . Déploiement d'un outil de suivi des consommations énergétiques et de recensement des bonnes pratiques. 	<p>Consommations énergétiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Electricité 80 676 041 Kwh - Gaz 61 255 507 Kwh <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 à l'occasion du prochain exercice.</p>	
Atténuation et adaptation au changement climatique	Adaptation au changement climatique	<p><i>A venir prochainement, le plan d'adaptation au changement climatique comprenant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> . La cartographie des sites soumis aux catastrophes naturelles. . Des actions de prévention dédiées lorsque nécessaire. 		
Economie circulaire	Gestion des déchets	<p>Une politique d'économie circulaire à date autour de 4 axes :</p> <p>le recyclage des déchets, la réparabilité des produits, la recyclabilité, et leur réemploi.</p> <p>Objectif : encourager la prolongation de la durée de vie des produits.</p> <p>Objectif 2024 de gestion des déchets produits par l'enseigne : 75% de tri</p> <ul style="list-style-type: none"> . 2ème édition du challenge magasin "Trier c'est gagné". . Un accompagnement sur-mesure pour les magasins décrochés. . Des sessions de webinaires sur différentes thématiques déployées. 	<p>Poids des déchets produits sur les sites : 8 841 Tonnes</p> <p>dont poids des déchets valorisés : 4 014 T</p> <p>Taux de tri des déchets : 45,4%</p>	
Economie circulaire	Réparabilité des produits	<p>Une politique de service après-vente qui repose sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Un service de réparation internalisé, pour les produits électriques et électroniques accessible à tous, que les produits aient été achetés chez Conforama, ou non. . Des réparations à domicile qui couvrent 100% du territoire national. . Le développement d'un site pour commander des pièces détachées. . La présence de l'indice de réparabilité sur les produits éligibles. 	<p>222 collaborateurs SAVEO dont 169 techniciens itinérants</p> <p>Nb d'interventions SAV pour réparer les produits : 150 488</p> <p>493 références produits comprenant l'indice de réparabilité soit plus de 90% des références éligibles</p>	
Economie circulaire	Recyclabilité des produits	<p>Une politique pour favoriser la recyclabilité des produits en cours d'élaboration et qui repose notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> . L'élaboration d'un référentiel de critères de recyclabilité en amont de la fabrication, en fonction des typologie de produits. . 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. . Le don de produits qui peuvent être réutilisés par des associations. <p>Objectif annuel de collecte auprès des clients : 8 000 tonnes d'éléments d'ameublement et 10 000 tonnes de produits électriques et électroniques</p>	<p>Poids des déchets collectés auprès des clients : 10 754,6 Tonnes</p> <p>5 485 tonnes d'éléments d'ameublement collectés</p> <p>5 262 tonnes d'appareils électriques et électroniques</p> <p>3 382 produits donnés aux associations en vue d'un réemploi</p>	

ENJEUX	RISQUES	POLITIQUES ET ACTIONS	RÉSULTATS 20/21	ODD
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>Une politique d'audits des fournisseurs visant à s'assurer du respect des lois et standards afférents aux droits humains et aux libertés fondamentales</p> <ul style="list-style-type: none"> . Signature du code de conduite de Conforama par les fournisseurs. . Membre de l'ICS depuis 2003 (Initiative for Compliance and Sustainability). . 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'ICS (priorisation en Asie et Brésil). . Système d'alerte, procédure et plan d'action correctif en cas de non-conformité. . Conduite de plans annuels d'audits techniques des usines (comprenant également des questions sur la conformité sociale et la sécurité des employés) . Un code de conduite des affaires de Conforama dédié aux équipes internes comprenant des articles relatifs aux conditions de travail, aux libertés et droits fondamentaux. 	<p>91% des fournisseurs actifs ont signé le code de conduite Conforama</p> <p>116 audits sociaux conduits par Conforama et mutualisés</p>	
Pratiques éthiques des affaires	Respect de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement (rejets, pollution, etc.)	<p>Une politique d'audits des fournisseurs visant à s'assurer du respect de l'environnement.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Signature du code de conduite de Conforama par les fournisseurs. . 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'ICS. . Système d'alerte, procédure et plan d'action correctif en cas de non-conformité. . Conduite de plans annuels d'audits techniques des usines (comprenant également des questions sur le respect de l'environnement) . Un code de conduite des affaires de Conforama dédié aux équipes internes comprenant des articles relatifs au respect de l'environnement. 	<p>9 audits environnementaux conduits par Conforama (le plan initialement prévu a été fortement impacté par la COVID)</p>	
Pratiques éthiques des affaires	Gestion raisonnée des ressources dans la chaîne d'approvisionnement (bois, coton, etc.)	<p><i>Une politique bois en cours de refonte qui repose sur un système de traçabilité des bois, le respect des essences protégées et la promotion des bois durables.</i></p> <p><i>La politique s'étend à tous les produits qui contiennent du bois et pas seulement à ceux concernés par la règlement RBUE.</i></p> <p><i>Le respect des conventions CITES et IUCN sont des pré-requis contrôlés à l'occasion de la qualification des fournisseurs.</i></p>		
Pratiques éthiques des affaires	Protection des données personnelles des collaborateurs et des clients	<p>Une politique de protection des données personnelles pilotée par un Délégué à la protection des données interne</p> <ul style="list-style-type: none"> . Un process d'amélioration continue. . Une nouvelle plateforme de gestion des consentements cookies sur Conforama.fr. . La conduite d'un audit de conformité RGPD sur le site. . Le déploiement de nouvelles solutions de protection de la messagerie électronique. 	<p>Nombre de personnes formées au RGPD (pas de chiffre communiqué sur cet exercice car les actions de formation et de sensibilisation n'ont pu être normalement réalisées compte tenu du Covid-19)</p>	
Pratiques éthiques des affaires	Lutte contre la corruption	<p>Une politique de lutte contre la corruption qui repose notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Une cartographie des risques de corruption actualisée sur l'exercice. . Un code de conduite anticorruption diffusé à l'ensemble des collaborateurs. . Un dispositif d'alerte interne en cours d'optimisation . L'évaluation des tiers . Des contrôles . Une formation et une sensibilisation des collaborateurs 	<p>Nombre de personnes formées à l'anticorruption (pas de chiffre communiqué sur cet exercice car les actions de formation et de sensibilisation n'ont pu être normalement réalisées compte tenu du Covid-19)</p>	
Protection des clients	Sécurité des clients	<p>Une politique pour garantir la qualité et l'innocuité des produits vendus par Conforama.</p> <p>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> <p>Objectif annuel : moins de 40 non-conformités produits</p> <ul style="list-style-type: none"> . Des cahiers des charges intégrant les exigences de Conforama (respect des normes européennes et/ou françaises ; réglementations REACH, RBUE, etc.). . Des audits techniques d'usines. . Des contrôles qualité durant toute la phase d'approvisionnement des produits. . Des processus d'isolement des produits en cas de problème qualité détecté en aval. 	<p>154 audits techniques + 15 000 tests lors des phases de qualification et de fabrication des produits</p> <p>32 plaintes techniques pour non-conformité, émises vers les fournisseurs</p> <p>3 produits ont fait l'objet d'un arrêt de commercialisation suite à un problème technique</p>	

5

NOS ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS

Commercer est avant tout une interaction entre deux personnes. **C'est la rencontre entre les envies de nos clients et une solution proposée par nos équipes.**

Les collaboratrices et collaborateurs de Conforama constituent donc un capital humain riche et précieux. Grâce à leur force, leur engagement, leur personnalité, leur diversité, ils tissent chaque jour les liens qui nous unissent à nos clients.

Ainsi Conforama a 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 2021 en individus (CDI et CDD - Hors stagiaires et expatriés) par genre, nature de contrat et statut

	TOTAL FEMMES	Dont femmes		TOTAL HOMMES	Dont hommes		EFFECTIF TOTAL	Dont Total CDI	Dont Total CDD
		CDI	CDD		CDI	CDD			
Cadres	555	549	6	856	853	3	1 411	1 402	9
Agents de maîtrise	144	140	4	121	116	5	265	256	9
Employés	2 137	1 893	244	2 857	2 573	284	4 994	4 466	528
EFFECTIF TOTAL	2 836	2 582	254	3 834	3 542	292	6 670	6 124	546

► Répartition de l'effectif total au 30.09.21 selon la structure de qualification en individus (CDI et CDD – Hors stagiaires et expatriés)

	FEMMES	HOMMES	TOTAL
Cadres	555	856	1 411
Agents de maîtrise	144	121	265
Employés	2 137	2 857	4 994
Dont administratifs	180	28	208
Dont caisse et services	896	137	1 033
Dont vente	1 033	1 283	2 316
Dont technique	2	304	306
Dont dépôt "Livraisons"	23	1 103	1 126
Dont autres	3	2	5

► Ancienneté moyenne et âge moyen des équipes Conforama par genre et statut des collaborateurs inscrits au 30 septembre 2021 (CDI et CDD - Hors stagiaires et expatriés)

	FEMMES		HOMMES		TOTAL	
	Ancienneté moyenne	Âge moyen	Ancienneté moyenne	Âge moyen	Ancienneté moyenne	Âge moyen
Cadres	14,5	43,6	14,5	45,8	14,5	44,9
Agents de maîtrise	18	46,1	18,4	45,6	18,2	45,9
Employés	12,8	40	14,1	42,4	13,5	41,8
TOTAL	15,1	43,5	15,7	44,6	15,4	44,2

► Pyramide des âges des collaborateurs inscrits au 30 septembre 2021



L'attraction et le maintien des talents

La pénurie de compétences sur des métiers en tension, la localisation géographique du siège social, et la fragilisation de l'enseigne sur les dernières années conduisent Conforama à mettre en œuvre une **politique attractive et ambitieuse** pour attirer et retenir nos talents.

Les années 2019 et 2020 ont toutefois été marquées par la négociation et la mise en œuvre d'un Plan de Sauvegarde de l'Emploi au détriment de nouvelles initiatives de développement et de rétention des talents.

La priorité de Conforama a été d'**accompagner au mieux les équipes** impactées par ce PSE avec pour priorité de leur permettre un retour vers l'emploi le plus rapidement possible. L'ensemble des équipes RH a donc été mobilisé pour mettre en œuvre les mesures d'accompagnement des collaborateurs tant dans le cadre des départs volontaires que contraints. Cet accompagnement s'est poursuivi sur l'année 2021.

Engagement en faveur de l'alternance

Dans un contexte de stabilisation de sa situation, Conforama a en revanche tenu, en 2021, à poursuivre sa **politique en faveur de l'apprentissage** avec l'objectif de recruter des jeunes alternants **au-delà du seuil légal de 3%**.

- 268 alternants ont été recrutés à fin septembre 2021
- A fin septembre 2021, le taux estimatif d'alternants était de 3,22% soit 263 alternants présents à cette date

Des partenariats ont été mis en place notamment avec l'école IGS (Institut de Gestion Sociale) pour le **recrutement d'alternants** sur la vente.

Recrutés au niveau bac+2 pour la préparation d'une licence professionnelle ou niveau bac pour la préparation d'un diplôme BTS/DUT, ces alternants se forment au métier de Responsable de Rayon. A l'issue de la formation, ceux qui ont été identifiés comme pouvant assurer un rôle de manager intègrent l'enseigne sur des postes de Responsable de Rayon. Ils entrent alors dans un dispositif dit de « pépinière ». Pendant plusieurs mois, ils complètent leur formation en approfondissant leurs connaissances spécifiques de l'entreprise et en développant leurs compétences managériales. **En 2021, 19 alternants ont été recrutés en CDI** à l'issue de leur apprentissage.

Organisation du temps de travail

Pour les collaborateurs non-cadres, la durée du temps de travail est organisée sur la base d'un temps de travail effectif de 35 heures, apprécié à la semaine ou à l'année par l'octroi de **journées de réduction du temps de travail**.

► Par ailleurs, des modalités d'aménagement et d'organisation spécifiques du temps de travail individuelles ou collectives sont mises en place en fonction des périmètres d'activités telles que :

- L'horaire variable individualisé,
- La modulation du temps de travail,
- Le cycle.

Pour les collaborateurs cadres, la durée du temps de travail est organisée sur la base d'un temps de travail effectif de 218 jours par an.

► Répartition des collaborateurs inscrits au 30 septembre 2021

Temps plein/temps partiel par genre (CDI et CDD - hors stagiaires et expatriés)

	FEMMES	HOMMES	EFFECTIF TOTAL
Temps plein	2 347	3 672	6 019
Temps partiel	489	162	651
EFFECTIF TOTAL	2 836	3 834	6 670

Embauches, départs et turnover

► Nombre d'embauches entre le 1^{er} octobre 2020 et le 30 septembre 2021 par genre et nature de contrat

	FEMMES	HOMMES	TOTAL EMBAUCHES
CDI	291	349	640
CDD	1 103	1 408	2 511
TOTAL EMBAUCHES	1 394	1 757	3 151

► Nombre de départs entre le 1^{er} octobre 2020 et le 30 septembre 2021 par genre et statut

	FEMMES	HOMMES	TOTAL
Cadres	141	234	375
Agents de maîtrise	91	62	153
Employés	1 632	2 078	3 710
TOTAL	1 864	2 374	4 238

► Le taux de turnover sur la période du 01/10/20 – 30/09/2021 s'élève à 17,99%.

Développement et gestion des compétences

Pour faire face notamment aux **nouveaux modes de consommation** qui induisent des modifications internes avec une digitalisation plus importante de nos outils et processus (de commerce, logistique, ou encore de relation client) Conforama souhaite **investir dans le développement des compétences** de chacune et chacun afin d'être à l'aise dans son nouveau poste, de se professionnaliser, ou encore de se développer pour **assurer les succès individuels** et plus largement celui de l'entreprise.

La formation

- La politique de formation de Conforama repose sur :
- Des programmes de formation complets sur les familles stratégiques de produits
 - Une offre de contenus de plus en plus digitale afin d'être opérationnel rapidement dans tous les domaines : services, outils, process
 - Des parcours d'intégration sur-mesure
 - Des équipes de formateurs internes



Malgré le contexte sanitaire qui a pesé sur cet exercice, Conforama s'est attachée à poursuivre le déploiement d'une grande partie de ses formations en adaptant parfois les modalités pédagogiques (classes virtuelles, webinars, ...) et en accordant beaucoup d'importance au **respect du protocole sanitaire** défini avec la Direction de la Prévention des Risques Professionnels.

De **nouveaux parcours de formation complets** ont été conçus pour accompagner nos familles stratégiques de produits que sont notamment le siège, la literie et la cuisine et ont été déployés prioritairement. Par ailleurs, les parcours d'intégration ont été revisités par métier afin d'accompagner les nouveaux embauchés dans la réussite de leur prise de poste.

L'enseigne a continué d'investir pour **développer son offre en digital**, essentiel pour accompagner rapidement les équipes dans leurs besoins de connaissance produits, services, ou encore sur les process et outils de l'enseigne. A l'occasion des périodes de confinement, et encore disponibles aujourd'hui, Conforama a souscrit à une offre de formations SKILLEOS qui propose à tous les salariés et leur famille des centaines de parcours professionnalisants portant sur **la Bureautique, les langues, le MultiMedia, le Management, la Communication, le Développement personnel**, ainsi que de **l'accompagnement scolaire** pour leurs enfants et ce pour tous les niveaux.

Pour accompagner les évolutions de ceux proches de l'illettrisme mais aussi pour faciliter les échanges, Conforama a mis en place « Le projet voltaire » qui propose une solution ludique pour perfectionner son orthographe en s'amusant, à la fois pour nos salariés, mais aussi pour leurs enfants quel que soit leur niveau scolaire grâce à des modules qui s'adaptent à leur rythme d'apprentissage.

Enfin, Conforama accorde de l'importance au déploiement de ses formations par des **experts issus du terrain**, la direction Formation est également composée d'une équipe de formateurs internes et s'appuie aussi sur des formateurs relais pour différentes thématiques.

4 799 (dont 65 intérimaires/stagiaires) personnes ont bénéficié d'une action de formation pour un total de 33 017 heures soit 6 heures 52 min en moyenne par personne formée, et 72% des collaborateurs sur la période de référence. L'objectif 2024 est que 100% des collaborateurs bénéficient d'une formation chaque année.

Zoom sur les parcours d'intégration

Conforama continue de professionnaliser ses parcours d'intégration pour les managers des magasins ainsi que pour les populations non-cadres Caisse / Dépôt et SAV en leur assignant une tutrice ou un tuteur référent dans son domaine de compétences, qui les accompagne durant toute leur période dite de "pépinière" et en leur remettant un livret de suivi.

Les CDD inférieurs à 15 jours et les collaborateurs en intérim disposent également de parcours de formation plus courts.

Les parcours sont mis à disposition sur le site de communication interne et transmis, par le manager, lors de l'intégration.

Les collaborateurs peuvent ainsi accéder à un panel de formations en e-learning ou en e-reading qui facilite leur intégration.

Les campagnes d'Entretiens individuels

Conforama a mis en place deux rendez-vous annuels permettant aux managers de rencontrer leurs collaborateurs sur deux campagnes d'entretiens annuels.

Le premier rendez-vous répond à l'obligation légale dite de Bilan à 6 ans et permet d'échanger avec les collaborateurs sur leur parcours professionnel, les formations, leur souhait de mobilité, d'évolution, le contrat de génération ou encore sur la charge et l'organisation du travail et le droit à la déconnexion.

Le second rendez-vous permet d'échanger sur le bilan de l'année écoulée, l'évaluation globale de la performance des collaborateurs et les attitudes attendues.

Ces échanges qui se veulent riches et constructifs sont bénéfiques au développement de tous et peuvent être encadrés par une formation préalable à la conduite des entretiens.

Le taux moyen de réalisations des entretiens sur la période est de 94,8%. L'objectif 2024 est de 100%.



L'égalité de traitement et la promotion de la diversité

Fort de ses plus de 6 600 collaborateurs, et de ses implantations géographiques, **Conforama reflète la population française dans toutes ses diversités** et 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**.

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. Son taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap n'a cessé de progresser, **dépassant le seuil légal de 6%** avec un taux d'emploi de 6,30% au 31 décembre 2020 soit 377 collaborateurs inscrits.

Sur la période considérée Conforama a ouvert les négociations avec les organisations syndicales en vue de la signature d'un 4^{ème} accord, le précédent arrivant à échéance le 31 décembre 2020.

► Cet accord s'articulait autour des 4 axes suivants :

- Information, communication, formation et sensibilisation
- Maintien dans l'emploi
- Recrutement
- Recours au secteur protégé et adapté

La négociation s'est soldée par un désaccord. Conforama a néanmoins continué à déployer **une politique handicap** et poursuivi ses actions à destination des travailleurs en situation de handicap.

Conforama a continué à renforcer sa politique d'inclusion au travers de sa **Mission Handicap**, en nouant des partenariats avec Cap Emploi et l'Agefiph pour les recrutements et les maintiens dans l'emploi.

► Ainsi sur la période considérée :

- 6 collaborateurs ont été recrutés,
- 3 collaborateurs ont été accompagnés à la suite d'une inaptitude,
- 11 collaborateurs ont bénéficié d'un aménagement de poste.

Concernant les aménagements de poste, la Mission Handicap a mis en place une procédure afin de gérer les demandes dans les meilleurs délais.

Afin d'accompagner la Mission Handicap dans ses missions, Conforama a investi dans un **outil de pilotage** afin de suivre notamment ses principaux indicateurs (effectifs d'assujettissement, coûts et dépenses...).

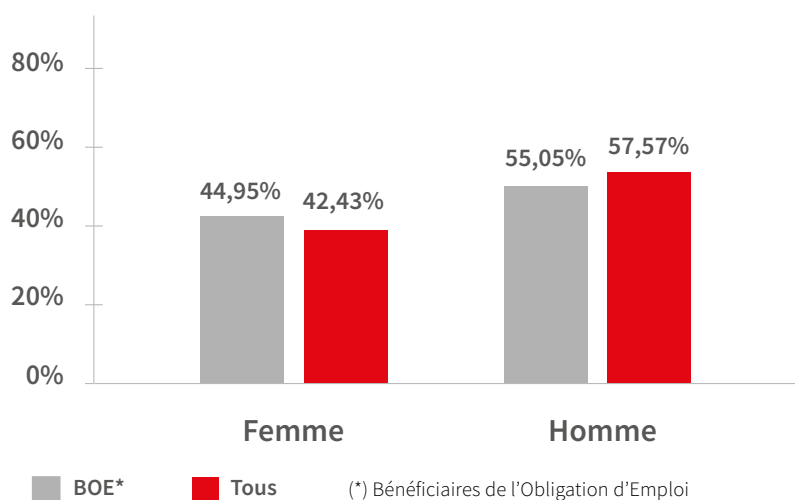
Une **campagne de communication** a été lancée avec notamment l'envoi d'un livret handicap à l'ensemble des collaborateurs en début d'année 2021.

La Mission Handicap poursuit ses **actions de sensibilisation** auprès de l'ensemble des acteurs de l'entreprise, au travers notamment de jeux et de e-learning, tout au long de l'année. Initialement composée d'une référente handicap nationale, la Mission Handicap s'appuyait sur 4 membres permanents, nommés par les organisations syndicales, qui composaient la Commission paritaire de l'accord ainsi que sur un réseau de référents handicap locaux présents au sein des établissements.

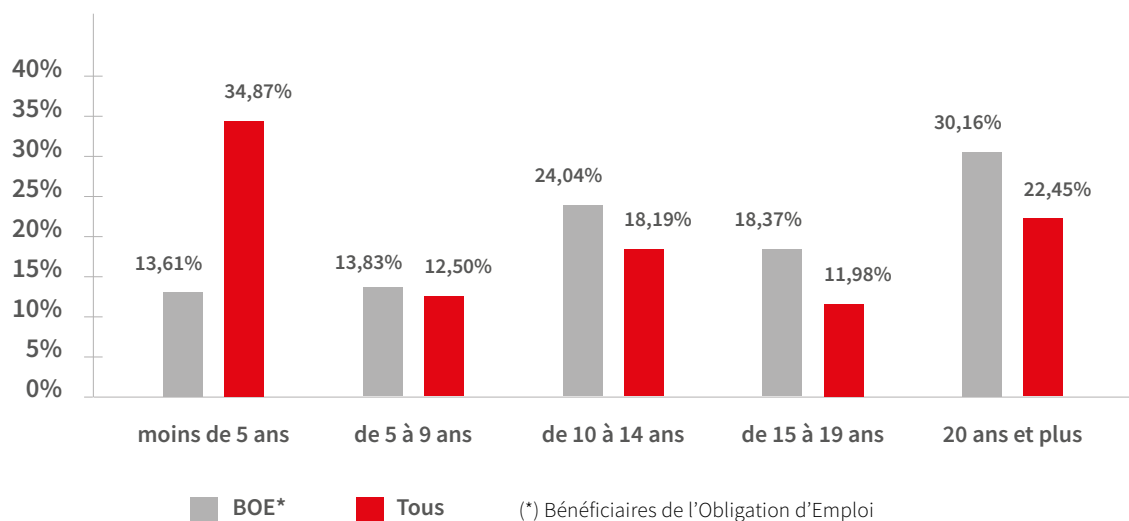
Depuis la fin de l'accord, la Mission Handicap est désormais composée d'une référente handicap nationale qui s'appuie sur les différents acteurs suivants : **les référents handicap locaux, les RRH, les différents services et directions transverses (communication, formation, recrutement, SIRH, ...)**. Un groupe de travail sur la thématique du handicap a été mis en place en 2021 afin de faciliter la mise en œuvre des actions liées au handicap.

La répartition des personnes en situation de handicap reflète celle de l'effectif global de Conforama. Les salariés en situation de handicap sont présents dans toutes les catégories de tranches d'âge, d'ancienneté et d'emploi.

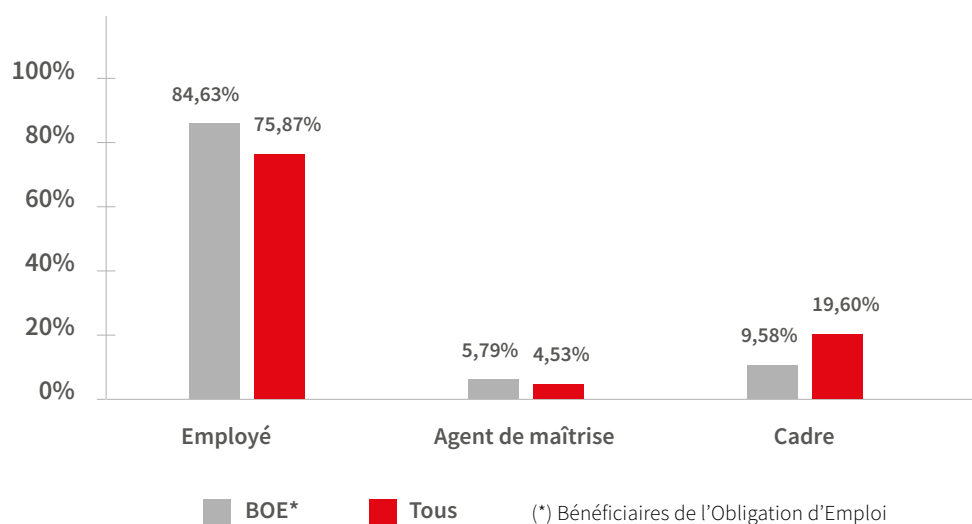
► Répartition par genre des bénéficiaires de l'obligation d'emploi



► Répartition par ancienneté des bénéficiaires de l'obligation d'emploi



► Répartition par statut des bénéficiaires de l'obligation d'emploi



L'égalité professionnelle chez Conforama

La répartition par genre de l'effectif de Conforama révèle un déséquilibre au niveau national et accru sur certains métiers (22 femmes directrices de magasins sur 162). En juin 2021, Conforama a donc constitué un groupe de travail composés de Responsables Ressources Humaines pour **féminiser les métiers des magasins**, et a développé un module de e-learning visant à **promouvoir l'égalité professionnelle** et se prémunir de tout actes de discrimination. Par ailleurs, d'ici 2024, Conforama s'est engagée dans le cadre de sa politique d'inclusion à faire progresser son indice égalité professionnelle et le porter à 90. L'indice est actuellement de 78, à la suite de la mise en œuvre de plans d'action correctifs. Conforama a également constitué un groupe de travail.

► Afin de respecter le cadre légal inscrit dans les articles 104 et 105 de la Loi Avenir Professionnel n°2018-771 du 5 septembre 2018 visant à remédier aux écarts de rémunérations, Conforama a travaillé sur les méthodes et process appliqués en interne.

- Part des femmes dans l'effectif total : 42,16% sur l'effectif CDI au 30 septembre 2021
- 10% de femmes dans les 10 plus hauts salaires : au 30 septembre 2021, 1 femme se trouve parmi les 10 plus hautes rémunérations.
- Part des femmes au Comex : 12,5%

► Zoom sur les promotions internes

Filières après promotions	FEMMES	HOMMES	TOTAL
Administratifs	13	5	18
Caisse et service	1	1	2
Vente	2	19	21
Technique	0	9	9
Dépôt "Livraisons"	25	28	53
Autres	0	0	0
TOTAL	41	62	103

La santé, la sécurité, le bien-être au travail

Conforama est conscient qu'en matière de responsabilité sociale, notamment en termes de bien-être au travail, la maîtrise des risques professionnels à tous les niveaux de décisions et dans tous les lieux d'exploitation est essentielle.

Conforama a pris en compte les enjeux de la gestion des risques professionnels en mettant en place une **structure d'accompagnement des managers** dans le cadre de l'exercice de leur mission.

Cette structure s'étoffe peu à peu avec l'arrivée, en juin 2021, d'un nouveau chargé de santé et sécurité au travail sur la partie Nord-Est permettant ainsi une couverture de plus de 60% des établissements, et d'un référent national en prévention des risques techniques. L'année 2020-2021 aura été également marquée par la gestion de la crise sanitaire liée au COVID 19. L'enseigne Conforama a pris toutes les **mesures nécessaires pour permettre une gestion efficiente et durable de cette crise**. Ses collaborateurs ont disposé des équipements de protection (masques, gel hydroalcoolique, écrans, etc.). Conforama a pris des mesures organisationnelles (notamment avec la mise en place de la stratégie « no contact ») et de nettoyage, permettant ainsi d'**assurer la continuité de service et la sécurité** des collaborateurs et des clients.

► **Conforama dispose d'une politique de prévention des risques qui repose sur :**

- La refonte du document unique d'évaluation des risques professionnels initiée sur la fin du premier semestre 2021, et une pleine application sur le prochain exercice, permettant ainsi à l'ensemble des sites d'avoir un outil de gestion des risques plus pertinent.
- La poursuite des formations liées à la sécurité tant sur le plan des formations obligatoires que sur celles liées au management, notamment pour les directeurs et directrices de magasin et les responsables de dépôt.
- La réalisation des points trimestriels, assurés par la direction de chacun de nos magasins, par l'usage de notre outil des « 30 incontournables de la Prévention », afin de s'assurer du maintien permanent des conditions d'accueil et de sécurité vis-à-vis de nos collaborateurs, et la réalisation des actions correctives nécessaires.
- Le référencement de nouveaux outils d'aide à la manutention à destination des magasiniers, ainsi que de nouveaux équipements de protection individuelle.
- La réflexion sur l'aide au déchargement des camions afin de limiter les risques d'accidents du travail.

► Zoom sur les formations à la sécurité

Sur l'exercice fiscal 2020-2021, 2 480 personnes ont bénéficié d'une action de formation sécurité (dont 7 intérimaires/stagiaires) pour un total de 10 914 heures soit 4 heures 25 min en moyenne par personne formée.

► Absentéisme :

	TOTAL
Nombre de journées d'absences (jours ouvrés)	275 726
Dont maladie	134 211
Dont accidents du travail	16 438
Dont accidents de trajet	1 920
Dont maternité / paternité / adoption	8 993
Dont congés autorisés (*)	3 972
Dont autres causes (**)	110 192

(*) congés autorisés : événements familiaux, congés spéciaux, journée citoyenne, dispense d'activité payée

(**) autres causes : grève, mise à pied, recherche d'emploi, CIF, formations, pompier volontaire, activité partielle, etc.

Nombre de journées d'absences (jours ouvrés)	FEMMES	HOMMES	TOTAL
Accident de trajet	878	1 042	1 920
Accident de travail	5 510	10 928	16 438
Maladie	60 912	73 299	134 211
TOTAL	67 300	85 269	152 569

- Nombre d'accidents du travail avec arrêt : 382
- Nombre de journées perdues pour accident du travail (en jours ouvrés) : 16 438
- Nombre de maladies professionnelles déclarées à la sécurité sociale : 31
- Taux de Fréquence des accidents du travail : 39,44
- Taux de Gravité des accidents du travail : 1,69.

► L'objectif de Conforama est de réduire de moitié le taux de gravité d'ici 2024, par rapport à 2019.

Le dialogue social

Le dialogue social s'organise à tous les niveaux de l'entreprise :

Au niveau national avec un CSEC et des commissions

L'année 2021 a été marquée par la crise sanitaire, l'arrivée d'Olivier Baraille comme nouveau PDG de Conforama et une nouvelle ambition posée pour l'entreprise. De nombreuses réunions du CSEC se sont tenues et les débats ont été principalement centrés sur la gestion de la crise sanitaire, ses impacts et l'évolution de l'organisation de l'entreprise, au regard notamment du rachat récent par Mobilux.

De nombreux projets ont été présentés au CSEC afin d'accompagner le business, tout en tenant compte de l'environnement lié à la crise sanitaire : **l'omnicanalité, le nouveau plan de distribution au départ des plateformes logistiques, le redécoupage des régions commerciales, le recours à l'activité partielle en lien avec la fermeture de nos magasins et la position de l'Autorité De La Concurrence au terme de la phase 1 de l'opération de concentration Conforama-Mobilux.** Dans le cadre de ces projets à fort enjeux, le CSEC a sollicité le recours à plusieurs reprises à un cabinet d'experts tout au long de l'année 2021.

Au niveau national avec les organisations syndicales représentatives

Au sein de l'entreprise, plusieurs sujets de négociation ont rythmé **le calendrier social** : la BDES, la mise en place, les moyens et le fonctionnement du CSEC, les frais de santé, et la prévoyance Cadre, l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée, la poursuite des mandats des représentants du personnel en lien avec le nouveau découpage des régions commerciales, le don de jours de réduction du temps de travail au bénéfice des collaboratrices et collaborateurs qui ont besoin de s'absenter, sans perte de rémunération, pour rester auprès de leurs proches dans le cadre d'une maladie ou d'une hospitalisation.

Les commissions de suivi des accords se sont également tenues avec les organisations syndicales, afin de s'assurer de leur déploiement : **le PSE, les accords 35 h, la classification, l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, le droit syndical.**

Au niveau local

Le dialogue social s'organise aussi au niveau régional avec les CSEE et au niveau de chaque unité avec les représentants de proximité, pour lesquels l'entreprise octroie des moyens de fonctionnement dans le cadre d'un accord.

6

NOS ENGAGEMENTS POUR RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS ACTIVITÉS

De part la nature de son activité de 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 ainsi que sur son site marchand. Or ce sont les produits et services achetés et revendus aux clients qui ont le plus d'**impacts dans le bilan carbone** de Conforama, ainsi que leur utilisation, devant les consommations d'énergie, les déchets, le transport des marchandises ou encore les déplacements des équipes ou les déplacements des clients pour se rendre en magasin.

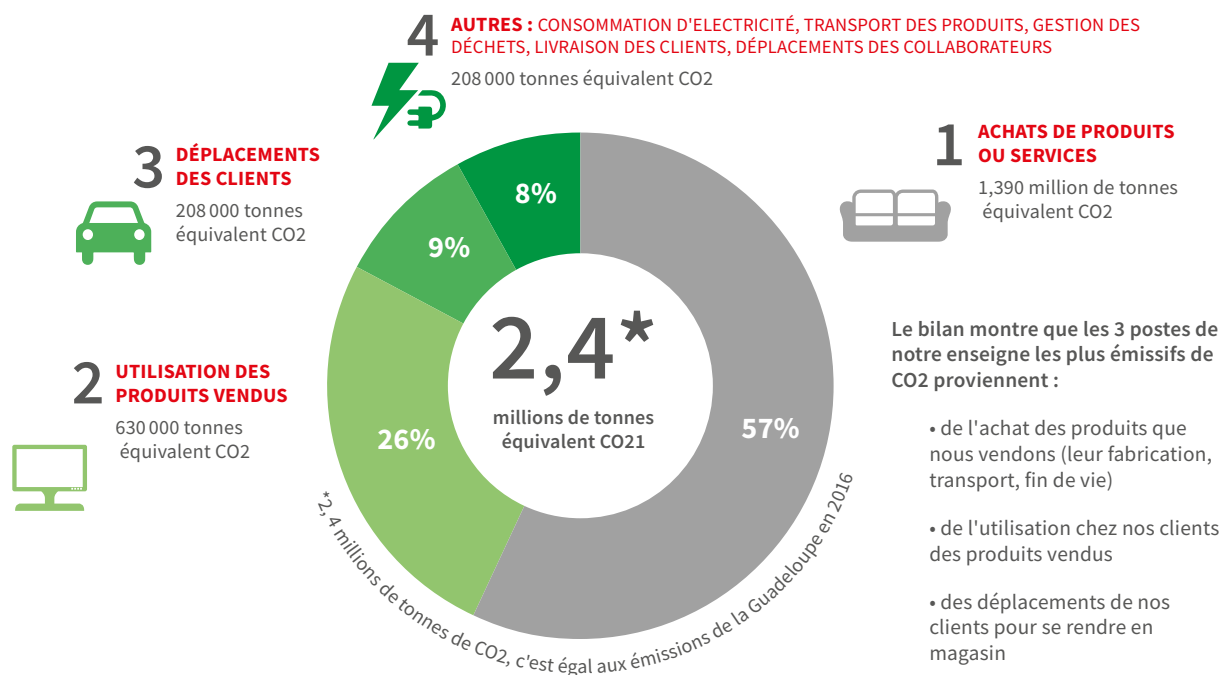
► Cette analyse a donné lieu à des premiers travaux :

- De sensibilisation des équipes commerciales et marketing à l'analyse du cycle de vie des produits par famille au travers d'ateliers qui se sont déroulés en juillet et décembre 2019.
- De rédaction d'un référentiel pour la fabrication des produits meublant, textiles, électriques et électroniques, qui tient compte des principes des analyses du cycle de vie des produits et qui met en avant des critères de responsabilité environnementale et sociétale pour chacune des familles de produits. Ces critères sont assortis de preuves qui reposent notamment sur des certifications, des normes et des tests techniques.

Cette sensibilisation et cette base documentaire permettront de développer, et de répondre aux engagements concernant la **réduction de l'impact des activités de Conforama sur le changement climatique et la biodiversité**. Ils permettront à l'entreprise de proposer des produits et services responsables, durables, accessibles à tous, dans le cadre d'une économie circulaire. Ces engagements et objectifs seront développés à l'occasion de la prochaine déclaration.



► Bilan carbone 2018 (1^{er} octobre 2017/30 septembre 2018) scopes 1,2 et 3 réalisé par Carbone4 – actualisation en cours, publication à l’occasion de la prochaine déclaration.



Bilan réalisé par le cabinet Carbone4

L'atténuation et l'adaptation au changement climatique

L'optimisation de la logistique amont et aval

► Conforama a pour objectif de limiter l'impact du transport en amont comme en aval dans le cadre de sa nouvelle stratégie RSE, qu'il s'agisse du transport :

- des matières premières
- des produits
- des collaborateurs
- des clients

► L'entreprise a d'ores et déjà mis en place un certain nombre des mesures destinées à limiter son impact carbone, parmi lesquelles :

- le recours à des modes de transports alternatifs à la route à chaque fois que cela est possible,
- l'optimisation des taux de remplissage des unités de transports au travers d'un suivi hebdomadaire,
- la contractualisation avec des prestataires engagés dans des démarches environnementales ambitieuses.

Ces points seront présentés en détail à l'occasion de la prochaine déclaration.

► Zoom sur les flux de transport des produits Conforama

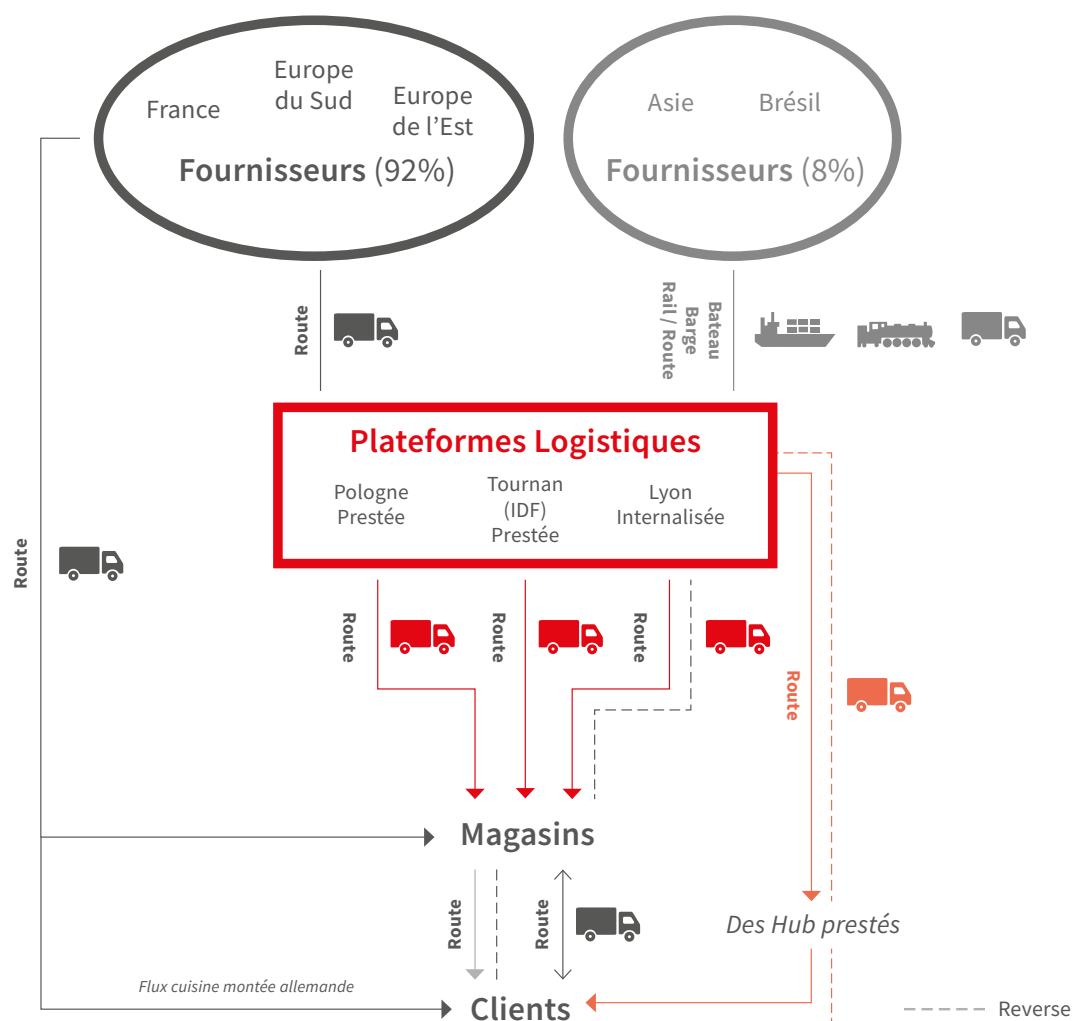
Il existe 3 grands flux principaux :

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

Des flux complémentaires minoritaires :

- Des fournisseurs directement vers les magasins
- Des plateformes logistiques vers les clients
- D'un fournisseur 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)**

Concernant les modes de transport alternatifs à la route sur la partie amont, Conforama a recours à la barge fluviale pour acheminer les marchandises en provenance du grand import depuis les ports de Fos-sur-Mer, Dunkerque et Le Havre. Les barges empruntent les fleuves pour arriver à 20 ou 30 kilomètres des deux plateformes logistiques situées à Tournan en Ile de France (77) et Saint-Georges d'Espéranche en Isère (38).

L'année écoulée a été chahutée par la COVID19, avec pour conséquence de bouleverser les flux pour garantir les approvisionnements : 50% des marchandises en provenance du « Grand Import » ont emprunté la barge fluviale, 35% le rail et 15% la route.

Conforama agit également pour limiter son impact carbone lié au transport au-delà des seules marchandises. Cela implique ainsi la mise en place d'initiatives destinées aux collaborateurs dans le cadre de leurs fonctions - voitures de fonctions, et flotte SAV - et aux clients, via le prêt de camionnettes pour acheminer leurs produits jusqu'à leur domicile.

► **Emissions totales en équivalent CO2 de l'activité transport amont et aval
(hors livraison à domicile et cuisines allemandes)**

Émissions en eq.CO2 sur la période de référence en tonne, des flux en provenance des fournisseurs de l'Europe de l'Est vers les 3 plateformes logistiques, puis vers les magasins	9 835 tonnes
Émissions en eq.CO2 sur la période de référence en tonne, des flux des fournisseurs portugais vers les magasins	2 501 tonnes
Émissions en eq.CO2 sur la période de référence en tonne, des flux des 2 plateformes logistiques nationales vers les magasins, par mode de transport	14 779 tonnes
Dont route	14 525 tonnes
Dont rail / route	148 tonnes
Dont mer / route	106 tonnes
Émissions en eq.CO2 sur la période de référence en tonne, des flux du "Grand Import" (des fournisseurs aux 2 plateformes nationales) par mode de transport	10 906 tonnes
Dont bateau (mer)	7 692 tonnes
Dont barge (fluvial)	1 984 tonnes
Dont rail	665 tonnes
Dont route	565 tonnes
Émissions en eq.CO2 sur la période de référence en tonne, de la flotte de véhicules Conforama (SAV, location de camionnettes aux clients, véhicules de fonction)	3 700 tonnes
ÉMISSIONS TOTALES EN EQ.CO2	41 721 tonnes

Les émissions de GES sur le volet transport sont issues de l'outil de reporting développé par le cabinet Sightness selon les critères et conditions de la méthodologie GLEC (Global Logistics Emissions Council).

L'optimisation énergétique des bâtiments

Après plusieurs décennies d'activités, les bâtiments de nos sites sont vieillissants. Leur **potentiel d'optimisation énergétique** est donc important. La campagne d'audit énergétique menée fin 2020/début 2021 sur un échantillon de 13 magasins a mis en avant les poids prédominants de deux usages : **les équipements CVC (Chauffage, Ventilation et la Climatisation) ainsi que l'éclairage.**

Conscient de son impact et de ses émissions et déterminé à renforcer l'optimisation énergétique des bâtiments, Conforama a lancé, en juin 2021, **un plan de management de l'énergie** en partenariat avec le cabinet Greenflex pour réduire son empreinte énergétique.

Ce plan couvre l'ensemble des magasins hors franchisés.

L'objectif, dans un premier temps, est d'être conforme au décret Tertiaire avec une **baisse de nos consommations énergétiques de 40% d'ici 2030.**

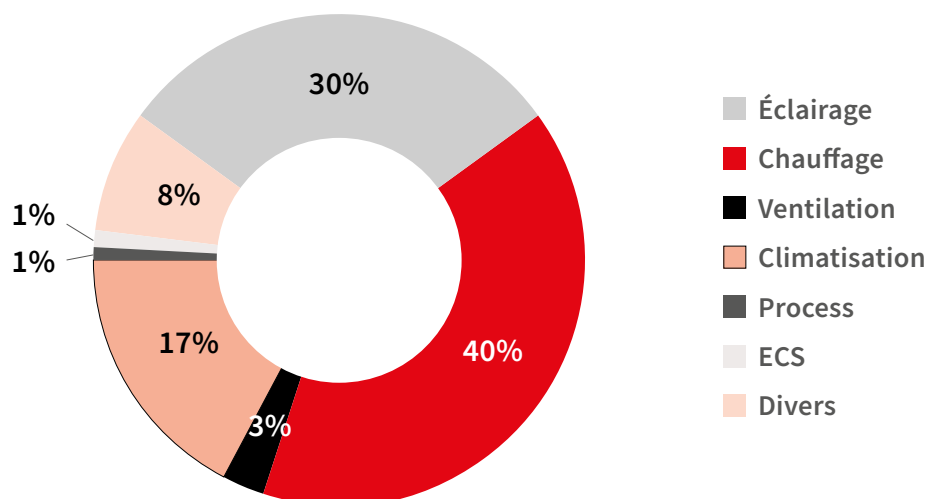
Dans cette perspective, un comité de pilotage « énergie » a été créé. Il est composé de la direction des Travaux et Maintenance, de la Finance, des achats indirects, du département RSE et d'une directrice et d'un directeur de Magasin. Animé mensuellement, il suit les actions d'amélioration qui ont été identifiées par Greenflex et qui sont conduites avec les mainteneurs des bâtiments Conforama. Les économies réalisées sont ainsi régulièrement évaluées.

Par ailleurs, **un outil dédié au pilotage des consommations d'énergie** mis à la disposition des sites leur permet de suivre leurs consommations, d'agir sur les anomalies détectées, d'informer les équipes en interne et d'actionner les leviers d'amélioration identifiés à l'aide d'une base de données qui rassemble les bonnes pratiques en la matière telles que la programmation des jours fériés dans la GTC ou encore d'installer des déstratificateurs d'air.

Le plan d'optimisation énergétique intégrera également le recours aux énergies renouvelables. Ce point sera détaillé à l'occasion de la prochaine déclaration.



► Répartition des consommations d'énergie par usage :



Données Greenflex suite au bilan énergétique 2021 – échantillon de 13 magasins

Deux types d'énergies sont utilisées dans le réseau ; l'électricité et le gaz, avec les consommations suivantes pour l'année de référence (1^{er} octobre 2020/30 septembre 2021) :

► Consommations énergétiques en Kwh par type d'énergie utilisée dans les opérations Conforama :

Consommation d'électricité	80 676 041 Kwh
Consommation de gaz	61 255 507 Kwh

L'adaptation au changement climatique

La Direction de la Prévention des risques de Conforama mène par ailleurs un projet dont l'objectif est de permettre aux sites de **s'adapter au maximum au changement climatique**.

► Ce projet a pour objectif de :

- Cartographier les implantations soumises aux catastrophes naturelles en s'appuyant sur des bases de données externes et en capitalisant sur les retours d'expériences des sinistres de cause naturelle ;
- Définir des actions de prévention dédiées lorsque nécessaire.

La gestion des déchets

Pour **répondre aux obligations de la loi AGEC** et répondre aux nouvelles attentes des clients concernant les produits de seconde main, Conforama a choisi d'appréhender l'économie circulaire autour de 4 axes : **La gestion des déchets et leur recyclage, la réparabilité, la recyclabilité de produits et leur réemploi**, encourageant autant que possible la prolongation de la durée de vie des produits.

La gestion des déchets en vue du recyclage

- Dans le cadre de son activité, Conforama distingue deux types de flux de déchets :
 - les déchets produits directement sur les sites : principalement des emballages et des palettes
 - les déchets récupérés auprès des clients : anciens meubles et appareils électriques et électroniques, ampoules, piles et batteries...

Les déchets produits sur les sites

Depuis 2018, Conforama a renforcé ses pratiques de tri en établissant **un plan d'actions pour l'ensemble de ses sites en propre** (siège, magasins intégrés, plateforme de St-Georges d'Espéranche, et centre SAVEO). L'objectif est d'augmenter la part de valorisation des déchets produits sur site, **Conforama ciblant un taux de tri de 75% d'ici 2024**. De nombreuses actions ont été menées comme la sélection d'un nouveau partenaire pour accompagner les magasins au quotidien, un chef de marché dédié, des sessions de webinars thématiques, des échanges avec nos prestataires de livraison, un outil de pilotage et de suivi de la performance et un challenge annuel pour mobiliser davantage les équipes en interne.

Les résultats sont positifs. Ainsi **100% des magasins sont entrés dans la démarche de tri** sur la période considérée au travers de la dotation de matériels de tri, de formation ou encore d'un accompagnement spécifique. Ainsi le taux de tri de déchets produits sur site est passé de 24% à 45,4% en trois ans avec un potentiel d'amélioration encore important.

- Poids des déchets générés sur les sites :

Déchets Industriels Banaux (DIB)	Déchets Valorisés	TOTAL déchets
4 827 tonnes	4 014 tonnes (*)	8 841 tonnes

(*) dont 1 737 tonnes de biodéchets (siège social concerné uniquement)

Soit un taux de tri des déchets générés sur les sites de : 45,4%

► Zoom sur les poids des déchets valorisés générés sur sites par typologie :

Cartons	2 060 tonnes
Bois A	780 tonnes
Bois B	639 tonnes
Papier et catalogue	187 tonnes
PE	138 tonnes
PSE	97 tonnes
Palettes	81 tonnes
Archive	17 tonnes
Métaux	12 tonnes

D'autres déchets sont triés comme les palettes chevalets des magasins qui sont réemployées sur les plateformes de Saint-Georges d'Espéranche et de Tournan via un flux de reverse logistique.

Conforama poursuit ses **actions en faveur du recyclage** en formant de façon continue les équipes afin de préserver la qualité des matières triées, et en discutant en amont avec les fournisseurs pour favoriser la diminution des emballages non recyclables.

Des **projets autour de l'économie circulaire** sont également à l'étude pour gérer le déchet en amont de la solution de recyclage.

La réparabilité des produits

Conforama propose à ses clients des **services de réparation**, qui sont soit inclus dans le cadre des garanties, soit facturés lorsque les appareils ne sont plus couverts par les garanties. Ces services de réparation sont accessibles à tous, que les produits aient été achetés chez Conforama, ou non.

Pour cela, Conforama dispose de son **propre service de réparation interne nommé SAVEO**. Celui-ci repose sur une équipe de 222 collaboratrices et collaborateurs, dont 169 techniciens itinérants répartis sur 6 antennes régionales afin de couvrir l'ensemble du territoire français.

Les prises en charge peuvent se faire soit par téléphone avec la conduite de diagnostics de premiers niveaux réalisés par les équipes SAVEO de Compiègne et de Lognes, soit au comptoir SAV des magasins.

SAVEO répare le gros électroménager à domicile ou encore le moyen électroménager comme les tables de cuisson et les micro-ondes en atelier à Compiègne. Conforama a en revanche recours à un prestataire externe pour les téléviseurs.

Conformément à la législation AGECE, Conforama a conduit, sur la période de référence, des ateliers métiers pour identifier les **besoins en matière de réparabilité** et sélectionner le prestataire adéquat. L'objectif étant de proposer et commander les pièces détachées pour **favoriser l'autoréparation des produits commercialisés**. Le site web de commande et de paiement de ces pièces détachées est opérationnel depuis mars 2022.

Toujours dans le cadre de la loi AGECE, **Conforama affiche l'indice de réparabilité** sur les lave-linges hublot, les téléviseurs, les ordinateurs portables et les smartphones des constructeurs. C'est ainsi 493 références produits qui ont pu bénéficier de cet indice depuis le 1^{er} mars 2021. En parallèle, Conforama procède aux calculs de l'indice de ses produits sous marques propres GRANDIN, SABA et FAR.

La recyclabilité des produits

Conforama a mis en place un **référentiel de critères de responsabilité** pour penser la recyclabilité des produits, dès leur phase de conception. Ce référentiel, construit en partenariat avec la Coopérative Mû, analyse la recyclabilité des produits au travers de la **revalorisation des matériaux** qu'ils contiennent mais aussi de l'identification d'éventuels perturbateurs de recyclage, en vue de leur suppression.

► Par exemple :

- Pour le meuble rembourré ; l'absence de pièces de couleur noire collée à un autre matériau
- Pour la literie ; l'absence de pièces métalliques liées au couteau (ou « points durs »)
- Pour les produits d'électroménager ; la séparabilité des pièces plastiques et des pièces métalliques
- Pour les produits textiles ; le plafond de trois matières différentes pour la composition d'un produit

Ce référentiel servira dans les prochains travaux aux côtés de la direction commerciale, pour proposer aux clients Conforama une offre de produits plus responsables.

La collecte des anciens produits auprès des clients pour recycler et/ou valoriser

Dans le cadre de la Responsabilité Elargie du Producteur (REP), Conforama collecte, au-delà de l'obligation légale sur la période, les anciens produits de ses clients : meubles, literies et électroménagers. Ces produits sont remis aux **éco-organismes Eco-mobilier et Ecosystem** qui dépolluent et recyclent ces produits pour le compte de Conforama.

► Au cours de l'exercice :

- 5 485 tonnes de meubles et literies ont été collectées dans les magasins par les équipes en dépôt et par les prestataires de livraison. Des meubles et literies ont également pu être redirigés directement en déchetterie professionnelle en partenariat avec Eco-mobilier.
- 5 262 tonnes d'appareils électriques et électroniques ont été remis à Ecosystem.

L'objectif de l'enseigne est de collecter 8 000 tonnes de meubles (DEA) et 10 000 tonnes d'appareils électroménagers (DEEE) et électro-loisirs chaque année dans les magasins. En complément, les magasins mettent à disposition des clients un **meuble de collecte** dans les halls d'accueil ou SAV des magasins, leur permettant, sans obligation d'achat, de rapporter : des piles, des batteries, des cartouches d'encre, des ampoules basses consommation et néons ou encore du petit électroménager.

► Poids des déchets collectés auprès des clients en tonnes par typologie :

Volumes de déchets collectés sur l'exercice	DEA	DEE	Piles	Ampoules	TOTAL Collectes (*)
	5 484,7 tonnes	5 261,8 tonnes	4,5 tonnes	3,6 tonnes	10 754,6 tonnes

(*) Auxquels s'ajoutent les kg de cartouches collectées sur l'année civile 2020 : 551 Kg

En agrégeant les volumes de déchets collectés auprès des clients, à ceux produits sur sites Conforama ce sont ainsi **19 596 tonnes de déchets ont été conduits dans les filières de recyclage ou de valorisation énergétique** sur la période considérée et donne un taux de tri global de l'enseigne à 79,5%.

Le réemploi

Depuis plusieurs années Conforama noue des partenariats avec des associations pour privilégier des **solutions de réemploi** et ne pas avoir à mettre au rebus des produits qui peuvent être réemployés, qu'ils aient été abîmés à l'occasion de manipulations, qu'ils aient été des produits d'exposition, ou encore qu'ils soient devenus hors gamme.

Sur la période, **3 382 produits ont été donnés aux associations ARILE, AUREOLE et plusieurs communautés Emmaüs** en vue d'un réemploi en foyer d'accueil, d'équipement de familles ou de revente dans leur réseau d'insertion.



NOS ENGAGEMENTS POUR UNE PRATIQUE ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Le respect des droits humains et des libertés

fondamentales dans la chaîne d'approvisionnement

L'activité de distribution de Conforama fait de la fonction Achat, une fonction principale dans la chaîne de valeur. Conforama a ainsi pour engagement d'**intégrer des critères de responsabilité sociale et environnementale** dans la sélection et le suivi de ses fournisseurs.

À cet effet, Conforama a déployé un **processus d'évaluation et d'audit des fournisseurs**, sur les risques sociaux et environnementaux.

Conforama s'emploie à s'assurer que ses fournisseurs respectent les lois et standards afférents aux droits humains et aux libertés fondamentales.

► Ses actions reposent sur 3 dispositifs :

- La conduite d'audits sociaux chez les fournisseurs
- Le code de conduite de Conforama
- L'audit technique

La conduite d'audits sociaux chez les fournisseurs

Conforama réalise des **audits sociaux** chez les fournisseurs avec une priorisation des fournisseurs d'Asie et du Brésil. Le plan d'audit est établi à partir d'une cartographie des risques réalisée en interne.

Depuis 2003, Conforama est membre de l'ICS (Initiative for Compliance and Sustainability), aux côtés de grandes enseignes de la distribution française.

► L'ICS a pour objectifs :

- de mettre à disposition un référentiel éthique, une méthodologie d'audit et des outils communs au sein de ses adhérents
- de mutualiser les résultats des audits, les bonnes pratiques et mettre en place des actions conjointes pour faire progresser les usines des fournisseurs
- de faire évoluer le référentiel et les missions en participant aux groupes de travail pilotés par l'ICS

- 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
- de disposer d'une veille et d'une base de donnée très conséquente avec l'envoi éventuel d'alertes et ainsi permettre une mise à jour régulière de notre cartographie des risques, et prendre les mesures qui s'imposent

L'audit 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

Les audits sociaux à proprement dits, sont tous réalisés par un prestataire externe mondialement connu et accrédités par ICS. Dans le cadre d'un **plan d'amélioration continue** avec nos fournisseurs, les plans d'actions mis en place à la suite d'audits sont suivis par les équipes Qualité interne.

Le process relatif aux audits sociaux, et l'arbre de décision associé figurent dans les procédures internes de la direction de la Qualité.

Le système d'alerte qui a été mis en place entre l'auditeur et Conforama permet une grande réactivité en cas de non-conformité majeure (48 heures). Chaque alerte donne lieu à un **plan d'action immédiat avec le fournisseur pour traiter la non-conformité**. Ce plan d'action peut mener au déréférencement du fournisseur : sur l'exercice Conforama n'a pas eu à procéder à un déréférencement sur ces motifs.

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 (fréquence applicable à ceux ayant obtenus une très bonne note).

Pour l'année fiscale 2020-2021, 116 rapports d'audits ont été reçus par notre enseigne pour une moyenne habituelle de 130 rapports, impliquant la création d'autant de **plans d'actions correctifs** avec nos fournisseurs. Une vingtaine d'audits ont dû être décalés sur 2022 en raison de la situation sanitaire de certaines régions du monde, lié au Covid-19, ce qui a perturbé le planning prévisionnel d'audits.

100% des audits ont donné lieu à un plan d'action correctif.

Les fournisseurs encore actifs de grade D ou E en 2020-2021 (les plus mauvais scores) seront ré-audités au cours de l'exercice fiscal 2021-2022, conformément à notre procédure.

Le code de conduite de Conforama

Il est envoyé à tous les fournisseurs pour engagement et signature. Il 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. 91% des fournisseurs actifs ont signé le code de Conduite Conforama sur la période de référence.

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**.

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

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

Outre la signature du code de conduite par les fournisseurs actifs, Conforama réalise des **audits environnementaux chez les fournisseurs de textile** (linge de lit et textile de décoration) avec une priorisation sur les fournisseurs asiatiques. Ceci est le résultat d'une cartographie des risques réalisée en interne, croisant d'une part les zones à risque et d'autre part les matières premières à risque utilisées 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.

Depuis 2019, Conforama utilise pour ses audits environnementaux, 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, différent 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, comme les audits sociaux, tous réalisés par un prestataire externe mondialement connu et accrédité par ICS, sur les produits textile (linge de lit et textile de décoration). 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 ce même 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**.

Pour l'année fiscale 2020-2021, 9 rapports d'audits ont été reçus par notre enseigne, impliquant la création d'autant de plans d'actions correctifs avec les fournisseurs audités.

Une dizaine d'audits ont dû être décalés sur 2022 en raison de la situation sanitaire de certaines régions du monde, lié au Covid-19, ce qui a perturbé le planning prévisionnel. Enfin les audits techniques effectués chez tout nouveau fournisseur avant sa qualification, et préalable à tout achat de marchandises, intègre aussi des questions relatives à la conformité environnementale.

La gestion raisonnée des ressources dans la chaîne d'approvisionnement

Étant un des principaux acteurs de l'ameublement en France, Conforama est pleinement conscient de sa responsabilité s'agissant de **la culture et la traçabilité des bois**. En tant que distributeur Conforama travaille avec les fournisseurs pour **réduire son empreinte environnementale**, et souhaite proposer à ses clients de nouvelles habitudes de consommation.

► Dans ce contexte, Conforama a établi La Politique Bois. Celle-ci fixe les règles d'achat et de distribution des produits contenant du bois. Cette politique repose sur 3 piliers :

- 1 • La traçabilité des bois utilisés et leur légalité
- 2 • La préservation des espèces protégées ou menacées
- 3 • La promotion et la distribution de bois responsables (projet en cours)

La **Politique Bois** s'applique à tous les produits commercialisés par Conforama, en magasin ou sur Conforama.fr (hors marketplace) et à tous les produits contenant des matériaux à base de bois, au-delà des typologies de produits concernés par la réglementation : **meubles, fauteuils, canapés et articles de décoration**. Elle est révisée tous les 2 ans.

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.

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 « Éteintes dans la nature » à « Vulnérables » sont interdites.**

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

La promotion et la distribution de bois responsables (projet en cours)

Conforama a pour ambition et volonté de poursuivre ses efforts et **accroître l'offre de meubles distribués issue de forêts gérées durablement** ou encore **composés de bois recyclés**. Cet engagement sera détaillé à l'occasion de la prochaine déclaration (2022) en s'appuyant sur l'expérience acquise.

Conforama a également conscience que la production textile, mais aussi de cuir, les métaux, le verre... l'exploitation des matières premières et la production des matières premières secondaires génèrent également des impacts environnementaux et sociaux forts. Ces éléments ont été pris en compte dans le référentiel de critères de fabrication de produits qui servira de base documentaire pour travailler, avec la direction commerciale, à **la proposition de produits plus responsables**.

La protection des données personnelles des collaborateurs et des clients

Notre monde est de plus en plus connecté et nous sommes de plus en plus concernés par la digitalisation, la mobilité, le cross canal et les objets connectés.

La protection des données personnelles implique de veiller à **une plus grande transparence dans l'utilisation des données** qui sont collectées, ainsi qu'à une exploitation légitime, proportionnée et sécurisée. Conformément aux dispositions du Règlement du 27 avril 2016 sur la protection des données (RGPD), Conforama travaille à l'amélioration continue de ses pratiques tant pour ce qui concerne les données de ses clients que celles de ses collaborateurs.

Conforama dispose d'un délégué à la protection des données (DPO) interne désigné auprès de la CNIL, assisté de consultants externes selon les besoins. Des référents RGPD ont été désignés dans les principales directions de l'entreprise afin d'accompagner la démarche d'amélioration continue.

En 2021, les actions du **programme RGPD** ont concerné l'ensemble des métiers et impliqué toutes les parties prenantes.

L'adaptation au nouveau cadre réglementaire sur les cookies et autres traceurs s'est traduite par la mise en place sur Conforama.fr d'**une nouvelle plateforme de gestion du consentement**. Par ailleurs, un audit de conformité RGPD du site marchand a été mené.

► **Conforama a continué de veiller au plein respect de ses obligations, par exemple :**

- la gouvernance de la protection des données personnelles : comité conformité, comités de pilotage et ateliers de travail dédiés ;
- 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 ;
- l'information des personnes dont les données sont collectées ;
- la conservation des données personnelles pour des durées limitées ;
- les contrats avec les sous-traitants et les responsables de traitement conjoints ;
- la sécurité des systèmes d'information.

Concernant la **sécurité informatique**, Conforama a recours à un prestataire spécialisé pour la cybersurveillance permanente de ses systèmes d'information, en vue d'identifier au plus vite les vulnérabilités.

Chaque année, Conforama fait réaliser des audits de sécurité ou des tests d'intrusion, simulant des attaques informatiques dans ses systèmes d'information afin d'améliorer sa politique de prévention. Sur 2020-2021, Conforama a déployé de nouvelles solutions de protection de la messagerie électronique avec pour double objectif de limiter les conséquences d'attaques ciblées par ce canal très exposé et réduire les chances de réussite d'une attaque par phishing ciblant ses collaborateurs.

La lutte contre la corruption

L'entreprise est vigilante et soucieuse de conduire ses affaires avec **éthique et intégrité**. Conforama fait de la prévention de la corruption une priorité.

Le Code de conduite anticorruption, ainsi que la politiques cadeaux et invitations formalisent précisément cet engagement.

Gouvernance

Nos objectifs sont de **prévenir, détecter et traiter les faits de corruption** sur l'ensemble de la chaîne de l'approvisionnement jusqu'à la distribution. Dans ce contexte, la prévention tient une place très importante et la politique menée en la matière est directement portée par la direction générale. Un directeur Conformité a été nommé afin de s'assurer que les moyens mis en œuvre sont suffisants, pilotés et maintenus en conditions opérationnelles.

Evaluation des risques

La cartographie spécifique des risques de corruption a fait l'objet d'une actualisation approfondie en 2021 à la suite d'une trentaine d'entretiens menés avec les fonctions clés de l'entreprise et avec l'aide d'un cabinet externe spécialisé. Cette cartographie **identifie et hiérarchise les risques d'exposition** de l'entreprise à la corruption et permet de **proportionner les procédures internes**.

Procédure d'alerte

Une **ligne d'alerte éthique** permet aux collaborateurs de signaler par e-mail ou courrier postal, toute situation contraire au Code de conduite.

En 2021, une réflexion sur l'optimisation du dispositif d'alerte existant a été conduite (canaux de signalement, gouvernance). Il est prévu de mener une évolution importante du dispositif d'alerte en 2022 visant à ouvrir le dispositif d'alerte aux fournisseurs.

Evaluation des tiers

Le processus de due diligence a été renforcé avec l'utilisation d'une **plateforme digitale** qui permet, à partir de données externes fiables sur un tiers, de définir un score global de compliance calculé à partir de cinq critères (risque pays, risque activité, personnes politiquement exposées, sanctions, presse négative).

Un monitoring permet d'être averti lorsqu'un changement survient dans notre portefeuille de tiers.

Conforama utilise également des **questionnaires de conformité** : un questionnaire interne destiné aux donneurs d'ordre et un questionnaire externe envoyé aux tiers qui permet de collecter un ensemble de réponses et de documents.

Sur la base de ces informations, des analyses et des recommandations sur l'exposition au risque sont produites, ce qui permet de prendre des décisions permettant de protéger la réputation de Conforama.

Contrôles anticorruption

En ligne avec les nouvelles recommandations de l'AFA (Agence Française Anticorruption), le dispositif de contrôle a été construit à la fois sur le volet **contrôle interne** et le volet **contrôle comptable**.

Il est organisé sur les 3 niveaux de contrôles, avec des contrôles permanents et périodiques.

► Une revue a été effectuée en 2021 afin d'assurer la pertinence et l'efficacité des contrôles anticorruption :

- Pertinents au regard de la cartographie des risques de corruption
- Efficaces pour prévenir et détecter les cas de corruption

Afin de couvrir la totalité du périmètre, des entretiens ont été réalisés avec l'ensemble des fonctions et des processus métiers à risque.

De nouveaux contrôles ont été identifiés, notamment sur les contrôles de niveau 2, qui seront mis en place progressivement.





NOS ENGAGEMENTS POUR LA PROTECTION DE NOS CLIENTS

Garantir la qualité et l'innocuité des produits vendus par Conforama conduit **une politique exigeante**, s'appuyant sur des réglementations européennes et françaises strictes et des campagnes de tests robustes. Un système efficace de remontées d'informations utilisateurs lorsqu'un problème survient, complète le dispositif.

Les contrôles qualité

Les contrôles qualité sont présents durant toute la phase d'approvisionnement du produit, mais également lors de leur réception en France, avec des tests dans les deux laboratoires internes qui sont certifiés ISO9001 :2015, ainsi que des contrôles dans les magasins.

Outre la qualification des produits, **Conforama effectue une qualification rigoureuse de tous les fournisseurs de produits**, afin de s'assurer que leurs standards de fabrication correspondent à ses exigences. Les prestataires de service sont également sélectionnés parmi les leaders mondiaux dans leur domaine.

Des **équipes qualité mandatées par Conforama** sont basées dans les zones d'approvisionnement clés : en Asie, au Brésil, en Europe de l'Est et de l'Ouest.

Les cahiers des charges reposent principalement sur le respect des normes européennes et françaises en vigueur.

► Les principales réglementations européennes sont les suivantes :

1 • La directive 2001/95/CE relative à la sécurité générale des produits exige que les fabricants ne mettent sur le marché que des produits conformes aux exigences de sécurité générale, surveillent la sécurité des produits sur le marché, effectuent la traçabilité des produits tout en collectant les documents associés. Tout au long de la chaîne d'approvisionnement, l'ensemble de ces documents est collecté et enregistré 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.

2 • Les directives européennes imposent un marquage CE pour certaines typologies de produits (Directive Basse Tension 2014/35/UE, Directive de Compatibilité Electromagnétique 2014/30/UE, Directive Jouets 2009/48/CE...). Dans ce cadre, Conforama veille à l'application des normes harmonisées en vigueur, et collecte les dossiers de conformité et la déclaration CE/UE de conformité des produits.

3 • La réglementation REACH (Enregistrement, Evaluation, Autorisation et Restriction des substances chimiques) 2006/1907/CE est appliquée pour tous les produits vendus dans les magasins et sur le site marchand (hors marketplace). Ce règlement impose des exigences sévères sur les substances extrêmement préoccupantes (SVHC : Substance of Very High Concern) qui ont un impact négatif sur la santé humaine ou sur l'environnement. Depuis 2007, date d'application de ce règlement européen, Conforama le respecte scrupuleusement, en faisant signer une déclaration de respect de la réglementation REACH à ses fournisseurs et en effectuant des contrôles réguliers des produits dans des laboratoires de réputation mondiale. Comme prévu par la loi, Conforama répond aux clients sur ces substances préoccupantes en moins de 45 jours, en cas de demande.

4 • La réglementation RBUE (Règlement sur le Bois de l'Union Européenne) vise à écarter du marché européen le bois et les produits dérivés issus d'une récolte illégale, et s'applique depuis Mars 2013. Tous les produits contenant du bois sont tracés par les équipes 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.

5 • Un suivi scrupuleux des autres réglementations est également effectué, comme la POP (Polluants Organiques Persistants) ou la CLP (Classification, Etiquetage et emballage de Substances et Mélanges) pour certaines typologies de produits. Les Fiches de Données de Sécurité sont également collectées et contrôlées sur les produits constituant des mélanges, tels que les bougies, les bâtons d'encens, les parfums d'ambiance...

Concernant les problèmes de sécurité des produits ou les risques d'exposition à des substances préoccupantes

Les cahiers des charges regroupant toutes les exigences de Conforama qui reposent sur le respect des normes européennes et/ou françaises, sont envoyés et expliqués à tous les fournisseurs, quelle que soit la zone d'approvisionnement.

Tout nouveau fournisseur est 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. Lors de l'année fiscale 2020/2021, 154 audits techniques ont été réalisés.

Les **contrôles qualité** 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 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** pour effectuer ses contrôles. Plus de 15 000 tests ont été réalisés lors de l'année fiscale 2020/2021 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 plateformes logistiques, les typologies de produits à risque sont régulièrement testées 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 la livrer dans les magasins. Plus de 1 000 tests ont été réalisés durant l'année fiscale 2020/2021.

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 2020/2021, au regard des milliers de références vendues par notre enseigne, seuls 3 produits ont fait l'objet d'un arrêt de commercialisation à la suite d'un problème technique. **L'objectif de moins de 40 non-conformités recensées a été tenu** avec un total de 32 plaintes techniques émises vers nos fournisseurs à travers le monde.

9

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 française relative au devoir de vigilance, nous avons établi une cartographie des risques extra-financiers tout au long de la chaîne de valeur du Groupe, couvrant nos activités, nos filiales, nos fournisseurs et sous-traitants et nos 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, 16 risques font partie intégrante de notre 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	35
	• Respect de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement	37
	• Gestion raisonnée des ressources dans la chaîne d'approvisionnement	38
Transports	• Optimisation de la logistique amont et aval	26
Distribution	• Adaptation au changement climatique	30
	• Optimisation énergétique des bâtiments	29
	• Gestion des déchets	31
	• Attraction et maintien des talents	13
	• Développement et gestion des compétences	15
	• Inclusion des personnes en situation de handicap	18
	• Santé, sécurité et bien-être au travail des collaborateurs	22
	• Diversité	18
	• Gestion du climat social	24
Utilisation	• Sécurité des clients	40
Fin de vie	• Réparabilité des produits	32
	• Recyclabilité des produits	33

10 NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Le suivi des actions et des indicateurs de performance de la politique RSE de Conforama est réalisé par **le département RSE** en lien avec les contributeurs métiers. La présente 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 1^{er} octobre 2020 au 30 septembre 2021**. Elles sont obtenues sur questionnement 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 20/21.

► **Les indicateurs couvrent, sauf mention contraire :**

- la période du 1er octobre 2020 au 30 septembre 2021
- le réseau des magasins intégrés, soit 162 magasins (les 11 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

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 =
$$\text{Nb de d'accidents du travail avec arrêt} / \text{Nb de heures travaillées} \times 1\,000\,000$$
- Taux de Gravité =
$$\text{Nombre de jours d'arrêt pour accident du travail} / \text{Nb de heures travaillées} \times 1\,000$$

Les travaux de vérification conduits sur la déclaration de performance extra-financière de Conforama France ont permis de délivrer un rapport de l'OTI (Organisme Tiers Indépendant) PWC exempt de réserves.

*La déclaration est **conforme aux dispositions réglementaires** applicables et les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.*



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

1^{er} octobre 2020 /
30 septembre 2021



Conforama

80 bd du Mandinet, 77185 Lognes
Tél : 01 60 95 28 00

www.legroupeconforama.fr