



HEMA

**la responsabilité
sociale de notre
entreprise 2008**



vraiment responsables	4
comment nous produisons	7
comment sont nos produits	10
comment nous gérons nos magasins	16
bien s'occuper de ses employés	18
comment nous traitons nos déchets	22
au cœur de la société	24

2009 HEMA BV – AMSTERDAM
 Ce rapport intitulé 'la responsabilité sociale de notre entreprise 2008' est publié par HEMA BV, service Communication Interne & RP, Postbus 23220, 1100 DS Amsterdam, Pays-Bas, Tél. +31 (0)20 311 44 11. Pour contacter notre service clientèle : consumentenservice@hema.nl. Toute reproduction et/ou publication même partielle de cette publication par photocopie, microfilm ou d'une autre façon est interdite sans autorisation préalable de HEMA BV.



En période de difficultés économiques, les consommateurs se tournent en masse vers HEMA. Ils se retrouvent surtout dans nos produits de qualité, à l'identité propre et à des prix bas. Cette tendance s'est confirmée en 2008. Malgré la crise, nous affichons une croissance fantastique. Financièrement, nous avons été performants. Nous avons ouvert pas moins de 52 nouveaux magasins dans le Benelux et une première filiale à Paris. Et cerise sur le gâteau, nous avons été élus 'Meilleur Employeur 2008' et 'Meilleure Chaîne de magasins 2008'. Mais chez HEMA, ce ne sont pas seulement les chiffres qui comptent. Crise ou pas, nous prenons toujours notre responsabilité sociale au sérieux. Depuis les premières années, HEMA a toujours été proche des gens et donc au cœur de la société. Car nous voulons rendre la vie des gens plus belle et plus facile. Nous le faisons avec nos produits, mais aussi avec notre façon de les fabriquer et de les commercialiser.

Dans notre stratégie, nous tenons vraiment compte des gens et de l'environnement. Nous poursuivons le développement de notre label durable Naturally HEMA et nous continuons à investir dans des projets comme 'Return to Sender'. Cette fondation aide les artisans des régions les plus pauvres du monde à vendre leurs produits sur le marché occidental. Une façon pour ces zones défavorisées de se développer durablement. Les produits sont conçus en partie par les designers HEMA qui se laissent inspirer par la culture locale, les couleurs, les matériaux et les techniques du pays. Notre responsabilité sociale d'entreprise, ou RSE, se retrouve aussi dans notre organisation. Le sondage récemment organisé par HEMA parmi ses employés a montré que la contribution à un monde meilleur est un thème important pour notre personnel. Cette volonté se traduit dans les actions du quotidien, comme veiller à ne pas

laisser couler les robinets d'eau ou ne pas allumer inutilement la lumière. Mais aussi dans des initiatives plus grandes, comme des collectes pour une bonne cause ou les projets 'Helpende Handen', actions bénévoles auxquelles participe le personnel du bureau central. Le respect des gens et de l'environnement est inscrit dans les gènes de HEMA. Nous pouvons affirmer que la RSE est le fil rouge, ou plutôt le fil vert, qui relie tous nos processus d'entreprise. Depuis le choix de nos matières premières et de nos fournisseurs jusqu'à la composition de nos produits. Dans notre façon de gérer nos transports et nos magasins comme dans notre façon de nous occuper de notre personnel. Dans ce rapport, nous vous emmenons chapitre après chapitre dans nos processus d'entreprise. J'espère que ce voyage vous inspirera. ■

Ronald van Zetten
 président-directeur général HEMA

à propos
de HEMA

vraiment responsables

HEMA est proche des gens depuis sa création en 1926. Notre premier magasin a été créé avec l'idée de proposer de bons produits à monsieur Tout-le-monde, à des prix bas et uniques. Pour nous, le plaisir se trouvait dans les petites choses, et c'est toujours le cas aujourd'hui. Mais nous voulons donner plus à la société. Nous voulons être bons pour notre personnel et pour le monde qui nous entoure. Ce sera toujours notre but, comme par le passé.

expansion continue

Une vie belle et facile ne doit pas être nécessairement chère. C'est avec cette idée en tête que la société 'Hollandsche Eenheidsprijs Maatschappij Amsterdam' a ouvert deux magasins en 1926 dans le centre d'Amsterdam. Aujourd'hui, on trouve nos filiales dans toutes les villes de moyenne et de grande taille. Aux Pays-Bas, mais aussi en Belgique, au Luxembourg, en Alle-

magne et en France. HEMA compte aujourd'hui plus de 450 filiales et emploie plus de 10.000 personnes.

produits responsables

Qu'est-ce qui fait le succès de HEMA ? Nous nous distinguons en commercialisant tous nos produits sous notre propre marque. Des articles de tous les jours d'une excellente qualité, au design particulier et à prix bas. Ces

produits n'arrivent en magasin que s'ils répondent aux normes strictes imposées par HEMA. En matière de sécurité, de durabilité et d'éthique.

logistique intelligente

Grâce à un processus logistique intelligemment conçu, nos clients trouvent les produits HEMA chaque jour en rayon. Nos articles de boulangerie-pâtisserie sont confectionnés dans

notre boulangerie centrale d'Almere et dans huit sites répartis dans tous les Pays-Bas. Plus de 300 millions d'autres produits sont livrés chaque année par nos fournisseurs et transités par notre centre de distribution d'Utrecht de 118.000 m². Bien que le nombre de nos filiales augmente, nous parvenons à éviter les kilomètres de transport supplémentaires en augmentant par exemple le volume de charge de nos camions.

magasins sûrs

En entrant dans n'importe quelle filiale de notre réseau, vous voyez instantanément que c'est un magasin HEMA. Car comme notre assortiment, l'agencement de nos magasins a sa propre identité. L'atmosphère y est accueillante : nos magasins s'adressent à tout le monde. Jeunes et moins jeunes, riches et pauvres, hommes et femmes, tout le monde se sent bien chez HEMA. Et c'est notre volonté. C'est pourquoi nous faisons notre possible pour que nos magasins soient des lieux sûrs, pour tous nos clients et nos collaborateurs.

personnel satisfait

Ce qui rend HEMA vraiment HEMA, ce sont ses collaborateurs. Des gens qui ont leur travail à cœur et que nous préservons. En leur offrant un lieu de travail sûr et sain. Et en leur permettant de s'épanouir, avec par exemple toute une gamme de formations professionnelles. Y parvenons-nous ? En tout cas, nous sommes ravis de notre titre de

'Meilleur Employeur 2008'.

au cœur de la société

HEMA s'adresse à tout le monde. Nous sommes représentatifs de notre société. Cela se voit aux gens qui travaillent chez nous et à nos clients. Nous sommes au cœur de la société, c'est pourquoi nous prenons notre responsabilité sociale d'entreprise très au sérieux. Nous voulons être bons pour les gens de notre entreprise et pour le monde qui nous entoure. Voilà pourquoi nous aimons nous impliquer dans certaines œuvres comme le KWF, l'organisme néerlandais de lutte contre le cancer ou la 'Fiep Westendorp Foundation' et monter des projets comme 'HEMA Helpende Handen' et 'Return to Sender'.

code de conduite d'entreprise

De la production jusqu'à la vente, générer du chiffre est important voire indispensable pour une organisation comme HEMA. Mais la façon dont nous le faisons est aussi importante. C'est pourquoi nous travaillons selon un code de conduite d'entreprise, pour notre personnel et nos fournisseurs. Ce code décrit la conduite que nous suivons en matière d'intégrité, d'environnement, de sécurité et de conditions de travail. Notre code de conduite est basé sur les 'Standards and Fundamental Principles and Rights at Work' rédigés par la 'International Labour Organization' (ILO). Il régit tout ce que nous faisons. Le texte complet de notre code de conduite est publié sur HEMA.be. »



le plaisir des petites choses

La mission de HEMA est claire : rendre la vie des gens plus belle et plus facile. Nous pensons que le plaisir se trouve dans les petites choses. Et pour faciliter la vie de nos clients, nous sélectionnons pour eux les meilleurs articles de base. Nous les étiquetons avec des produits et des services nouveaux et nous cherchons constamment à rendre nos articles encore plus sympas, meilleurs et beaux. Mais toujours à des prix étonnamment bas.

étonnante simplicité

Tous nos articles ont un point commun : 100% d'étonnante simplicité. Nous aimons rendre particuliers les objets du quotidien. C'est inscrit dans les gènes de notre personnel, des magasins au centre de distribution, des boulangeries au bureau central. C'est ce qui nous rend si particuliers et pourtant si simples.





que de prix !

Quand les gens disent qu'ils aiment leur magasin HEMA, nous sommes fiers. D'autant plus, quand ils nous récompensent. En 2008, nous avons reçu de nombreux prix, dont deux très particuliers : le titre de meilleur chaîne de magasins et de meilleure boutique en ligne.

meilleure chaîne de magasins

HEMA est pendant un an la 'Meilleure Chaîne de magasins' des Pays-Bas. Un énorme compliment pour tous nos collaborateurs, dans nos magasins, nos boulangeries, au centre de distribution et au bureau central. Car chacun s'implique chaque jour pour étonner et inspirer nos clients. Cette récompense est un fantastique stimulant pour tout ceux et toutes celles qui travaillent chez HEMA.

meilleure boutique en ligne

Début 2008, HEMA a reçu le 'Thuiswinkel award 2007'. Ce prix décerné par des professionnels récompense la meilleure boutique en ligne. Le site HEMA.nl a complètement séduit le jury : 'un site web extrêmement complet et convivial, parfaitement à l'image de ce que HEMA est et veut être', 'le site est vraiment HEMA'. Notre site web attire chaque semaine près de 475.000 visiteurs où un assortiment comparable à celui de nos magasins leur est proposé. Mais HEMA ne s'endort pas sur ses lauriers. Nous voulons continuer à améliorer la convivialité de notre site et ses offres de services. ■



production

comment nous produisons

L'assortiment HEMA se reconnaît très facilement. On dirait que ses 30.000 articles proviennent tous d'une seule et même fabrique. Mais rien n'est moins vrai. Les produits sont fabriqués par plus de 1.000 fournisseurs dans 44 pays du monde entier. Alors quel est leur point commun ? Ils répondent tous aux normes strictes que nous leur imposons en matière d'environnement et de conditions de travail.

choisir des matières premières durables

HEMA souhaite préserver au mieux l'environnement. Sur cette question, nous dépassons même les réglementations en vigueur. Nous regardons d'un œil critique les matières premières de nos produits. Et si nous rencontrons des matériaux nocifs pour l'environne-

ment ? Dans la mesure du possible, nous recherchons activement des alternatives avec nos fournisseurs.

matériaux nocifs

Sur le thème des matériaux dangereux ou toxiques, HEMA est très clair. Lorsqu'un matériau s'avère nocif pour la santé ou l'environnement, nous l'éliminons sans attendre les règlements de la législation. Nous

s suivons attentivement le point de vue des ONG. Ainsi sommes-nous, comme Greenpeace, contre l'utilisation des phtalates dans les produits cosmétiques. Et sur les conseils de l'association néerlandaise 'Natuur en Milieu', nous n'utilisons pas non plus de parabène. Nous voulons aussi écarter des composants qui figurent sur la liste d'OSPAR qui répertorie 25 substances nocives pour l'environnement. »



lessives

HEMA s'engage pour des lessives les plus écologiques possible. En collaboration avec nos fournisseurs, nous développons des produits de lavage qui polluent le moins possible et qui répondent aux normes de l'Écolabel Européen. Nous participons aussi à la campagne 'WashRight' qui conseille les consommateurs pour laver leur linge plus écologiquement. Cette campagne est issue du 'AISE

Code of Good Environmental Practice', l'initiative d'une organisation internationale regroupant des fabricants de lessives.

coton

La culture traditionnelle du coton est très nocive pour l'environnement. Les cultivateurs utilisent beaucoup d'eau, de pesticides et d'engrais chimiques. Nous sommes en contact avec diverses organisations comme

'Oxfam Novib', 'Goede Waar & Co', l'association des grossistes en textile VGT, 'De Bijenkorf', le WNF et le bureau d'étude CREM pour rechercher comment rendre la culture du coton plus durable. Début 2007, le ministère néerlandais de l'environnement (VROM) nous a accordé une subvention dans le cadre de son programme d'encouragement SMOM et le projet a été lancé.

veiller à de bonnes conditions de travail

Les produits HEMA doivent donner du plaisir. Non seulement aux gens qui les utilisent mais aussi à ceux qui les fabriquent. C'est pourquoi nous exigeons à nos fournisseurs des conditions de travail saines et sûres. Et pour respecter cet engagement, nous faisons effectuer des contrôles indépendants depuis 2002.

code de conduite

En 2002, il n'existait aucune initiative néerlandaise concrète pour contrôler les conditions de travail. Nous avons ainsi été le premier participant étranger à nous joindre à l'organisation allemande SMSR (Sector Model Social Responsibility). SMSR nous a permis d'utiliser un système d'audit nous permettant d'améliorer constamment les conditions de travail chez nos fournisseurs et d'obtenir le certificat mondial SA8000 attribué aux entreprises socialement responsables.

BSCI

L'organisation SMSR s'est développée pour devenir la 'Business Social Compliance Initiative' (BSCI), reconnue partout dans le monde avec plus de 260 organisations dans 18 pays. BSCI applique un code de conduite impliquant certaines exigences, comme la liberté d'organisation et de négociation collective, la limitation du nombre d'heures de travail, la compensation des heures supplémentaires, la sécurité sur le lieu de travail, ainsi que l'interdiction du travail d'enfants, de la discrimination et du travail forcé. Le code de conduite pour les fournisseurs fait partie intégrante de notre code de conduite d'entreprise.



élargissement

Au sein de BSCI un mouvement est né pour ne plus se limiter au domaine du textile et élargir l'action à d'autres produits comme les objets divers et les produits alimentaires.

workshops

Pour que les fournisseurs sachent quelles normes il doivent respecter BSCI organise des workshops. En commençant par les pays où se trouvent beaucoup de fournisseurs et où les conditions de travail nécessitent le plus d'améliorations. Dans ce cadre, BSCI a déjà organisé des workshops pour des fournisseurs non alimentaires en Chine, à Shanghai et à Shenzhen, et un workshop pour l'agriculture en Afrique du Sud. Retrouvez la liste de toutes les entreprises participantes à BSCI sur www.bsci-eu.org.

audits

HEMA suit le programme d'audit de BSCI. Et nous exigeons de nos fournisseurs qu'ils s'y soumettent égale-

ment. En 2008, 62 audits ont été réalisés en Extrême-Orient, 6 en Israël et 2 en Turquie.

le bien-être animal compte aussi

Dans ses produits de boulangerie, HEMA utilise le plus possible des œufs de poules élevées au sol. Avec ses fournisseurs, HEMA recherche aussi des bio-ingrédients et des alternatives les plus écologiques qui soient.

L'association néerlandaise 'Proefdiervrij' a labellisé nos produits de cosmétique 'non testés sur animaux'. Car c'est effectivement le cas pour les produits de beauté HEMA, mais aussi pour leurs ingrédients. Depuis 1997, aucun composant cosmétique n'est testé sur les animaux. Les fournisseurs de ces composants doivent d'ailleurs le garantir. S'ils ne le peuvent pas, nous recherchons ensemble des

substances de remplacement.

avec les fournisseurs

En 2004, HEMA et ses fournisseurs de lessives et de produits pour lave-vaisselle ont souhaité labelliser ces articles 'non testés sur animaux'. Pour cela, HEMA exige que le produit final mais aussi ses ingrédients n'aient pas été testés sur des animaux dans les 5 dernières années. Malheureusement, il n'est pas encore possible à ce jour d'obtenir de réelles garanties pour ce type de produits.

viande de porc

Pour la production de ses saucisses fumées, HEMA utilise uniquement de la viande de porc. En 2006, l'association néerlandaise 'Wakker Dier' a lancé une campagne contre la castration sans anesthésie des porcs à leur naissance. HEMA a répondu favorablement. Depuis 2009, le fournisseur de nos saucisses fumées n'utilise que de la viande de porcs non castrés ou castrés sous anesthésie. ■

sous toutes les coutures

Pour respecter au mieux l'environnement, nous étudions nos produits sous toutes les coutures avant qu'ils prennent place dans nos rayons. Les matières premières utilisées sont analysées d'un œil critique. Et dans la mesure du possible, nous recherchons activement des alternatives écologiques avec nos fournisseurs. Sur cette question, nous dépassons même les réglementations en vigueur.

produits

comment sont nos produits

Tout notre assortiment est 100% HEMA. Nous développons tous nos produits nous-mêmes, c'est pourquoi chaque article a ce style typiquement HEMA. Mais un autre point commun lie nos produits à la manière d'un fil rouge, ou plutôt d'un fil vert : ils répondent tous à des normes strictes en matière de durabilité, d'environnement et de sécurité.

particulièrement vert : Naturally HEMA



HEMA a un label spécial pour ses produits durables : Naturally HEMA. Cet assortiment particulièrement vert comprend des produits textiles, des

meubles de jardin, des articles de papeterie, du thé, du café, et continue à se développer. Notre but est d'offrir aux clients HEMA de plus en plus de produits alternatifs durables.

textile

Le label Naturally HEMA comprend des vêtements, du textile de bain et de literie, tous fabriqués avec des

matières naturelles comme le bambou et le coton biologique. Ces matières premières durables sont cultivées sans engrais ni pesticides chimiques, ce qui rend les articles Naturally HEMA très respectueux de l'environnement. Et lorsqu'un produit porte le label '100% organic' il est produit de façon encore plus responsable, avec des teintures écologiques par exemple.

bois

La forêt tropicale est mal en point. Chaque année, plus 12 millions d'hectares sont abattus, dont la moitié de façon illégale. HEMA s'implique pour la protection de ces forêts. C'est pourquoi le bois et le papier de nos produits doivent porter de préférence le label FSC, pour une gestion durable de la forêt.

HEMA a décidé qu'à partir de la collection 2008, tous ses meubles de jardin seront fabriqués exclusivement avec du bois FSC. Une partie de notre assortiment de papeterie porte aussi le label FSC : papier, carnets et cahiers. Notre magazine du personnel est également imprimé sur papier FSC et les boîtes d'emballage de nos pâtisseries sont en carton certifié.

café et thé

Nous sommes très intéressés par les développements dans le domaine des produits bio Fair Trade et les ajoutons volontiers à l'assortiment Naturally HEMA. Début 2009, nous avons lancé le café Rainforest Alliance et le thé Fair Trade dans nos services de restauration et nos magasins. Nous avons commencé à le faire dès 2008. Ces cafés et thés sont bien sûr vendus à des prix vraiment HEMA.

Fair Trade

Tous les thés que nous commercialisons portent le label Fair Trade. Fair Trade garantit que le thé a été acheté à des plantations, dans pays en développement, à des prix équitables et selon les conditions commerciales et internationales Fair Trade. Celles-ci permettent de créer

des emplois locaux, ce dont bénéficient les gens sur place, leur village et parfois même la région.

Rainforest Alliance

HEMA ne vend que du café certifié Rainforest Alliance. Ce label indique que les plantations ont été inspectées et approuvées au niveau social et écologique. Les sources naturelles sont ainsi préservées durablement et les travailleurs traités avec respect. Ils perçoivent un salaire raisonnable et ont accès à l'éducation et aux soins médicaux. Il est important de savoir que les plantations de café sont dirigées par des gens de la région, qui connaissent la culture locale et ses méthodes de travail.

chocolat, produits laitiers et vins

HEMA veut élargir son assortiment Naturally HEMA en y ajoutant par exemple des chocolats. Nous ajoutons aussi volontiers des articles biologiques à nos gammes de produits. Nos magasins proposent déjà du lait et du lait fermenté biologiques. Nos clients y trouvent aussi du vin bio. Mais HEMA ne s'arrête pas là et continue à étudier les possibilités d'utiliser encore plus de composants biologiques et durables.

ampoules à faible consommation

Une ampoule à faible consommation est par définition un article durable. HEMA en propose toute une gamme et n'évoque que ce types d'ampoules dans ses brochures. Nous participons également à l'initiative du gouvernement néerlandais 'Taskforce Verlichting' pour la suppression phasée des ampoules à filament. »

ampoules à faible consommation



Nous proposons une large gamme d'ampoules à faible consommation et nous n'évoquons que ce types d'ampoules dans nos brochures.



sous-vêtements biologiques

Sous le label Naturally HEMA, nous proposons entre autres des sous-vêtements en coton biologique, cultivé sans engrais ni pesticide chimiques.



Jeannine Brinkhof

directrice des catégories

'À mes débuts chez HEMA, j'ai été agréablement surprise par la responsabilité sociale de l'entreprise. L'assortiment par exemple, avec les articles Naturally HEMA. Nous avons de plus en plus de vêtements, d'essuie-mains et de textile de bain en coton bio. Nous vendons beaucoup d'ampoules à faible consommation et de nombreux articles sont en bois FSC. Nous avons aussi le café Rainforest Alliance, qui garantit que les plantations sont gérées écologiquement. Et avec notre nouveau thé Fair Trade, nous pratiquons un commerce équitable avec les cultivateurs.'

des produits sûrs avant tout

Nos produits n'arrivent en magasin qu'après avoir été testés en détail et que s'ils répondent aux normes strictes imposées par HEMA. Nous surveillons nos produits depuis leur conception jusqu'aux derniers tests, pour la sécurité de nos consommateurs.

appareils électriques

La sécurité des appareils électrique est pour nous très importante. C'est pourquoi tous les appareils électriques HEMA sont conformes aux dernières normes européennes et aux directives basse tension et CME pour l'électronique. Le rapport de test ou le certificat d'un laboratoire agréé par HEMA en est la preuve. De plus, tous les pro-

duits qui présentent un risque s'ils entrent en contact avec la peau ou avec de l'eau, portent un label officiel.

articles pour enfant et bébé

Les produits pour enfants doivent pouvoir être utilisés par leurs parents sans aucune inquiétude. Voilà pourquoi nos articles pour enfants sont en conformité avec la directive pratique néerlandaise NPR-CR 13387 : Articles pour nourrissons et enfants en bas âge – Directives générales et communes de sécurité. Nos vêtements pour enfants répondent aussi à la norme EN 14682 : 'Safety of Children's Clothing'.

jouets

Pour nos jouets, nous assurons des contrôles complémentaires. Lorsque des fabricants utilisent des phtalates pour assouplir le plastique, HEMA va

au-delà des réglementations qui régissent l'utilisation de ces composants dans les jouets et les articles de soins pour enfant. Nous appliquons ces directives aux produits à utilisation buccale par les enfants, mais aussi aux articles qu'ils risquent de porter à la bouche. Tous nos jouets respectent également la mesure européenne d'urgence sur la présence d'aimants dans les jouets, en vigueur depuis le 1er juillet 2008.

association 'Consument & Veiligheid'

HEMA collabore étroitement avec l'association néerlandaise 'Consument & Veiligheid' pour la sécurité des produits pour enfants et bébés. Nous avons par exemple participé à la campagne 'Dormir en Sécurité' qui stimule l'utilisation d'une gigoteuse pour bébé afin de limiter les risques de mort subite du nourrisson.

vêtements de dessus

Depuis le 1er mai 2008, les vêtements de dessus (pulls, chemises etc.) doivent répondre de nouvelles normes anti incendie. Ce nouveau règlement a été créé suite aux incendies meurtriers à Volendam et Enschede. Une étude détaillée, menée en 2007, a montré que nos vêtements de dessus étaient déjà en conformité.

sacs en plastique

Les sacs en plastique HEMA répondent à des normes spécifiques pour la sécurité des enfants et ont une ouverture de plus de 380 mm. Pour être conformes, les sacs doivent avoir une épaisseur précise et porter des avertissements clairs et lisibles.



strict avec les produits chimiques

Nous sommes extrêmement prudents dans l'utilisation de produits chimiques et de composants qui peuvent causer une réaction allergique. Nous sommes bien sûr très attentifs aux lois et aux réglementations. Mais nous pensons qu'elles ne sont pas assez strictes.

pvc

Le PVC est nocif pour l'environnement. C'est pourquoi HEMA ne l'utilise que dans les produits à la durée de vie de plus d'un an.

composants volatiles

Peintures, produits de nettoyage, cosmétique, articles de bureau, colles, net-

toyants auto et autres, tous ces produits peuvent contenir des composants volatils. Des substances nocives pour la nature et la santé. Avec nos fournisseurs, nous cherchons constamment de nouvelles façons de réduire le pourcentage de composants volatils dans nos produits. De ce fait, presque tous les produits HEMA sont conformes aux nouvelles normes légales en vigueur dès 2010.

produits chimiques

Le règlement européen REACH est entré en vigueur le 1er juin 2007 pour l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des produits chimiques. Dans ce cadre, nous devons avant le 1er décembre 2008, préenregistrer les produits chimiques dont nous produisons ou importons plus d'une tonne.

Nous avons ainsi préenregistré 8 substances pour 4 articles. HEMA aspire également à utiliser le moins possible de composants figurant sur la liste SVHC (Substances of Very High Concern).

cosmétique

Les produits cosmétiques HEMA ne contiennent que des colorants de catégorie 1. Ces composants sont adaptés aux peaux les plus sensibles. Nous n'utilisons pas d'autres colorants pourtant autorisés, car ils peuvent être nocifs pour les muqueuses ou les yeux.

directive européenne cosmétique

Comme l'exige la directive européenne cosmétique, la durée de conservation et la composition de nos produits cosmétiques figurent sur »



pâtisseries

En 2008, nous avons remplacé la gélatine de porc dans nos pâtisseries par de la gélatine de boeuf. Nos clients musulmans peuvent depuis profiter de tout notre assortiment pâtisier.



bois écologique

Depuis 2008, nos meubles de jardin sont exclusivement fabriqués en bois FSC, pour une gestion durable des forêts.



maquillage

Les produits cosmétiques HEMA ne contiennent que des colorants de catégorie 1. Ces composants sont adaptés aux peaux les plus sensibles.



café et thé

Au département alimentaire et au service restauration, HEMA ne vend plus que du café Rainforest Alliance et du thé Fair Trade.

leur étiquetage. En Belgique et en Allemagne, nous communiquons la composition de ces produits au 'Centre Anti Poison' et au 'Bundesinstitut für Risikobewertung'. En cas d'empoisonnement lors d'une (mauvaise) utilisation du produit, le médecin peut demander la composition du produit auprès de ces organisations.

pour une alimentation saine

Pain, chocolat, fromage, produits de saison, HEMA est connu pour son large assortiment de produits alimentaires et ses produits frais renouvelés chaque jour dans nos magasins. Nous créons nous-mêmes notre gamme de produits et l'adaptions continuellement aux attentes de nos clients. Avec certains produits HEMA indétrônables comme la saucisse fumée et le 'tompouce'. L'assortiment Jip & Janneke est aussi une gamme importante pour nous. Dans ce cadre, nous sommes très prudents avec l'utilisation d'additifs comme les colorants et les sucres ajoutés.

sécurité alimentaire

Les clients qui achètent des produits alimentaires chez HEMA doivent pouvoir compter sur leur qualité et les déguster sans soucis. Pour garantir la qualité et la sécurité de ce type de produits, nous suivons des procédures claires. Dans ce cadre, nous appliquons le code d'hygiène STOR en vigueur dans les chaînes de restaurants. Notre manuel 'Qualité pour nos magasins' est basé sur ce règlement et comporte même certaines règles



encore plus strictes. Pour le contrôle et le respect de ces procédures nous faisons appel à des bureaux externes qui visitent toutes les filiales HEMA au moins trois fois par an. Les rapports de ces inspections nous sont utiles pour adapter nos procédures si nécessaire et répondre de façon adéquate en cas de risques portant atteinte à la sécurité alimentaire et à l'hygiène.

hypersensibilité alimentaire

L'hypersensibilité alimentaire est le

terme général qui désigne toutes les réactions hypersensibles de l'organisme en contact avec certains ingrédients comme les allergies ou l'intolérance alimentaires. En cas d'allergie, le corps fabrique des anticorps contre certaines protéines des aliments. HEMA indique sur ses produits alimentaires la présence d'ingrédients allergènes comme les noix, le lait, le soja et les céréales qui contiennent du gluten. Notre assortiment alimentaire est en grande partie enregistré dans la base

de données du centre néerlandais de la nutrition 'Voedingscentrum'. Pour des questions spécifiques, nos clients peuvent contacter notre service consommateurs.

valeur nutritionnelle

Mal manger, en grandes quantités et sans exercice physique provoque un surpoids, un problème sanitaire de plus en plus présent. HEMA indique depuis des années sur les étiquettes de ses aliments emballés, des informations détaillées sur leur valeur nutritionnelle. Les étiquettes affichent ainsi la valeur énergétique du produit, son taux de protéines, de graisses, de glucides, de sucres, de graisses saturées, de fibres et de sodium. Notre service consommateurs informe également nos clients sur des questions spécifiques concernant de plus en plus de produits HEMA.

gélatine de bœuf

Nos gâteaux pâtisseries contenaient de la gélatine de bœuf jusqu'en 2008. De nombreux clients musulmans les achetaient pour cette raison. C'est pourquoi nous avons remplacé la gélatine de porc par la gélatine de bœuf dans nos autres produits. Pour que de plus en plus de clients puissent profiter de toutes nos pâtisseries.

modification génétique

Les possibilités de modifier les propriétés des plantes et des animaux pour les rendre plus aptes à la consommation augmentent. Mais souhaitons-nous les utiliser ? La loi stipule que tous les produits issus d'organismes génétiquement modifiés (OGM) doivent être pré-

sentés comme tels sur leur étiquetage. Pour ses aliments, HEMA n'accepte que les matières premières qui ne comportent pas d'OGM à leur origine.

suppléments alimentaires

Beaucoup de sportifs complètent leur alimentation par des suppléments alimentaires. Mais comment savent-ils qu'il ne s'agit pas de dopage ? Pour cela, les organismes sportifs et les producteurs de suppléments alimentaires ont créé le système de contrôle 'Nederlands Zekerheidssysteem Voedingssupplementen Topsport' (NZVT). Depuis plusieurs années, HEMA vend des produits analysés par le NZVT, exempts de composants dits 'dopants'. Nos suppléments nutritifs 'Multi Total Puissant', 'Créatine en poudre' et 'Glucosamine Chondroïtine' figurent dans la banque de données de NZVT et sur www.antidoping.nl.

tests d'échantillons pour être sûr

HEMA prélève et contrôle régulièrement des échantillons de produits

pour être sûr qu'ils répondent vraiment aux exigences HEMA. Si un risque pour la santé publique ou la sécurité des clients ou leur environnement se présente, nous rappelons les produits concernés. C'est aussi ce que nous faisons lorsque la VWA, l'autorité néerlandaise pour la sécurité des produits et des aliments, décide qu'un article doit être retiré de la vente.

En mars 2008, nous avons rappelé des casques de vélo pour enfants en publiant une annonce dans la presse nationale. Il s'agissait d'une mesure préventive. Une étude de qualité de l'association des consommateurs néerlandais avait en effet démontré que les casques argentés et roses fabriqués avant octobre 2007, n'étaient pas conformes aux normes européennes de qualité et de sécurité. En tirant fortement sur la sangle du casque, sa fermeture pouvait se casser. De façon préventive, nos clients ont pu échanger leur casque contre un exemplaire en conformité. ■



vitamines

Les sportifs peuvent consommer nos vitamines et nos suppléments nutritifs en toute quiétude. Ils ne contiennent aucun composé dit 'dopant'.



appareils électriques

Tous nos appareils électriques sont conformes aux normes européennes et aux directives basse tension et CME pour l'électronique.



lait solaire

Tous nos produits cosmétiques portent des étiquettes indiquant leur durée de conservation et leur composition selon la directive européenne cosmétique.



cahiers fsc

Une partie de notre collection de papeterie, comme nos cahiers, est certifiée FSC. Le magazine du personnel HEMA est également imprimé sur du papier FSC.

magasins

comment nous gérons nos magasins

La responsabilité sociale de notre entreprise de s'arrête pas à la composition et à la production de notre assortiment. Elle concerne aussi notre façon de gérer plus de 450 magasins. Comment les approvisionne-t-on sans peser sur l'environnement ? Et que faisons-nous pour rendre nos magasins agréables et sûrs pour nos clients ?

transport économique

Chaque année, plus de 60 camions HEMA parcourent plus de 4 millions de kilomètres pour approvisionner nos magasins. Nous limitons les émissions de gaz nocifs en assurant une logistique efficace et en équipant nos camions.

approvisionnement

Malgré l'augmentation du nombre de

ses filiales, HEMA a su maintenir le nombre de kilomètres parcourus au même niveau. De quelle façon ? En minimisant le nombre de passages de commande des magasins et en optimisant les volumes de chargement des camions, par la standardisation des emballages de transport par exemple. Nous économisons aussi des kilomètres grâce à la pratique du 'backhauling' : Nos camions vides sont utilisés pour aller chercher des pro-

duits chez nos fournisseurs et les acheminer au centre de distribution.

émissions de gaz

Nos camions roulent avec un mélange de diesel et de biodiesel. Ils sont également équipés de filtres à particules, même si ces derniers ne soient obligatoires que dans quelques villes des Pays-Bas. Nos camions les plus récents sont aussi plus écologiques. Ils sont déjà conformes à la norme Euro-5 qui

n'est pas encore obligatoire dans l'Union Européenne. Cette norme a pour but de réduire fortement l'émission de crill et d'oxyde d'azote.

magasins sûrs

Les magasins HEMA accueillent chaque année plusieurs millions de visiteurs. Nos clients se sentent en sécurité dans nos magasins et ils ont raison. En effet, nous faisons tout pour prévenir la criminalité et les calamités.

sécurité anti incendie

Pour éviter les risques d'incendie, toutes nos filiales sont équipées d'extincteurs, de constructions ignifugées et de dispositifs d'urgence comme des gicleurs d'incendie et des couvertures anti feu. Chaque magasin HEMA a également un plan d'urgence et d'évacuation. Notre personnel suit d'ailleurs régulièrement des stages de sécurité anti calamités.

vol

Pour augmenter la sécurité de ses magasins HEMA peut compter sur son organisation, l'agencement de ses filiales et des dispositifs électroniques. Nous formons notre personnel dans ce domaine. Nous utilisons des dispositifs de surveillance, des caméras, des transports d'argent sécurisés et des coffres à ouverture programmée pour décourager la criminalité potentielle. Si un article est volé dans nos rayons, l'alarme se déclenche aux portes du magasin grâce à une sécurité intégrée à l'emballage, à désactiver lors du passage en caisse.

pertes

Aux Pays-Bas, près de 60% des pertes dans le commerce est causée par le vol. Il y a quelques années, HEMA a lancé une campagne interne pour lutter contre ce fléau. Lors de réunions spéciales, nous informons régulièrement nos employés sur les derniers développements dans ce domaine.

skimming

Les distributeurs bancaires peuvent être la proie de 'skimmers'. Ces criminels modifient les distributeurs pour copier les données magnétiques des cartes bancaires et prélever illégalement de l'argent sur les comptes des

utilisateurs. HEMA est très attentif sur ce sujet. Nous avons remplacé rapidement tous nos anciens distributeurs bancaires, et avec Currence, propriétaire de PIN et de Chipknip, nous avons pris de nombreuses mesures de sécurité contre ces pratiques.

économies d'énergie

HEMA ne s'occupe pas seulement de la sécurité de ses magasins. Nous voulons aussi contribuer à un climat stable en réduisant notre consommation d'énergie.

Nos employés recouvrent toujours nos meubles réfrigérants à la fermeture du magasin et ne les placent pas en plein soleil par exemple. Nous investissons également dans des éclairages, des appareils et des installations de réfrigération et de chauffage à faible consommation.

convivialité

Chaque jour, notre service clientèle répond à de nombreuses questions. Celles-ci nous permettent de répondre encore mieux aux souhaits de nos clients.

La satisfaction de nos clients est importante pour nous, c'est pourquoi nous organisons régulièrement des contrôles. Pour cela, HEMA fait appel à un bureau de conseil externe. Chaque année, des gens de ce bureau visitent sans prévenir des filiales HEMA, pour les étudier avec le regard du client. Notre niveau de convivialité est alors mesuré selon l'aspect du magasin, les connaissances du personnel et son amabilité. ■



Benny de Winter

responsable de groupe expédition au centre de distribution

'Je trouve qu'il faut respecter l'environnement. J'ai donc eu l'idée d'un cours pour former tous les chauffeurs HEMA à une conduite plus 'verte'. Ne pas freiner trop fort, ne pas accélérer à fond, laisser rouler le véhicule en bout de course, etc. Tout cela permet d'économiser plusieurs milliers de carburant par an, sur un total de 68 camions et 55 remorques. Nos clients attendent un comportement écologique de notre part. C'est ce que nous faisons. Nous conduisons avec nos pieds, nos mains mais aussi notre tête.'



employés

bien s'occuper de ses employés

HEMA se porte bien. Et notre réussite est due en grande partie à nos employés. C'est pourquoi HEMA s'occupe bien de son personnel. Pour nous, c'est aussi une responsabilité sociale. En leur portant une attention personnelle et avec des initiatives particulières, nous veillons à leur bien-être. Notre titre de 'Meilleur Employeur 2008' n'est pas un hasard.

notre personnel en chiffres

Les employés de HEMA sont le miroir de notre société. Cela se retrouve dans nos chiffres sur les effectifs, les mouvements de personnel, les arrêts pour maladie et le vieillissement.

effectifs

Qui sont les employés de HEMA ? Le tableau 1 montre les effectifs classés par sexe, dans chaque secteur de l'entreprise.

On remarquera qu'un nombre relativement élevé de femmes travaille

dans nos magasins.

sexe et âge

Le tableau 2 classe les employés par sexe et par tranche d'âge. L'âge moyen de notre personnel est d'environ 35 ans.

2008	nombre de personnes			employés à plein temps			moyenne d'heures par semaine
	homme	femme	total	homme	femme	total	
filiales	851	6769	7611	500	3229	3729	17,2
centre de distribution	401	99	500	399	72	471	33,2
bureau central	207	366	573	207	330	537	35
boulangeries	256	74	330	238	53	291	31,3
Total	1715	7299	9014	1252	3410	5028	19,7

Tableau 1: moyenne des effectifs 2008 par sexe et secteur de l'organisation

2004	hommes					nombre de personnes					femmes				
	2005	2006	2007	2008	2008	2007	2006	2005	2004	2008	2007	2006	2005	2004	
571	460	411	420	449	15 - 22 ans					2790	2530	2383	2447	2992	
352	309	269	239	224	23 - 34 ans					1036	1097	1129	1206	1375	
433	407	398	379	358	35 - 44 ans					1423	1465	1492	1538	1564	
417	429	412	409	405	45 - 54 ans					1305	1243	1219	1213	1230	
207	228	249	265	279	> 54 ans					745	677	603	542	477	
1980	1833	1739	1712	1715	Total					7299	7012	6826	6946	7638	

Tableau 2: répartition du personnel par sexe et tranche d'âge

mouvements de personnel

HEMA est constamment en mouvement (voir tableaux 3 et 4). Chaque année, des employés nous quittent et d'autres arrivent dans notre organisation. Comme l'indique le tableau 4, c'est surtout chez les 15-22 ans que le turn-over est le plus important. Mais le tableau 3 montre aussi qu'il y a eu plus de nouvelles embauches. Ceci s'explique par l'ouverture de diverses nouvelles filiales en 2008.

arrêts pour maladie

Chez HEMA, le nombre d'arrêts de travail pour maladie a légèrement baissé en 2008 (tableau 5). De 5% en 2007, il est passé à 4,7% en 2008.

diversité

Le vieillissement de la population aux Pays-Bas se répercute aussi sur notre personnel. Pour HEMA, il est important que notre personnel plus âgé ait du plaisir à travailler chaque jour et qu'il reste le plus longtemps possible dans notre organisation. C'est pourquoi les heures supplémentaires ne sont plus obligatoires pour nos employés de plus de 50 ans. Nous surveillons aussi régulièrement leur charge de travail et nous l'adaptions lorsque cela est nécessaire. Ces dernières années, HEMA s'est aussi intéressé à la diversité ethnique de son personnel. En 2008, nous avons prêté une attention particulière à l'embauche et au développement des employés d'origine étrangère. »

	embauchés					
	2004	2005	2006	2007	2008	% différence p/r à 2007
15 - 22 ans	1629	1599	2261	2508	3385	35,0%
23 - 34 ans	104	90	205	270	315	16,7%
35 - 44 ans	45	33	100	134	187	39,6%
45 - 54 ans	15	9	37	68	105	54,4%
> 54 ans	2	4	6	11	15	36,4%
Total	1795	1735	2609	2991	4007	34,0%
différence p/r à l'année précédente		- 60	874	382	1016	

Tableau 3: nombre d'embauches par tranche d'âge

	Départs de l'entreprise					
	2004	2005	2006	2007	2008	% différence p/r à 2007
15 - 22 ans	2061	1903	1872	2174	2837	30,5%
23 - 34 ans	331	248	318	368	382	3,8%
35 - 44 ans	106	94	105	152	177	16,4%
45 - 54 ans	39	36	63	62	78	25,8%
> 54 ans	186	80	47	80	76	-5,0%
Total	2723	2361	2405	2836	3550	25,2%
différence p/r à l'année précédente		- 362	44	431	714	

Tableau 4: nombre de départs de l'entreprise par tranche d'âge

	arrêts de travail pour maladie					
	2003	2004	2005	2006	2007	2008
filiales	4,7	4,8	5,0	5,0	5,0	4,7
centre de distribution	6,5	7,9	7,2	7,5	5,9	6,2
bureau central	3,0	3,3	2,8	3,9	3,9	3,6
boulangeries	6,3	6,0	6,1	6,7	4,4	5,8
Total	4,8	4,9	5,0	5,1	5,0	4,7

Tableau 5: pourcentages d'arrêts maladie par secteur d'entreprise

efforts supplémentaires pour notre personnel

Nous préservons nos employés. Avec des efforts supplémentaires en matière de santé et de formation, HEMA veille à ce que ses employés se sentent bien et puissent bien travailler.

santé

Notre personnel doit pouvoir travailler de façon sûre et saine. Lors de l'agencement des filiales, au déchargement des camions ou aux caisses des magasins. Dans nos formations, nous apprenons par exemple à soulever correctement des charges et à travailler physiquement avec divers appareils. HEMA tient également compte des capacités individuelles des employés. Nous limitons ainsi la surcharge de travail et les arrêts pour raisons de santé.

mode de vie

La santé du personnel est aussi liée à son mode de vie. Dans ce cadre, nous organisons régulièrement des journées santé. Les employés peuvent y faire mesurer leur tension artérielle et leur taux de cholestérol. HEMA stimule aussi ses employés à faire régulièrement du sport. En organisant par exemple des tournois de volley et des journées à moto ou à vélo. Et nous avons toujours une équipe de participants aux courses de 'Dam tot Damloop', 'Zevenheuvelenloop' et aux '4 jours de Nimègue'.

réintégration

La loi néerlandaise 'Verbetering Poortwachter' oblige les entreprises à tout



faire pour qu'un employé malade revienne travailler au plus vite. L'employé doit aussi faire des efforts dans ce sens. HEMA a instauré une bonne politique d'arrêt maladie et de réinté-

gration, véritable fer de lance de la gestion du personnel. Nous utilisons une approche structurée et cohérente, avec beaucoup d'attention pour l'employé. Nous formons nos

écologique

Nos stimulons le comportement écologique de nos employés. Les collaborateurs qui ont un véhicule de fonction sont encouragés à opter pour une voiture qui consomme peu. Ils peuvent aussi suivre le stage de conduite 'Het Nieuwe Rijden' gratuitement où ils apprennent une conduite plus verte et plus économique. Mais nous préférons bien sûr que nos employés viennent au travail à vélo. C'est pourquoi avec le 'HEMA-fietsplan', un avantage fiscal leur est offert lorsqu'ils achètent un nouveau vélo.

cadres aux entretiens avec le personnel en arrêt maladie et à la gestion de cette problématique. Pour la réintégration de collaborateurs en incapacité de travail, HEMA est assisté par l'inspection du travail et si nécessaire par des bureaux de réintégration et d'intervention.

formation

Le développement personnel des employés est un sujet important pour HEMA. Avec des formations internes, nous offrons au personnel toutes les possibilités de s'épanouir dans l'organisation. Nous informons nos employés avec une brochure qui présente clairement notre programme de formations. Les souhaits et les qualités des employés occupent toujours une place centrale dans ce domaine. Et tout le monde peut suivre ces formations, du centre de distribution aux magasins, du débutant motivé au quinquagénaire expérimenté.

intimidation

HEMA a une politique active contre les comportements intimidants tels qu'agression, violence et harcèlement sexuel. Le personnel peut

s'adresser à notre service Ressources Humaines pour assistance, conseil et informations sur ce genre d'incidents pouvant les freiner dans leur travail.

satisfaction

Qu'est-ce qui rend notre personnel heureux ? Pour HEMA, c'est une question importante. Car plus les employés sont satisfaits, meilleures sont nos prestations. Pour se situer en tant qu'employeur et pour connaître les choses à améliorer, HEMA effectue régulièrement une enquête de satisfaction auprès du personnel. Après chaque étude, un plan d'action est mis en place pour améliorer les points importants. La dernière enquête a eu lieu en 2007. Le score général de satisfaction était de 7,9 sur 10. À la question 'souhaitez-vous continuer à travailler chez HEMA dans les prochaines années ?', 90,8% des employés ont répondu 'oui', 94,5% au bureau central. 86% de tous les collaborateurs conseilleraient HEMA à leur entourage comme employeur. HEMA a prévu une nouvelle enquête de satisfaction du personnel en 2009. ■



Jan Willem den Elzen

manager de filiale

'Au travail, on se comporte souvent autrement avec l'environnement. À la maison, on éteint la lumière des WC après utilisation, mais pas toujours au travail. Alors je dis souvent aux collègues 'faites comme chez vous !'. Il devient alors plus facile de contribuer à l'environnement. Notre machine à café est équipée d'une minuterie. Le chauffage tourne au ralenti hors des heures de travail. Nous recyclons. Nous n'ouvrons pas les portes inutilement et nous éteignons la lumière en quittant une pièce. Évident, non ?'

meilleur employeur

En 2008, HEMA a été élu 'Meilleur Employeur 2008'. Chaque année, Effectory et VKBanen décernent un titre aux 'Meilleurs Employeurs des Pays-Bas' pendant un an. Il existe deux titres : un pour l'employeur avec le meilleur taux de satisfaction de ses employés et un pour l'entreprise dont le score a affiché la plus forte hausse par rapport à l'an passé. HEMA a affiché la plus forte augmentation. En 2007, nos collaborateurs étaient donc encore plus fiers, plus loyaux, plus satisfaits et trouvaient leur travail encore plus intéressant.

employés illettrés

HEMA lutte en permanence contre l'illettrisme au travail. Dans ce cadre, les collaborateurs du centre de distribution HEMA à 'Lage Weide' peuvent suivre

un cours de néerlandais. Ils sont intensivement et individuellement suivis pendant deux heures de cours par semaine, pendant leur temps de travail.

déchets



comment nous traitons nos déchets

HEMA est très attentif à ses emballages. Nous les rendons attrayants et ils permettent de protéger nos produits lors du transport. Mais ils sont aussi source de déchets. Or comme nous souhaitons polluer le moins possible, nous avons instauré un règlement strict, nous collectons les déchets produits et nous recyclons certains matériaux pour préserver l'environnement.

gestion stricte des déchets

Chez HEMA, nous pensons que les emballages ne sont jamais assez écologiques. Avec nos fournisseurs, nous cherchons constamment de nouvelles solutions. Nous réfléchissons à l'utilité des emballages, choisissons des matériaux durables et si possible nous les collectons et les recyclons.

emballage de transport

Les emballages de transport génèrent le plus de déchets. Nous avons donc instauré une règle claire : nos fournisseurs ne doivent utiliser que du plastique ou du carton. Mais dans la mesure du possible, nous évitons d'utiliser des emballages supplémentaires pour le transport. HEMA a ainsi demandé à de nombreux fournisseurs de livrer leurs produits dans des caisses.

D'autres ont aussi accepté d'utiliser certains conteneurs logistiques. HEMA ne travaille par exemple qu'avec des euro-palettes et des palettes en plastique. Celles-ci sont réutilisables et recyclées en fin de vie. Les dimensions des emballages ont aussi été fixées. Nous pouvons ainsi gérer de façon optimale l'espace de nos camions et de nos lieux de stockage et limiter les kilomètres de transport.

type de déchets	quantité (en kg)
piles et batteries avec acide	3201
bois (qualité B)	47.680
déchets d'entreprise (qualité A)	206.440
feuilles d'emballages	532.250
appareils informatique/télécommunication	422
carton (balles)	4.958.420
cartons (unités)	322.580
piles et batteries non triées	27.788
solvants	158
batteries de traction en caissons d'acier	4985
restants peinture	1669
Total	6.105.593



Déchets collectés au centre de distribution HEMA en 2008

tri des déchets

Dans nos magasins, les déchets proviennent surtout de nos services restauration et de nos activités ménagères. Les divers types d'emballages de transport sont collectés, triés et traités dans notre centre de distribution. Nous envoyons ensuite le carton et le plastique à des usines de recyclage. Les volumes des déchets ainsi traités sont enregistrés avec précision. Grâce à cette approche, nous polluons moins et limitons nos frais de traitement de déchets.

collectes chez HEMA

Nous gérons consciencieusement nos déchets, mais aussi ceux de nos clients. HEMA participe par exemple à diverses initiatives de collectes :

- Des bacs de collectes de piles usagées sont présents dans toutes nos filiales. Pour cela, nous travaillons avec Stibat aux Pays-Bas, Bebat en Belgique et GRS Batterijen en Allemagne. Avec un volume de 31.500 kg, HEMA a été le meilleur collecteur de piles usagées en 2008. Les cartouches d'imprimantes usagées

et les appareils photo jetables peuvent aussi être remis dans nos magasins.

- Nous choisissons de ne pas donner de cintres à nos clients, afin de les réutiliser pour nos vêtements et nos rideaux.
- Nous collectons aussi les appareils ménagers usagers avec NVMP aux Pays-Bas et Recupel en Belgique. Et depuis fin 2008, nos magasins sont aussi des points de collectes pour ampoules à faible consommation. ■





au cœur de la société

Dès que l'occasion se présente, HEMA s'implique dans son environnement. Et nous retrouvons volontiers nos manches pour aider ou soutenir ceux qui ont besoin d'aide.

contribuer à un monde meilleur

HEMA se préoccupe constamment de son environnement. Avec d'autres organisations et à notre propre initiative, nous contribuons modestement à un monde meilleur.

ONG

Les organisations non gouvernementales (ONG) ont une mission à caractère social. Elles s'engagent par

exemple dans l'écologie, la santé ou les conditions de travail dans les pays émergents. HEMA est en contact régulier avec des ONG pour échanger des idées sur d'importantes questions et collaborations d'ordre social. En 2008, nous avons par exemple collaboré avec 'Wakker Dier', 'Oxfam Novib', 'de Schone Kleren Kampagne', 'Fair-food', 'Milieudefensie', 'Fair Wear Foundation', 'Consumentenbond', le 'WNF' et 'Proefdiervrij'.

Fiep Westendorp Foundation

HEMA vend des produits Jip & Janneke depuis des années. Pour le plus grand plaisir des enfants. Pour faire partager cette réussite, nous remettons chaque année une partie des bénéfices de ces produits à la 'Fiep Westendorp Foundation'. Cette fondation se consacre à améliorer la vie des enfants. Avec la contribution de HEMA, la fondation installe par exemple des aires de jeu 'Fiep' dans des hôpitaux et fournit des jouets Jip & Janneke à des refuges



pour femmes victimes de violences conjugales. La Fiep Westendorp Foundation lance aussi des initiatives pour le développement artistique des enfants.

Return to Sender

La fondation 'Return to Sender' est une initiative de l'actrice Katja Schuurman. Cette fondation aide les artisans des régions les plus pauvres du monde à vendre leurs produits sur le marché occidental. 'Return to Sender' contribue ainsi au développement durable de ces régions.

retour des bénéfices

HEMA se reconnaît volontiers dans les objectifs de 'Return to Sender', car beaucoup de nos produits proviennent de pays lointains. Les articles 'Return to Sender' sont vendus exclusivement dans les magasins HEMA et sur HEMA.nl à des prix vraiment HEMA. De plus, nos designers aident à la conception de ces articles. Pour cela, ils s'inspi-

rent de la culture locale, des couleurs, des matériaux et des techniques du pays d'origine. En 2008, nous avons par exemple vendu des jouets en bois du Sri Lanka, des coussins décoratifs du Népal, des pendentifs de Noël fabriqués au Brésil, des housses de couette et du linge de table créés en Chine et des t-shirts de Madagascar. Les bénéficiaires ? Ils repartent vers des projets de développement dans les régions où sont fabriqués ces produits.

KWF lutte contre le cancer

Aux Pays-Bas, le cancer du sein touche une femme sur huit. C'est le cancer le plus fréquent chez les femmes. 75% des femmes atteintes ont 50 ans ou plus. Pour HEMA, la recherche scientifique a un rôle important. C'est pourquoi nous soutenons l'association néerlandaise KWF. En octobre, le mois du cancer du sein, des fournisseurs se sont joints à nous pour reverser une partie des revenus de nos ventes de soutiens-gorges à KWF. HEMA a éga- »



Katja Schuurman

fondation 'Return to Sender'

'C'est le bon moment pour des initiatives comme 'Return to Sender', les gens s'éveillent à leur environnement. Nous voulons tous faire les bons choix et acheter des produits équitables, bons pour l'homme et la nature. Je suis ravie qu'avec HEMA, nous ayons créé une gamme de produits qui contribuent à un monde meilleur. Grâce à 'Return to Sender', près de 2.000 personnes des régions les plus pauvres ont aujourd'hui des revenus. Et avec les investissements et les projets d'éducation, près de 350 enfants peuvent chaque année être scolarisés, pour de meilleures chances d'avenir.'



coussins du Népal

Le Népal est un pays très pauvre. 'Return to Sender' soutient l'économie locale dans la région de Chitwan, au sud du pays. Là-bas, 19 femmes entrepreneurs se sont associées pour augmenter les ventes de leurs produits. Pour 'Return to Sender', elles fabriquent des coussins avec un motif de fleur en pointillés. Cette fleur est celle que les Népalaises peignent sur leur maison pendant le festival Laxmi pour que la déesse du même nom, symbole de la fortune et de la fertilité, vienne leur rendre visite. Les coussins sont fabriqués en dhaka, une fibre utilisée pour fabriquer les 'topi', bonnets portés traditionnellement par les Népalais.

créateurs gagnants 2008

Le sujet de la 21e édition 2008 ? Créez un produit innovant avec des matériaux durables et écologiques avec si possible un procédé de production respectueux de l'environnement. Ce sujet est à l'image de HEMA, car nous recherchons constamment des alternatives toujours plus écologiques pour nos articles et procédés de fabrication. Le sujet n'était pas simple, car la production dite 'durable' n'en est qu'à ses premiers pas. Mais les participants ne se sont pas découragés. Près de 100 étudiants se sont inscrits.

- Dans la catégorie articles divers, la gagnante est Barbara Vos, de l'école 'Koninklijke Academie van Beeldende Kunsten' à La Haye, avec sa création 'bête tête'. Un personnage créé avec des chutes de textiles.
- Dans la catégorie mode, le 1er prix est décerné à Elsie Gringhuis, de l'école 'ArtEZ Hogeschool voor de Kunsten' à Arnhem. Elle a créé un imperméable de forme élégante, en coton bio recouvert d'une couche de caoutchouc naturel. À la production, nous avons finalement opté pour un matériau à partir de bouteilles en plastique recyclées.

Inside Design

Les créations gagnantes ont été exposées à Inside Design, l'événement organisé par le magazine 'Elle Wonen' au Lloyd Hotel à Amsterdam. Une liste complète des lauréats est publiée sur hema.nl/ontwerpwedstrijd.



lement créé un soutien-gorge pour prothèses mammaires qui fait désormais partie de notre assortiment de sous-vêtements.

concours de design HEMA

Le concours de design HEMA, qui existe depuis plus de 25 ans, est devenu une institution pour les designers, les écoles et les étudiants. À travers ce concours, l'objectif de HEMA est le même depuis toujours : contribuer à la formation pratique des étudiants néerlandais et belges des écoles de mode et de design de produits. Nous les stimulons à créer un produit vraiment HEMA : contemporain, frais, 'down to earth', convivial et étonnement simple.

Grâce à la publicité autour du concours, les jeunes créateurs sont immédiatement connus des professionnels et du public. Chaque année, HEMA aspire également à commercialiser une ou plusieurs créations gagnantes. Ce qui est bien sûr la plus belle récompense pour leurs créateurs. Nous vendons aujourd'hui le plateau jetable 'tast toe', créé par Annet Hennink et gagnant de l'édition 2007. Et fin 2009, la création de la lauréate 2008 Elsie Gringhuis sera dans nos rayons : un imperméable en bouteilles en plastique recyclées.

HEMA Helpende Handen

Chaque année, des collaborateurs du bureau central de HEMA participent pendant deux jours à des projets bénévoles. Les 6 et 7 juin 2008, près de 150 collègues se sont impliqués dans 12 projets à Amsterdam et dans la région. Ils ont entre autres organisé un high tea à la maison de retraite 'Dr. Sarphatihuus', restauré la ferme pour enfants de la communauté d'habitats 'de Werf'. D'autres équipes ont accompagné des enfants de demandeurs d'asile au centre scientifique Nemo à Amsterdam ou ont aidé au barbecue-bingo de sans domiciles fixes, organisé par l'Armée du Salut.

enfants des rues du Kenya

Le conseil d'administration de HEMA soutient Nadirkonyen, un projet pour les enfants des rues au Kenya. Nadirkonyen recueille les enfants sans abri dans la ville de Lodwar, les scolarise et leur trouve une famille d'accueil. Ces familles sont très importantes car à Lodwar, un enfant livré à lui-même n'a pratiquement aucun avenir. Nadirkonyen tente de retrouver des membres de leur famille et les implique dans le développement de la vie de l'enfant. Depuis sa création en 1991, Nadirkonyen a pu s'occuper de plus de 900 enfants sans abri. ■

