

Rapport de durabilité 2025

Déjà 100 ans d'amour pour la vie quotidienne

[lire le rapport en plein écran →](#)



faire défiler vers le bas

table des matières

Avant-propos	<u>p. 3</u>	Personnes	<u>p. 67</u>
		Nos employés	<u>p. 68</u>
Vraiment HEMA	<u>p. 5</u>	Employés de la chaîne de production	<u>p. 83</u>
Notre chaîne de valeur	<u>p. 9</u>	Clients	<u>p. 94</u>
Notre modèle de création de valeur	<u>p. 11</u>		
Durabilité chez HEMA	<u>p. 13</u>	Entreprise	<u>p. 102</u>
Parties prenantes et intéressées	<u>p. 20</u>	Notre culture	<u>p. 104</u>
		Gouvernance et structure organisationnelle	<u>p. 104</u>
Environnement	<u>p. 25</u>	Déclaration de diligence raisonnable	<u>p. 108</u>
Changement climatique	<u>p. 27</u>	Gestion des risques	<u>p. 109</u>
Nature	<u>p. 43</u>	Base de reporting	<u>p. 111</u>
Matériaux & économie circulaire	<u>p. 58</u>		
		réalisation	<u>p. 113</u>
		À propos de HEMA	<u>p. 114</u>
		Tableau ESRS	<u>p. 115</u>
		Déclaration de l'expert-comptable indépendant	<u>p. 118</u>

**Préface avec Saskia Egas Reparaz (CEO)
et Jurriaan Pouw (CFO)**

une vie quotidienne plus agréable dans un monde plus beau

La durabilité est au cœur de notre stratégie et fait partie intégrante de notre orientation. Depuis 100 ans, HEMA incarne l'amour du quotidien : des produits qui rendent la vie plus belle, plus pratique et meilleure. Depuis le début, notre priorité est d'offrir une qualité accessible et abordable pour tous. Cette conviction n'a jamais changé.

La force de HEMA réside dans des articles qui durent plus longtemps. Des produits soigneusement conçus, qui durent plus longtemps et sont donc meilleurs pour le monde qui nous entoure et pour le porte-monnaie. C'est précisément pour cette raison que durabilité et prix abordables peuvent aller de pair. L'accessibilité et la qualité sont les principes directeurs de notre orientation stratégique.

La durabilité n'est donc pas une simple ambition isolée, mais fait partie intégrante de tout ce que nous faisons. Dans ce rapport sur le développement durable, nous présentons les mesures que nous avons prises en 2025 pour ancrer davantage les critères ESG dans notre stratégie. Nous exposons clairement les choix que nous avons faits, les objectifs que nous poursuivons et les résultats obtenus.

Nous rendons compte d'un grand nombre d'indicateurs clés de performance (KPI). C'est ce qu'on nous demande, et nous le faisons aussi de manière délibérée : parce que nous voulons être transparents sur ce que nous faisons et où nous en sommes. Tout ne réussit pas toujours ; parfois, nous faisons deux pas en avant et parfois un pas en arrière. En même temps, nous faisons des choix précis. Nous nous concentrons principalement sur les indicateurs de performance clés (KPI) sur lesquels nous avons une influence réelle et que nous pouvons piloter dans le cadre de nos activités quotidiennes. Ce sont là les thèmes sur lesquels nous pouvons vraiment faire la différence. Le plus important pour nous est de montrer des progrès clairs et tangibles sur le long terme.

Les résultats de 2025 montrent que notre stratégie porte ses fruits. Fort de ses ambitions et de sa confiance dans la puissance de la marque, HEMA est entré dans une nouvelle phase. Nous plaçons la barre plus haut. De plus en plus de clients choisissent HEMA plus souvent. Le renforcement de notre gamme est resté une priorité importante, et cela s'est ressenti : les clients ont adopté la nouvelle offre de produits pratiques, au design soigné et plus durables. Dans les magasins aussi, cette évolution était clairement perceptible, avec de plus en plus de magasins (en franchise) qui adoptaient ce nouveau concept de magasin rafraîchissant. Le fait d'avoir été élus pour la deuxième année consécutive « détaillant le plus convivial des Pays-Bas » nous rend particulièrement fiers et montre que nos collègues font la différence au quotidien.

Parallèlement, nous vivons dans un monde agité et incertain. Les tensions géopolitiques, la pression sur les chaînes d'approvisionnement et la hausse des coûts font partie de notre réalité quotidienne. Cela exige de la résilience, des choix clairs et la volonté de s'en tenir à ce qui fonctionne. Pour HEMA, c'est précisément le moment de poursuivre notre développement sans dévier de notre cap. L'annonce du rachat de l'intégralité des actions de HEMA par la famille Van Eerd a donc constitué un moment important

en 2025. Une étape à la fois belle et significative. Ils connaissent notre secteur mieux que quiconque et partagent notre passion pour les clients. Jumbo et HEMA sont des marques qui jouent un rôle dans la vie quotidienne des gens, et cette force commune nous semble particulièrement précieuse depuis des années. Nous nous réjouissons de cette nouvelle phase de notre collaboration.

Malgré des conditions de marché difficiles, nous réalisons de beaux résultats et continuons à investir sur le long terme. En 2025, nous avons travaillé de manière ciblée à des améliorations concrètes. Nous avons ainsi encore réduit nos émissions de CO₂ et franchi des étapes dans notre feuille de route vers un salaire décent dans la chaîne d'approvisionnement. Dans ce rapport, nous rendons également compte pour la première fois des objectifs ESG liés à nos financements par le biais de prêts liés au développement durable. Deux des trois objectifs ont été atteints, un résultat dont nous sommes fiers. Nous avons également rejoint l'initiative ACT au Cambodge, où nous travaillons ensemble à l'amélioration structurelle des salaires. La transition énergétique et les conditions sociales au sein de nos chaînes d'approvisionnement restent pour nous des thèmes centraux, surtout dans un monde sous pression.

C'est ainsi que, jour après jour, nous continuons à œuvrer pour le même objectif qui nous anime depuis un siècle : une vie quotidienne meilleure, dans un monde plus beau.

Saskia Egas Reparaz
CEO HEMA

Jurriaan Pouw
CFO HEMA



Vraiment HEMA

En 2026, HEMA fêtera ses 100 ans. HEMA fait partie intégrante du quotidien de nombreuses générations de Néerlandais et estime que le bonheur réside dans les petites choses. Ce sont justement ces petites choses qui nous rassemblent. Car nous partageons tous le même amour profond pour nos enfants, le désir de passer de bons moments avec nos proches, de prendre soin les uns des autres ; le même plaisir à savourer les petits moments du quotidien.



à propos de HEMA

Notre assortiment

HEMA fait partie du quotidien de millions de clients, grâce à une large gamme de produits dans les domaines de l'habitat, de la cuisine, de la mode, des soins personnels, des articles pour bébés et enfants, des fournitures de bureau, ainsi que de l'alimentation et des boissons. Chaque année, nous vendons des dizaines de milliers de produits différents. Cette envergure et cette diversité rendent nos choix en matière de qualité, de design et de durabilité particulièrement pertinents.

Nos collaborateurs et nos sites

Plus de 16 000 collaborateurs travaillent chaque jour pour HEMA, depuis plus de 770 magasins aux Pays-Bas, en Belgique, au Luxembourg, en France, en Allemagne et en Autriche. Nous disposons également de bureaux d'achat à Hong Kong, Shanghai, au Bangladesh et à Istanbul. Nos centres de distribution aux Pays-Bas constituent le cœur de notre chaîne d'approvisionnement vers les magasins.

Franchisés et partenaires

Outre nos propres magasins, le marché néerlandais est également desservi par des franchisés depuis 1958. Depuis 1977, environ

la moitié des magasins HEMA aux Pays-Bas sont des « entreprises affiliées » (AB), comme nous appelons nos magasins franchisés. Bon nombre des familles d'entrepreneurs actuelles ont commencé leur collaboration avec HEMA dès les années 60 ; aujourd'hui, c'est souvent la troisième ou la quatrième génération qui est aux commandes.

Conception réalisée par nos soins

Comme nous concevons nous-mêmes nos produits, nous avons notre mot à dire sur la manière dont ils sont fabriqués, les matériaux utilisés et les conditions de fabrication. Nos designers créent des produits plus pratiques, plus beaux et de meilleure qualité. Nous optons délibérément pour la qualité et les alternatives réutilisables, et nous nous éloignons de plus en plus de la société du jetable. Ainsi, nous sommes là jour et nuit pour répondre à tous les besoins de nos clients, chaque jour, chaque saison, tout au long de l'année. Pour tous.



nombre de magasins
par pays



569

Pays-Bas
depuis 1926

109

Belgique
depuis 1986

69

France
depuis 2009

17

Allemagne
depuis 2002

7

Autriche
depuis 2018

4

Luxembourg
depuis 2006

plus de **770** magasins HEMA

plus de **125** magasins HEMA
seront réaménagés selon
le tout dernier concept
de magasin d'ici 2025

2,237 milliards
d'euros de chiffre d'affaires brut

6 millions
de fans
titulaires
d'une carte
de fidélité

aux Pays-Bas et en Belgique

16 233
employés

travaillant chez HEMA
en moyenne en 2025 dont
6 306 chez des franchisés



nombre de magasins par pays

pays	total	dont franchise
Pays-Bas	569 (+11)	255
Belgique	109 (+4)	
France	68 (+1)	
Allemagne	17	
Autriche	7	
Luxembourg	4	

employés travaillant chez HEMA

en moyenne en 2025

pays	quantité
Pays-Bas	8.089
Employé d'une franchise	6.306
Belgique	845
France	602
Allemagne	219
Luxembourg	36
Chine et Hong Kong	47
Bangladesh	21
Turquie	5
Autriche	63

ESRS 2 SBM-1

Notre chaîne de valeur : de la conception au client

Ce qui fait vraiment de HEMA l'enseigne que nous sommes, ce sont nos produits conçus en interne : à la fois reconnaissables, pratiques, simples, ludiques et conçus pour durer. Car les produits qui durent plus longtemps sont les plus durables.

HEMA conçoit, vend et distribue des produits via ses propres magasins, ses magasins franchisés, ses boutiques en ligne et son partenaire Jumbo. Notre chaîne de valeur suit chaque produit de sa conception jusqu'au client et au-delà, en veillant à chaque étape aux domaines d'impact importants tels que l'environnement et les droits de l'homme. Nous ne le faisons pas uniquement dans une optique de gestion des risques, mais aussi en tenant compte des opportunités que nous créons. La visualisation montre à quoi ressemble notre chaîne de valeur et quel rôle HEMA y joue.

en amont : fournisseurs et matières premières

Notre chaîne de valeur en amont englobe l'approvisionnement en matériaux et ingrédients, les sites de production de nos fournisseurs et la logistique jusqu'à

nos centres de distribution. Nos fournisseurs étant présents dans le monde entier, cela peut entraîner des risques en matière de droits de l'homme et d'environnement. C'est pourquoi nous surveillons les conditions de travail, améliorons les normes de travail et nous engageons en faveur de la réduction des émissions de CO₂, de la préservation de la nature, de la biodiversité et de l'économie circulaire.

Toute la logistique jusqu'à nos centres de distribution aux Pays-Bas ne relève pas de notre propre gestion et fait donc partie de notre chaîne de valeur en amont.

Nos propres activités : magasins, distribution et bureaux

Nos propres activités constituent le cœur de notre chaîne de valeur : magasins, boutiques en ligne, centres de distribution et bureaux (d'achat). Nos collaborateurs et nos clients y occupent une place centrale et nous nous efforçons d'offrir une expérience d'achat accessible et agréable pour tous.

en aval : clients et utilisation

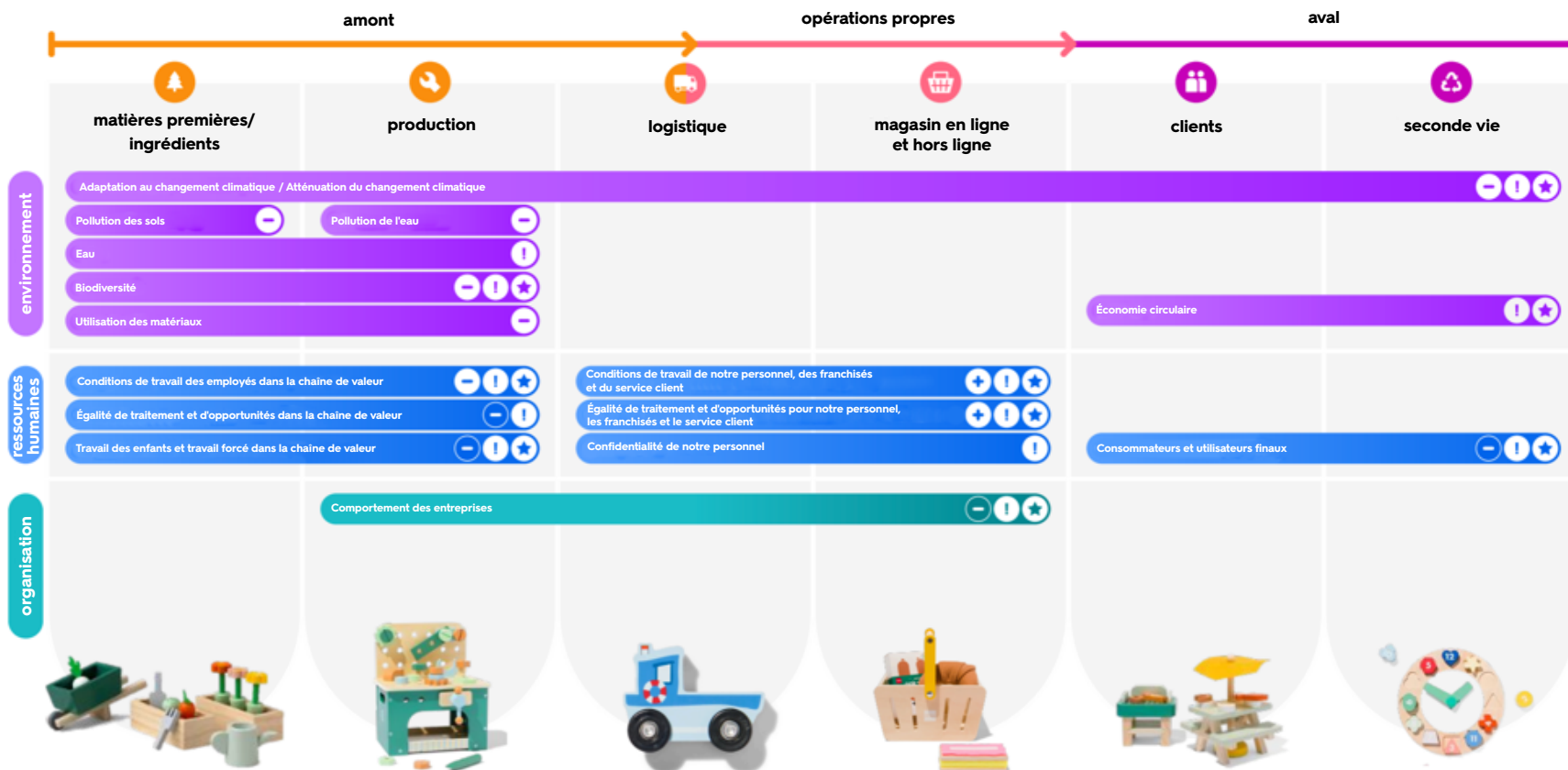
En aval, nos clients utilisent nos produits et services. Nous veillons à ce que les produits durent plus longtemps, soient abordables et accessibles à tous. En alliant qualité et prix abordables, nous rendons nos produits

attrayants pour un large public. De plus, nous encourageons nos clients à (ré)utiliser nos produits, à les transmettre ou à leur donner une seconde vie.



Chaîne de valeur

- impact positif actuel
- impact négatif actuel
- Risque
- impact positif potentiel
- impact négatif potentiel
- Opportunité



notre modèle de création de valeur

Notre modèle de création de valeur indique clairement où et comment nous ajoutons de la valeur dans nos activités et dans la chaîne. Outre le capital financier, nous déployons des personnes et des ressources. Le modèle de création de valeur montre les résultats que nous obtenons par ce biais et notre impact à plus long terme.

Notre stratégie

Depuis 2021, HEMA suit une stratégie couronnée de succès, et nos résultats confirment que nous sommes sur la bonne voie. Mais notre marque recèle encore un potentiel bien plus grand, tant en magasin qu'en ligne, aux Pays-Bas et à l'étranger. À l'automne 2024, nous sommes entrés dans la phase suivante de notre stratégie, tout en restant fidèles à notre mission : améliorer le quotidien dans un monde plus beau.

quatre axes stratégiques

Nous poursuivons avec détermination sur les bases que nous avons posées ces dernières années. Ainsi, plus de magasins modernes remodelés et améliorer encore l'offre de produits en la rendant plus pratique, plus

belle et meilleure, et donc plus durable. Pour que tout le monde ait envie de faire ses achats chez HEMA, et ce, régulièrement.

Nous nous engageons sur quatre axes pour réaliser nos ambitions en 2028.

objectifs du produit

Nous continuons à développer une gamme de produits attrayants et de grande qualité, au design typique de HEMA, proposés à des prix compétitifs et conçus pour durer plus longtemps. Du body évolutif au manteau transférable... Nous fabriquons des produits du quotidien qui sont si bons et si abordables que tout le monde veut les avoir. Un soutien-gorge HEMA pour chaque femme et un pyjama HEMA pour chaque enfant.

chaîne efficace du début à la fin

Pour rester abordables à une époque où tout devient plus cher, nous repensons notre chaîne de valeur de A à Z : de la conception à l'achat responsable, en passant par la vente de nos produits.

tous nos clients sont des clients omnicanal

Pour ce faire, nous investissons davantage dans les catégories typiquement omnicanales, où les clients aiment faire leurs achats en ligne. Nous misons sur la personnalisation et nous nous concentrons sur la « vente croisée ».

HEMA conquiert les Pays-Bas, la Belgique et aussi la France

Nous renforçons et élargissons notre offre de magasins, en ouvrant de plus en plus de magasins propres et affiliés aux Pays-Bas, en Belgique et en France, et en les convertissant à notre tout dernier format de magasin.



intrant	résultats	impact
financier - fonds propres - investissements - collaboration avec JUMBO	financier - 2,237 milliards d'euros de chiffre d'affaires brut - 689 rayons HEMA dans les supermarchés Jumbo aux Pays-Bas et 42 en Belgique - Prêts liés au développement durable	financier L'ESG fait partie intégrante de notre stratégie : outre nos résultats financiers, nous tenons également compte de l'impact écologique et social. ODD : 8 & 12
production - plus de 770 magasins en Europe : aux Pays-Bas, en Belgique, au Luxembourg, en France, en Allemagne et en Autriche - 2 centres de distribution - 4 bureaux d'achat à Dhaka, Hong Kong, Shanghai et Istanbul - siège à Amsterdam - bureaux de soutien en Belgique, en France et en Allemagne - boutiques en ligne aux Pays-Bas, en Belgique, en France et en Allemagne	production - env. 45 000 produits - Aux Pays-Bas, tous nos magasins ont adopté une alimentation électrique provenant à 100 % de l'énergie éolienne.	production Nous fabriquons des produits de qualité durable qui durent plus longtemps. Dès le stade de la conception, nous pensons à toutes les phases de la vie du produit et nous concentrons notre attention sur la qualité et les exigences du client. Objectifs de Développement Durable (ODD) : 8, 12 & 17
naturel - conception vraiment HEMA - matières premières et produits - emballages (recyclés, recyclables et autres) - engagement en faveur de transports respectueux de l'environnement	naturel - notre empreinte carbone est de 592,8 kilotonnes d'équivalent CO₂ en 2025 (par rapport à 2019, l'empreinte climatique totale a diminué de 17,3 % sur la période allant jusqu'à 2025) - 100 % de nos voitures de location (voitures particulières) aux Pays-Bas sont électriques - Thé, café et cacao certifiés à 100 % - 65 % de coton certifié biologique dans notre gamme de vêtements - 36 % de plastique en moins dans les emballages en 2025 par rapport à 2019 - Conteneurs de collecte Wolkat dans les magasins	naturel HEMA veut utiliser autant que possible des matériaux durables pour la production. Nous nous efforçons d'avoir un impact minimal sur l'environnement et de définir des critères pour les matériaux utilisés. Objectifs de Développement Durable (ODD) : 8, 12, 13 et 17
social - clients HEMA-en magasin et en ligne - discussions avec les parties prenantes - collaboration avec Pink Ribbon, COC Nederland et Too Good to Go.	social - gamme inclusive - plus de 6 millions de détenteurs de cartes de fidélité aux Pays-Bas et en Belgique - réunions avec les parties prenantes - HEMA Pays-Bas a fait un don de 522 814 € à Pink Ribbon, Team Alzheimer, War Child, les Hôpitaux pour enfants d'Oranje, le COC, Serious Request – Spieren voor Spieren et Bednet - dons sous forme de produits d'une valeur de 199 287 € à, entre autres, la Fondation Jarige Job, le Fonds contre la pauvreté et la Fondation Ukraine	social HEMA est pour tout le monde. Chez nous, vous pouvez être vous-même. Nous proposons une gamme variée et inclusive et nouons des partenariats avec des acteurs qui partagent nos valeurs fondamentales. ODD : 5, 10 & 17
humain - plus de 16 000 collaborateurs dans nos bureaux, nos centres d'achat, nos centres de distribution et nos magasins (moyenne en 2025). - formation et développement - renforcer la position des employés dans la chaîne	humain - 81,2 % des employés de HEMA sont des femmes, 18,7 % sont des hommes et 0,1 % ne s'identifient ni comme femme ni comme homme. - La direction de HEMA et les équipes de direction sont composées à 56 % de femmes et à 44 % d'hommes. - Une note de 8,3 attribuée par les employés lors de l'enquête de satisfaction. - Great Place to Work en Belgique et en France - Représentation de certains groupes au sein de HEMA par Young HEMA et HEMA Pride. - 135 audits de conformité sociale MRQ basés sur des critères relatifs aux droits de l'homme et à l'environnement. - 95 % des plans d'amélioration issus du premier audit MRQ-sc sont mis en œuvre dans les délais convenus. - Nous soutenons le programme ACT, une initiative pionnière au Cambodge, dans le cadre de notre feuille de route vers un salaire décent - 2 usines formées à la liberté syndicale au Bangladesh - 32 % du cacao utilisé dans nos produits est acheté via l'initiative Tony's Open Chain.	humain Nous offrons aux employés de HEMA un lieu de travail inclusif, sûr et agréable. Dans la chaîne, nous renforçons la position du travailleur. ODD : 3, 5, 8 & 10

Durabilité chez HEMA

Chez HEMA, nous fabriquons des produits plus pratiques, plus beaux et de meilleure qualité. Dans le respect de l'humain et de l'environnement. Nous pensons qu'une bonne qualité est la clé d'une vie meilleure dans un monde plus beau. Car un produit de bonne qualité dure plus longtemps, ce qui est bon pour la planète et pour votre portefeuille.

Dès la phase de développement, nos créateurs réfléchissent à la manière de prolonger la durée de vie de nos produits. Pour que nos clients puissent en profiter le plus longtemps possible : c'est ça, la véritable durabilité. Comme notre body pour bébé à double rangée de boutons, qui s'adapte à deux tailles et est fabriqué en coton biologique. Ou notre rouge à lèvres : vegan, sans microplastiques et rechargeable.

Nous concevons de manière plus **intelligente** afin que les produits puissent être utilisés longtemps. Dès la phase de conception, nos designers recherchent des solutions intelligentes. De plus, nous sélectionnons nos matériaux avec soin. Nous privilégions les matériaux renouvelables et nous avons des exigences minimales sous forme de labels pour les différents matériaux que nous utilisons pour les textiles et les biens matériels.

Nous concevons des produits qui font **plus longtemps** ce pour quoi ils ont été conçus. C'est pourquoi nous testons la qualité de nos produits dans notre propre laboratoire. Nous encourageons également nos clients à bien entretenir leurs produits afin qu'ils durent plus longtemps. Les produits bénéficient ainsi d'une seconde vie, car les clients peuvent les réutiliser, les transmettre ou les faire réparer.

Nous préférons utiliser les matériaux **plus souvent**. Nous utilisons de plus en plus de matériaux recyclés et explorons les obstacles au recyclage. Ainsi, nous évoluons vers des produits plus recyclables.

Nous collaborons avec des fournisseurs du monde entier pour améliorer les conditions de travail, grâce à des formations dans les usines et à notre plan par étapes visant à garantir un salaire décent. Nous nous efforçons également de réduire de moitié nos émissions de CO₂ d'ici 2030. C'est pourquoi nous optons de plus en plus pour des matériaux réutilisables et certifiés.

Même en période d'incertitude économique et de changement climatique mondial, nous restons fidèles à notre mission et continuons à bâtir une organisation résiliente, orientée client et responsable.

Chez HEMA, vous pouvez donc choisir en toute confiance des articles plus beaux, plus pratiques et meilleurs pour vous et pour la planète. C'est vraiment ça, HEMA.

Temps forts de 2025

- Notre empreinte carbone totale a diminué de 17,3 % par rapport à 2019
- Nous avons lié nos objectifs à nos prêts. Nous sommes d'ailleurs fiers d'avoir atteint 2 de nos 3 objectifs, ce qui nous a valu une réduction de notre taux d'intérêt.
- Nous soutenons le programme ACT – une initiative internationale pionnière au Cambodge visant à améliorer les salaires dans la chaîne d'approvisionnement.
- **75,6 %** de nos fournisseurs disposant de sites de production dans des pays à risque sont des partenaires de longue date qui fournissent HEMA depuis plus de cinq ans. Pas moins de **48,7 %** de ces fournisseurs travaillent même avec nous depuis plus de dix ans.
- 65 % du coton utilisé dans nos articles de mode est biologique.

ESRS 2 SBM-3, IRO-1 & IRO-2

CSRD

Nous souhaitons nous organiser de manière à anticiper correctement l'avenir. C'est pourquoi, depuis 2023, nous prenons des mesures ciblées pour nous conformer à la directive sur le reporting en matière de durabilité des entreprises (CSRD). Non seulement pour respecter les obligations de reporting, mais surtout pour ancrer durablement la durabilité dans notre processus décisionnel.

Notre approche est progressive :

- **2023** : nous avons commencé par une double analyse de matérialité (DMA) afin d'identifier les thèmes les plus importants.
- **2024** : nous avons structuré notre rapport en fonction de ces résultats.
- **2025** : nous posons les bases d'un pilotage structurel en définissant des indicateurs clés de performance (KPI), en établissant des définitions et en organisant la prise en charge en interne.
- **2026** : nous publierons un premier rapport CSRD-light portant sur l'année 2025, qui constituera une étape intermédiaire importante vers la conformité totale.

double analyse de matérialité

Comment définissons-nous les priorités de notre stratégie ? Nous avons sélectionné nos « enjeux matériels » à l'aide d'une double analyse de matérialité. Dans ce contexte, « matériel » signifie : le plus pertinent ou le plus important pour HEMA. Cela implique que nous identifions à la fois les principaux thèmes de développement durable sur lesquels HEMA a un impact (approche « inside-out ») et les thèmes qui influencent notre gestion d'entreprise (approche « outside-in »).

Nous avons ainsi pu déterminer quels thèmes sont importants pour HEMA et pour notre chaîne de valeur, ce qui nous permet de prendre des mesures ciblées. Nous avons identifié neuf thèmes matériels.

update annuel

Notre dernière analyse a été réalisée en 2023. Tous les trois ans, nous demandons à nos parties prenantes quels sont les thèmes pertinents pour HEMA afin de nous concentrer sur ceux-ci dans le cadre d'une analyse approfondie. En 2026, nous réaliserons une nouvelle double analyse de matérialité. Chaque année, nous examinons également s'il existe de nouvelles questions matérielles ou si les questions existantes ont perdu de leur pertinence. Sur base de l'analyse de cette année, nous

concluons que ces thèmes sont toujours d'actualité. Nous n'avons donc apporté aucune modification au cours de l'année écoulée.

processus de notre double analyse de matérialité

1. comprendre la chaîne de valeur

Nous avons commencé par acquérir une vision complète de notre chaîne de valeur et de nos parties prenantes en analysant le cycle de vie de nos produits : de la conception à la réutilisation. Sur la base de l'ESRS 2 et des lignes directrices de l'EFRAG, nous avons défini l'interprétation de HEMA en matière d'impact et de matérialité financière, y compris les seuils de matérialité. Après avoir défini ces cadres, nous avons dressé un inventaire des impacts, risques et opportunités potentiellement significatifs au sein de notre chaîne de valeur.

2. impliquer les parties prenantes

Afin d'obtenir des informations précieuses sur nos thèmes matériels, HEMA a identifié les principaux groupes de parties prenantes qu'elle souhaite impliquer dans l'analyse. C'est important, car ces résultats orientent notre stratégie et ainsi que nos comptes rendus.

Nous avons recueilli des informations d'environ 130 personnes par le biais d'une enquête menée auprès de diverses parties prenantes internes et externes. Elles ont évalué tous les thèmes des normes

européennes de reporting en matière de développement durable (ESRS) et ont indiqué l'importance qu'ils accordaient à ces thèmes pour HEMA. Nos parties prenantes sont décrites plus loin dans ce rapport.

3. entretiens approfondis et analyse

L'étape suivante a consisté à mener des entretiens approfondis et à analyser les informations. Notre responsable ESG a mené quinze entretiens avec un groupe sélectionné de parties prenantes. Il s'agissait de vérifier pourquoi certains thèmes obtenaient un score élevé et d'autres un score faible. C'est ainsi que nous sommes entrés dans le vif du sujet : sur quoi HEMA a-t-elle un impact ? En analysant les informations fournies et en tenant compte des commentaires des parties prenantes sur les opportunités et les risques, nous avons identifié les opportunités et les risques pour HEMA.

Les thèmes sont doublement importants pour nous s'ils ont un impact induit par HEMA sur les personnes ou l'environnement, et si ce thème représente un risque et/ou une opportunité significatifs pour nos propres activités commerciales.

4. validation interne

Chaque étape du processus a fait l'objet d'un rapport à l'équipe de direction, notre

directrice générale et notre CFO étant très impliqués. Par ailleurs, le processus et les conclusions ont été présentés à notre comité d'audit, au sein duquel sont représentés des membres du conseil de surveillance. Cela n'a donné lieu à aucune nouvelle conclusion ni à aucun retour d'information, et les résultats sont donc restés inchangés.

5. update annuel

Chaque année, nous procédons à une évaluation afin de vérifier s'il existe des thèmes urgents à ajouter et/ou si certains sujets ont perdu de leur pertinence pour HEMA.

tableau présentant les résultats de la double analyse de matérialité

Ce tableau présente les résultats de notre double analyse de matérialité. L'axe vertical représente la matérialité financière : plus un sujet est placé haut, plus le risque financier ou l'opportunité pour HEMA est important(e). L'axe horizontal représente la matérialité d'impact : plus un sujet est situé à droite, plus son impact sur la société ou l'environnement est important.

Les lignes dans le tableau indiquent la valeur seuil. Les sujets situés au-dessus du seuil sur l'axe vertical ou à droite du seuil sur l'axe horizontal sont matériels. Cela signifie qu'ils sont pertinents sur le plan financier, qu'ils ont un impact significatif sur la société ou l'environnement, ou les deux (double matérialité). Les sujets situés en dessous ou à gauche du seuil ne sont pas considérés comme matériels.

nos thèmes importants

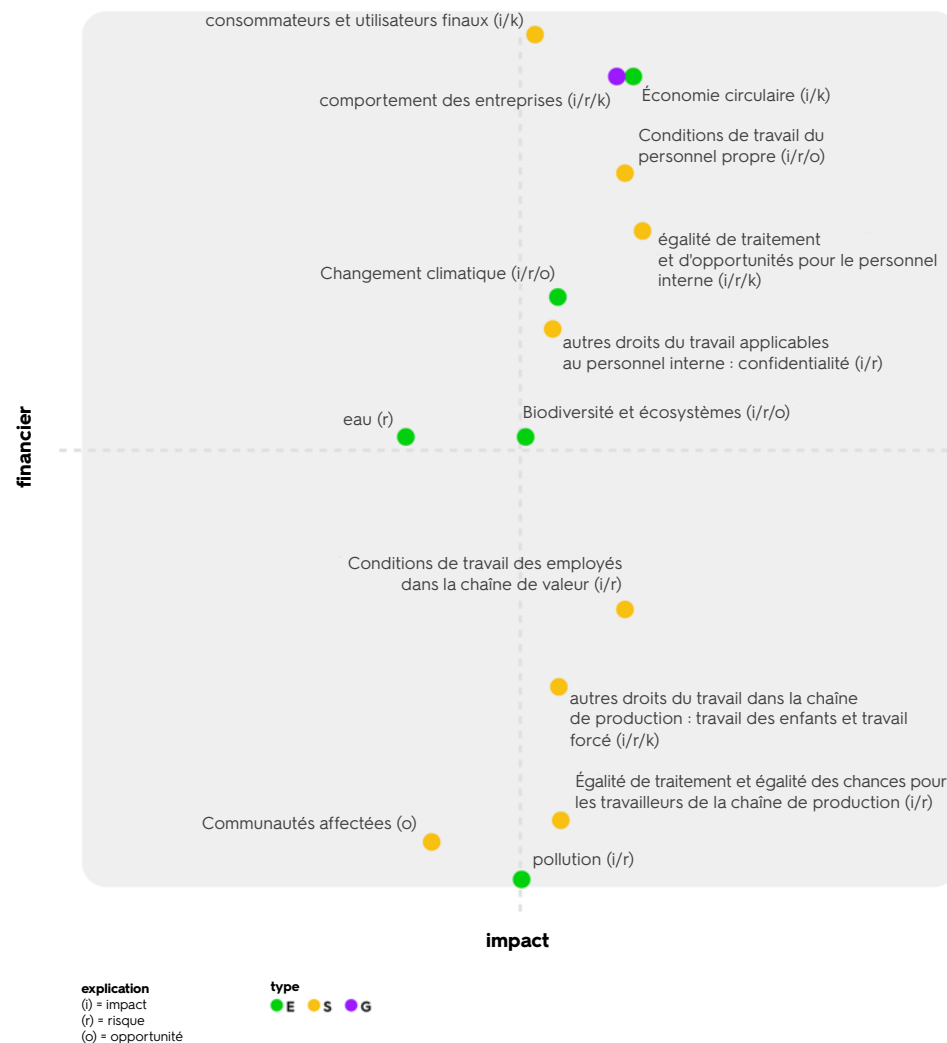


tableau de connectivité

ESRS	thème important	sous-thème (IM = impact matériel, FM = impact financier, DM = double impact)	Impacts, risques et opportunités	type	localisation dans la chaîne de valeur	Horizon temporel	ODD
E1	Changement climatique		Les émissions de gaz à effet de serre issues des activités propres de HEMA (champ d'application 1 & 2) et de l'ensemble de la chaîne de valeur (champ d'application 3) contribuent au changement climatique.	impact (-)	opérations propres & amont	Court, moyen, long	7, 12, 13
		atténuation du changement climatique (DM)	Le changement climatique peut entraîner des risques physiques tels que des conditions météorologiques extrêmes et l'élévation du niveau de la mer. Ces risques peuvent causer des dommages aux actifs propres, perturber la distribution et les chaînes d'approvisionnement, et entraîner à terme une augmentation des coûts due à la diminution de la disponibilité des matières premières et des capacités de transport.	risque (physique)	amont	Court, moyen, long	
		adaptation au changement climatique (DM)	L'évolution de la législation en matière de durabilité et des attentes sociétales augmente le risque de hausse des prix des produits et de l'énergie. En cas d'efforts insuffisants en matière de durabilité, le risque d'amendes, de non-conformité et d'atteinte à la réputation augmente également.	risque (transition)	opérations propres & amont	Court, moyen, long	
		énergie (DM)	En investissant dans l'efficacité énergétique et la gestion durable, HEMA peut non seulement réduire ses coûts, mais aussi renforcer son image de marque en tant que détaillant accessible et responsable, ce qui lui permettra d'accroître la fidélité de sa clientèle et ses parts de marché.	Opportunité	opération propre	Court, moyen	
E2	pollution	pollution de l'eau (GI)	L'utilisation de produits chimiques nocifs dans le processus de fabrication des produits textiles peut entraîner une pollution des ressources en eau dans les pays de production, ce qui entraîne à la fois des dommages écologiques et des risques pour la réputation de HEMA.	impact (-)	amont	Court, moyen, long	12
		pollution des sols (GI)	L'utilisation d'engrais chimiques et de pesticides dans la production de matières premières et d'ingrédients agricoles peut nuire à la qualité des sols, ce qui, à long terme, réduit la productivité agricole et met en péril l'approvisionnement de HEMA en ingrédients durables.	impact (-)	amont	Court, moyen, long	
E3	eau	captage d'eau (MF) consommation d'eau (MF)	Les pénuries d'eau dans la chaîne d'approvisionnement peuvent entraîner des interruptions de production, des hausses de prix et des pertes de chiffre d'affaires, ainsi que des risques pour la réputation en cas d'approvisionnement dans des régions souffrant de pénurie d'eau et une augmentation des coûts de mise en conformité due au durcissement de la réglementation en matière d'utilisation de l'eau.	Risque	amont	Court, moyen, long	6
E4	biodiversité	facteurs de contraintes directs pour la perte de biodiversité (GI)	La production de matières premières telles que le coton, la viande, le cacao, le bois, le papier et l'huile de palme pour les produits HEMA peut entraîner la déforestation, la dégradation des sols et la perte d'habitats naturels. Ces processus constituent une menace directe pour la biodiversité, car ils entraînent la disparition des habitats de nombreuses espèces végétales et animales et perturbent l'équilibre des écosystèmes.	impact (-) (potentiel)	amont	Court, moyen, long	14, 15
		impacts sur la taille et l'état des écosystèmes (GI) impacts sur les services écosystémiques (GI) Dépendances liées aux services écosystémiques et à la biodiversité (FM)		Risque	amont	Court, moyen, long	

E5	économie circulaire	entrées de matériaux, y compris utilisation des matériaux (MD)	L'utilisation de matières premières non renouvelables conduit à l'épuisement des ressources de la Terre.	impact (-)	amont	Court, moyen, long	8, 12
		sorties de matériaux liés aux produits et services (DM)	Les pouvoirs publics peuvent adopter des règles de plus en plus strictes afin de favoriser la transition vers une économie circulaire, ce qui peut entraîner une augmentation des coûts de mise en conformité et des amendes.	Risque	amont, opération propre, aval	court	
		déchets (DM)	Si l'on ne s'adapte pas à temps aux normes en matière de commerce responsable et circulaire, cela peut nuire à la réputation de l'entreprise et entraîner une baisse du chiffre d'affaires.	Risque	aval	moyen	
			Les produits et services circulaires (tels que la réparation, la location de produits et la vente d'occasion) peuvent créer de nouvelles sources de revenus, élargir la clientèle et renforcer la fidélité des clients.	Opportunité	opération propre	Moyen, long	
S1	nos employés	conditions de travail (DM)	Offrir à ses collaborateurs de bonnes conditions de travail et un environnement de travail inclusif, ce qui contribue à un niveau élevé de satisfaction des employés.	impact (+)	opérations propres	Court, moyen	3, 5, 8, 10
		égalité de traitement et égalité des chances pour tous (MI)	Les incidents liés à la sécurité et les conflits sociaux peuvent entraîner une augmentation de l'absentéisme pour cause de maladie et du taux de rotation du personnel, ainsi que des conséquences juridiques et une atteinte à la réputation.	Risque	opérations propres	Court, moyen	
		autres droits du travail : confidentialité (DM)	Mettre l'accent sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI), les possibilités d'évolution et un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée peut contribuer à une meilleure fidélisation des talents et à une amélioration de la productivité du personnel.	Opportunité	opérations propres	Court, moyen	
S2	employés de la chaîne de production	conditions de travail (MI)	Impact négatif potentiel sur les travailleurs de la chaîne de production, par exemple lorsqu'ils ne perçoivent pas un salaire suffisant pour vivre, sont confrontés à des horaires de travail excessifs ou ne bénéficient pas de la liberté syndicale. Cela peut entraîner des risques opérationnels et des risques liés à la réputation. Parallèlement, l'amélioration des conditions de travail offre des opportunités pour établir des relations durables avec nos fournisseurs, améliorer la qualité de nos produits et renforcer notre image sociale.	Impact (-), risque, opportunité	amont	Court, moyen, long	1, 8, 12, 17
		égalité de traitement et égalité des chances pour tous (MI)	Impact négatif potentiel sur les femmes dans la chaîne de production lorsqu'elles sont confrontées à des discriminations fondées sur le genre, telles que l'inégalité salariale, des perspectives de carrière limitées ou l'absence de protection contre le harcèlement. Cela peut entraîner des risques financiers et liés à la réputation. Parallèlement, la promotion de l'égalité des sexes offre des opportunités pour renforcer la position des femmes, améliorer la culture d'entreprise et contribuer à une chaîne d'approvisionnement inclusive et durable.	Impact (-), risque, opportunité	amont	Court, moyen, long	
		autres droits du travail : travail des enfants et travail forcé (MI)	Impact négatif potentiel en cas de recours au travail des enfants ou au travail forcé dans la chaîne de production, ce qui constitue une grave violation des droits de l'homme. Cela entraîne des risques juridiques, opérationnels et liés à la réputation. Grâce à une politique active et à la collaboration avec ses fournisseurs, HEMA peut contribuer à prévenir l'exploitation et à promouvoir des conditions de travail équitables et sûres.	Impact (-), risque, opportunité	amont	Court, moyen, long	
S4	consommateurs et utilisateurs	impact sur l'information (DM)	Une protection insuffisante des données des clients peut entraîner des fuites de données, ce qui peut se traduire par une violation de la législation sur la protection de la vie privée (telle que le RGPD), une atteinte à la réputation et une responsabilité financière.	Impact négatif potentiel et risques	opérations propres, aval	court	3, 12
		sécurité personnelle (DM)	Les produits dangereux et les conditions de sécurité insuffisantes dans les magasins physiques peuvent entraîner des blessures ou des désagréments pour les consommateurs, ce qui peut exposer l'entreprise à des risques en matière de réputation et de responsabilité.	Impact négatif potentiel et risques	opérations propres, aval	Court, moyen, long	
		inclusion sociale (DM)	Une expérience d'achat inclusive améliore l'accessibilité pour divers groupes de clients, ce qui peut se traduire par une plus grande satisfaction client, une augmentation de la fréquentation des magasins et, au final, une hausse du chiffre d'affaires.	Opportunité	opérations propres, aval	Court, moyen, long	

G1	comportement des entreprises	culture d'entreprise (DM)	Les situations ou comportements contraires à l'éthique peuvent avoir des conséquences négatives pour les parties prenantes et entraîner des risques pour la réputation.	Risque	amont, opérations propres, aval	Court, moyen, long	8, 16, 17
		protection des lanceurs d'alerte (DM)					
		bien-être animal (DM) relation avec la politique et les activités de lobbying (DM)					
		gestion des relations avec les fournisseurs, y compris les pratiques de paiement (DM)	Une culture d'entreprise positive et largement partagée, ainsi que des relations solides avec les fournisseurs, peuvent contribuer à pérenniser l'entreprise et à atteindre ses objectifs.	Opportunité	amont, opérations propres	Court, moyen, long	
		corruption et pots-de-vin (DM)	En tant qu'acheteurs de produits et de matières premières, nous avons un impact sur les personnes, les animaux et l'environnement.	impact (-/+)	amont, opérations propres, aval	Court, moyen, long	

ESRS 2
SBM-2

parties prenantes et intéressées

La collaboration avec nos parties prenantes et les parties intéressées est essentielle pour donner vie à notre mission. En collaboration avec nos fournisseurs, nos partenaires et les organisations de la société civile, nous nous efforçons sans cesse de nous améliorer. En engageant un dialogue ouvert, nous restons attentifs aux opportunités et aux défis.

Nous collaborons avec nos parties prenantes à trois niveaux distincts :

- 1) stratégique
- 2) partenariat thématique
- 3) activités quotidiennes de l'entreprise

Notre collaboration avec les parties prenantes repose sur quatre principes fondamentaux :

- **Transparence** : nous assurons une communication ouverte et honnête avec toutes les parties prenantes.
- **Interlocuteur** : nous écoutons activement les préoccupations et les suggestions des parties prenantes

et les impliquons dans les processus décisionnels.

- **Responsabilité et leadership moral** : nous prenons en compte l'impact de nos décisions et de nos activités sur les différentes parties prenantes.
- **Nous tenons nos engagements** : encourager des pratiques plus durables qui contribuent à une valeur à long terme, tant pour HEMA que pour nos parties prenantes.



C'est ainsi que nous procédons

groupe de parties prenantes	objectif	communication	interaction	place dans la chaîne de valeur
fournisseurs	partager l'information et stimuler l'amélioration continue	conditions contractuelles, évaluations et sessions de retour d'information, initiatives de collaboration, journées stratégiques, bulletin d'information à l'intention des fournisseurs	partenariat thématique	production
personnel	discuter de la stratégie et des progrès de HEMA et permettre aux collègues de donner leur avis.	réunions d'équipe, réunions d'entreprise, mises à jour via l'intranet, journées stratégiques	stratégie HEMA	Logistique en ligne et hors ligne
syndicats	discuter de la convention collective et recueillir les retours d'information	consultations, conseil d'entreprise	stratégie HEMA	Logistique en ligne et hors ligne
baillleurs	partager l'information et stimuler l'amélioration continue	consultations sur les locaux et les magasins	gestion des parties prenantes dans les activités quotidiennes de l'entreprise	Logistique en ligne et hors ligne
entrepreneurs	discuter de la stratégie et des progrès de HEMA	conditions contractuelles, réunion du conseil d'entreprise avec la direction, journées stratégiques, mises à jour via l'intranet, lettre d'information	stratégie HEMA	magasin en ligne et hors ligne
clients	organiser des réunions, présenter la stratégie et les produits, recueillir des commentaires et tester des concepts	enquêtes de satisfaction client, réseaux sociaux, avis sur les produits, service client, panel de clients, informations disponibles sur nos sites web et en magasin, publicités, presse	stratégie HEMA	Vente de produits de seconde main en magasin et en ligne
actionnaires	fournir et analyser des informations, évaluer des situations et définir une stratégie	rapport annuel et mises à jour financières, réunions avec le RvC	stratégie HEMA	global
établissements de crédit	expliquer la stratégie et la durabilité et recueillir les retours d'information	rapport annuel et mises à jour financières, rapport de durabilité, journées stratégiques et événement pour les parties prenantes.	stratégie HEMA	global
gouvernements et régulateurs	expliquer la stratégie et la durabilité et recueillir les retours d'information	rapport annuel de durabilité, visites de travail de ministères ou d'administrations locales, événements pour les parties prenantes	gestion des parties prenantes dans les activités quotidiennes de l'entreprise	global
communautés locales, groupes vulnérables et ONG	expliquer la stratégie et la durabilité et recueillir les retours d'information	initiatives de collaboration, participation/adhésion à des alliances (voir collaborations), journées stratégiques, événements pour les parties prenantes	partenariat thématique	global
instituts de formation de la connaissance	expliquer la stratégie et la durabilité et recueillir les retours d'information	initiatives de collaboration, participation/adhésion à des alliances (voir collaborations), journées stratégiques, événements pour les parties prenantes	partenariat thématique	global
organisations interprofessionnelles	expliquer la stratégie et la durabilité et recueillir les retours d'information, défense des intérêts	initiatives de collaboration, participation/adhésion à des alliances (voir collaborations), journées stratégiques, événements pour les parties prenantes, délibérations	partenariat thématique	global

Transparent et réciproque

communication avec les parties prenantes chez HEMA

Les parties prenantes nous apportent un regard extérieur précieux et objectif : des perspectives, une expertise et des expériences que nous n'avons pas en interne. Cela vaut pour de nombreux sujets, et tout particulièrement pour la durabilité. Pour progresser réellement, nous avons besoin les uns des autres.

Le dialogue est donc essentiel et repose sur une logique de réciprocité. Concrètement, nous partageons également de manière ouverte les difficultés auxquelles nous faisons face, les dilemmes que nous rencontrons et les arbitrages que nous devons réaliser. C'est précisément dans cette transparence que naissent la compréhension mutuelle et la possibilité d'avancer ensemble.

Comment cela fonctionne-t-il en pratique ?

Nina Moers, conseillère senior en affaires publiques, explique la gestion des parties prenantes chez HEMA : « La gestion des parties prenantes prend différentes formes. Une part importante repose sur le contact direct : des échanges, des sessions de travail

et des réunions au cours desquelles nous recueillons activement des contributions et assurons un retour d'information. »

Avec l'aide des autorités publiques, nous construisons de manière ciblée un réseau, en particulier avec les ministères responsables de la mise en œuvre des lois et de la réglementation. La législation poursuit souvent des objectifs sociétaux clairs, mais sa traduction dans la pratique d'un détaillant requiert une connaissance spécifique des opérations commerciales et des processus de la chaîne d'approvisionnement. En dialoguant, nous pouvons contribuer à une réglementation à la fois efficace et applicable.

Par ailleurs, nous collaborons avec des organisations sociétales et des associations caritatives. Celles-ci jouent à la fois le rôle de partenaires dans la réalisation d'un impact sociétal et celui de partenaires de réflexion sur des sujets sensibles ou complexes. En discutant ouvertement des dilemmes avec des organisations confrontées quotidiennement à ces problématiques spécifiques, nous pouvons prendre des décisions plus éclairées et plus rigoureuses.

communication transparente

En 2025, nous avons franchi une étape importante dans la manière dont nous communiquons sur la durabilité. Nina explique : « Historiquement, nous avons toujours été prudents : pas d'autopromotion, mais simplement l'action. Cette modestie est précieuse, mais elle comporte le risque de ne pas suffisamment partager ce que nous faisons réellement. »

C'est pourquoi nous avons développé un calendrier de communication clair, qui nous permet de donner une visibilité structurée sur nos objectifs en matière de durabilité, les progrès réalisés, les succès que nous célébrons et les défis auxquels nous sommes confrontés. Découvrez [ici](#), par exemple, comment Marieke de Haan-Doolaard, directrice du développement durable, explique comment le développement durable est ancré dans toutes nos activités, dans un article publié par ABN AMRO.

« Nous voulons créer de beaux produits dont nos clients pourront profiter le plus longtemps possible. C'est là l'essentiel, c'est là que réside notre responsabilité. »



Marieke de Haan-Doolaard
Responsable de la durabilité HEMA

journées stratégiques annuelles

L'un des moments forts de 2025 a été l'élargissement de nos journées stratégiques annuelles à un groupe plus large de parties prenantes. Alors que ces réunions s'adressaient auparavant aux collaborateurs et aux fournisseurs, nous avons désormais invité des organisations sociales, des ONG, des institutions financières et des experts externes.

Lors de ces réunions, nous partageons notre orientation stratégique, laissons de la place au feedback et recueillons des contributions concrètes afin d'affiner davantage nos plans. Les parties prenantes ont indiqué avoir particulièrement apprécié le fait d'être activement impliquées dans notre stratégie, plutôt que de se concentrer uniquement sur le domaine dans lequel elles sont habituellement engagées.

« Dans les années à venir, nous souhaitons communiquer notre récit en matière de durabilité de manière encore plus claire et cohérente, tout en continuant à investir dans une communication bidirectionnelle avec nos parties prenantes », explique Nina. « Recueillir des contributions est important, mais il est tout aussi essentiel de restituer

l'information, afin que chacun puisse voir ce que nous faisons de leurs retours et que nous puissions réellement créer de l'impact ensemble. »



collaborations

Pour donner vie à nos collaborations, nous travaillons avec un mélange de partenaires : des adhésions et projets aux accords et conventions (internationaux). Nous croyons en la force du faire ensemble, du partage de connaissances et de l'apprentissage mutuel.

adhésions

- amfori (norme BSCI, plateforme BEPI, mécanisme de réclamation)
- CRIB (Children' rights and business)
- Textile Exchange
- Modint
- Inretail
- SBTi
- Open Supply Hub
- Thuiswinkel.org
- EVOFENEDEX

collaborations/projets

- ROOT, notre outil de mesure des émissions de CO₂
- Spirefly pour la mesure de notre impact sur la nature
- Enact pour le soutien en matière de diligence raisonnable
- Awaj Foundation pour la liberté syndicale
- comité de pilotage salaire vital IDH
- ACT salaire vital – Cambodge

accords signés

- Accord International
- Transparency Pledge
- Charte de la diversité en entreprise
- Le Pacte plastique européen
- Déclaration sur l'égalité des chances

conventions internationales

- Conventions de l'OIT
- Principes directeurs de l'OCDE
- UN Guiding Principles on Business and Human Rights
- la Déclaration universelle des droits de l'homme
- Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDAW)

bonnes causes

Par le biais de contributions financières et de dons de produits, HEMA soutient différentes associations caritatives. En 2025, cela a représenté un total de 522 814 euros de contributions financières et 199 287 euros de dons de produits. Grâce au programme de fidélisation de la carte de fidélité HEMA, nos clients ont fait don de leurs points épargnés à des associations caritatives. Ainsi, Pink Ribbon Nederland, Team Alzheimer, Stichting Baby Spullen, Stichting Jarige Job et le Armoedefonds ont reçu des contributions financières et des dons de produits via le programme de fidélité aux Pays-Bas. Pink Ribbon Belgique et Bednet ont reçu des dons en Belgique. War Child, Kinderziekenhuizen van Oranje, COC et Serious Request ont également bénéficié de dons financiers, issus d'une partie du prix de vente de produits ou de campagnes spécifiques, comme les pyjamas War Child. D'autres organisations, telles que le Wilhelmina Kinderziekenhuis, Because We Carry, l'Armée du Salut, la Fondation Linda, Mohuka, Pride, la Stichting Oekraïne, la Banque alimentaire et Too Good To Go, ont été soutenues par des dons de produits.

environnement

Depuis 100 ans, HEMA est un magasin pour tout le monde. Proposant de beaux produits, pratiques, abordables et de bonne qualité. C'est ce qui rend HEMA unique : nous sommes là pour vous, du premier body évolutif à la dernière bougie de deuil qui brûle. En cent ans, beaucoup de choses ont changé, mais cet amour de la vie quotidienne est toujours resté le même.



environnement

Nous concevons de manière plus intelligente afin que les produits puissent être utilisés longtemps. Cela inclut également le choix rigoureux de nos matériaux. Nous testons en interne la qualité de nos produits et encourageons les clients à bien les entretenir afin de prolonger leur durée de vie.

Pour fabriquer des produits de bonne qualité, nous avons besoin d'un environnement sain. Du coton de nos bodies pour bébés au bois de nos ustensiles de cuisine, en passant par les sols fertiles nécessaires à notre café : nos produits trouvent leur origine dans la nature. C'est pourquoi nous assumons notre responsabilité. Étape par étape, nous réduisons notre impact négatif sur l'environnement. Nous nous concentrons sur cinq thèmes interconnectés, répartis sur les trois piliers suivants :

- **changement climatique**
- **la nature (pollution, eau, biodiversité)**
- **matériaux et économie circulaire**

Ces thèmes étant fortement liés, nous adoptons une approche intégrée. Grâce à des stratégies et des plans d'action couvrant l'ensemble de notre gamme, nous réduisons notre impact négatif sur plusieurs fronts

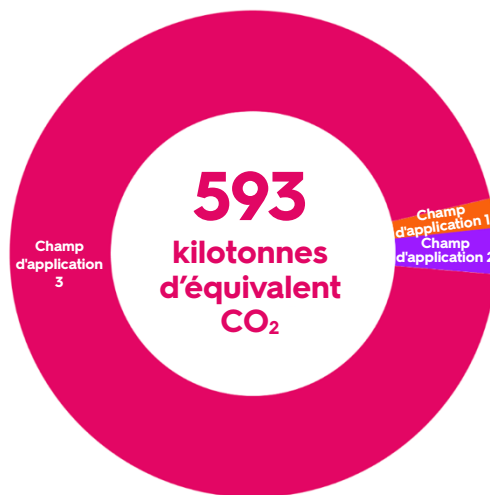
à la fois, notamment par le biais d'une conception circulaire, de matériaux plus durables, d'une réduction des emballages et d'une production plus efficace.

changement climatique

nos impacts matériels, risques et opportunités

L'impact du changement climatique est visible partout. L'augmentation mondiale des températures, les pénuries de matières premières et les phénomènes météorologiques extrêmes nous affectent en tant qu'êtres humains et en tant qu'entreprise. Parallèlement, nous savons que nos propres activités contribuent également au changement climatique. Dans nos opérations directes (champ d'application 1 et 2) ainsi que dans la chaîne de valeur (champ d'application 3), nous émettons des gaz à effet de serre. C'est pourquoi nous travaillons activement à réduire notre empreinte CO₂. Par ailleurs, nous nous préparons aux conséquences du changement climatique, afin de pouvoir continuer à exercer nos activités de manière responsable sur le long terme.

Notre empreinte climatique en 2025



E1-1
IRO-1

Aperçu des indicateurs clés de performance (KPI) et des objectifs

E1 changement climatique

IRK	sujet	Description	Chaîne de valeur	Horizon temporel
⊖	Notre empreinte climatique	Les émissions de gaz à effet de serre issues des activités propres de HEMA (champ d'application 1 & 2) et de l'ensemble de la chaîne de valeur (champ d'application 3) contribuent au changement climatique.		
⚠	Risques climatiques physiques	Le changement climatique peut entraîner des risques physiques tels que des conditions météorologiques extrêmes et l'élévation du niveau de la mer. Ces risques peuvent causer des dommages aux actifs propres, perturber la distribution et les chaînes d'approvisionnement, et entraîner à terme une augmentation des coûts due à la diminution de la disponibilité des matières premières et des capacités de transport.		
⚠	Transition vers une économie plus durable	Nous devons nous conformer à une législation en matière de développement durable en constante évolution, sous peine de sanctions si nous ne nous y conformons pas dans les délais impartis.		
★	Assurer la pérennité de HEMA : des processus plus durables et renforcer la confiance	La promotion de l'égalité des sexes offre des opportunités pour renforcer la position des femmes, améliorer la culture d'entreprise et contribuer à une chaîne d'approvisionnement inclusive et durable.		

⊕ impact positif actuel ⊖ impact négatif actuel ⚠ Risque 🏠 matières premières/ingrédients 🏭 production 🚚 logistique
 ⊕ impact positif potentiel ⊖ impact négatif potentiel ★ Opportunité 🛒 magasin en ligne et hors ligne 👤 clients ♻️ seconde vie

court moyen long

objectifs et résultat

Périmètre 1 & 2 : Réduction de 75 % des émissions en 2030 par rapport à 2019.



Champ d'application 3 : Réduction de 46,2 % des émissions en 2030 par rapport à 2019.



politique

- Politique des matériaux
- Politique des ingrédients
- Politique fournisseurs
- Réduction des émissions de CO₂ dans la chaîne de production

Empreinte climatique

L'année dernière, nous avons communiqué sur notre empreinte climatique de 2023, en raison du temps nécessaire au calcul de notre mesure CO₂. Dans ce rapport, nous rattrapons notre retard : nous présentons notre empreinte climatique pour 2024 et 2025, et celle-ci a été validée par notre commissaire aux comptes externe.

Chaque année, nous franchissons des étapes importantes et continuons d'investir dans l'amélioration de la qualité de nos données. Là où nous utilisions auparavant des moyennes sectorielles, nous disposons désormais d'une meilleure compréhension de la composition spécifique des produits et pouvons les relier directement à des facteurs d'émission adaptés. Cela nous permet de mettre en place des mesures de réduction plus ciblées, tant au sein de nos propres opérations que dans la chaîne de valeur.

Un exemple important est que, pour l'empreinte CO₂ de 2024, nous avons intégré pour la première fois la consommation d'énergie et les sources d'énergie des sites de production dans le calcul. Ainsi, nous savons mieux quels sites contribuent le plus à nos émissions et pouvons affiner davantage nos priorités.

Pour permettre ces améliorations, nous travaillons avec un nouveau partenaire pour le calcul de notre empreinte de CO₂ pour 2024 et 2025 : Root Sustainability. La transition vers cette plateforme nous permet de suivre notre impact avec plus de précision et de piloter plus efficacement nos actions de réduction.

« Auparavant, nous travaillions souvent avec des moyennes. Aujourd'hui, nous voyons, par produit et par usine, où se situent les impacts les plus importants. « Cela rend notre approche de réduction beaucoup plus ciblée », déclare Fuusje Schlette, responsable du calcul de notre empreinte CO₂ chez HEMA.

En 2025, l'empreinte climatique totale de HEMA était de 592,8 kilotonnes d'équivalent CO₂. Dont l'évolution est de 2,6 % attribuable à nos propres opérations (périmètre 1 et 2). Les 97,4 % restants correspondent aux émissions indirectes de notre chaîne de valeur (périmètre 3), principalement issues de la production des biens achetés que nous vendons à nos clients.

Par rapport à 2019, notre empreinte climatique totale a diminué de 17,3 % sur la période jusqu'en 2025, passant de 717 à 592,8 kilotonnes d'équivalent CO₂.

2024 : En 2024, nous avons constaté une augmentation des émissions de CO₂, car nous avons intégré la consommation d'énergie des

sites de production des usines fournissant HEMA. L'empreinte totale de HEMA a ainsi augmenté, mais sans cette intégration, les émissions par produit ont en réalité diminué. Cela témoigne d'une mesure plus précise et d'une évolution dans la bonne direction.

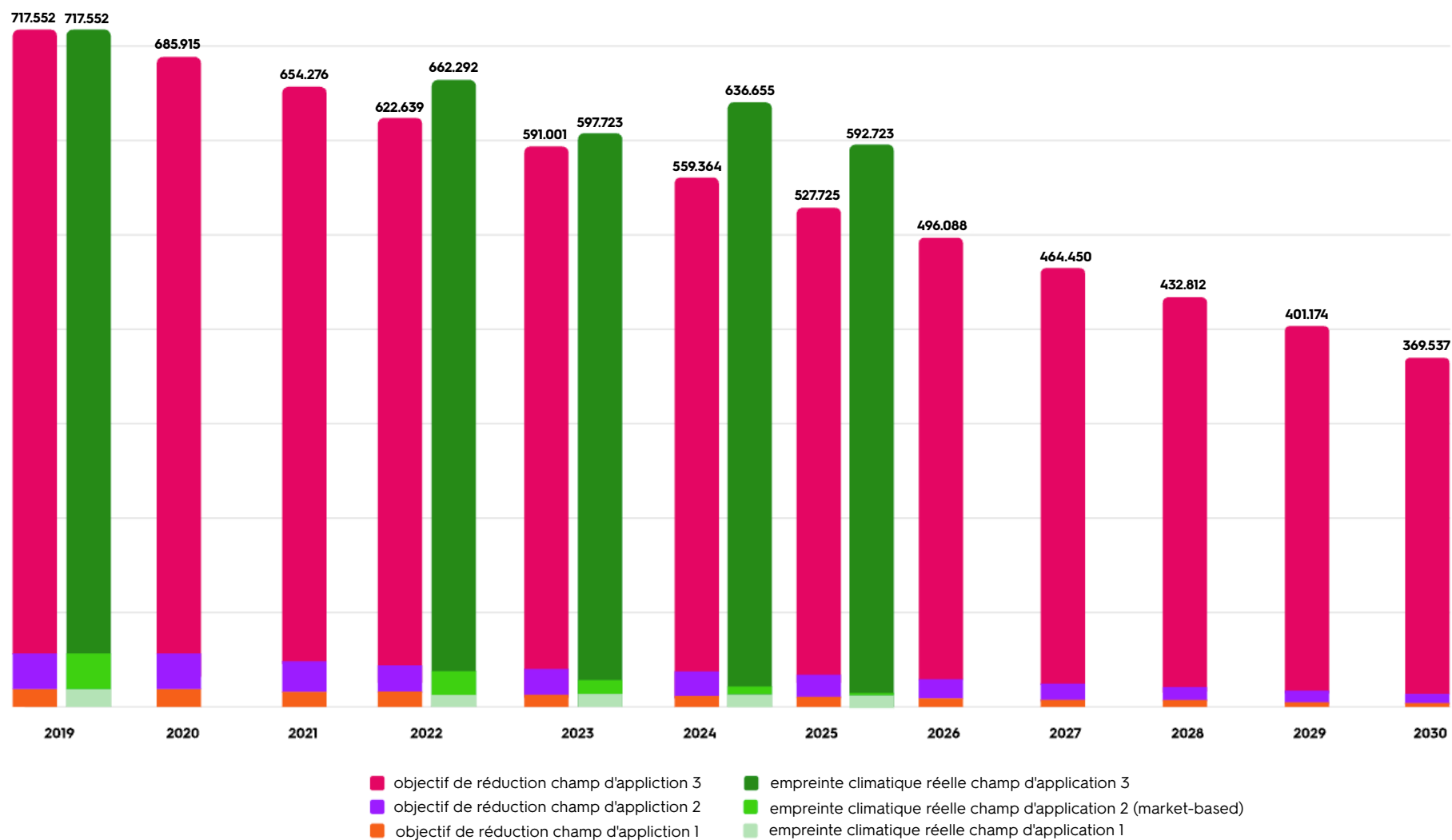
2025 : En 2025, les émissions de CO₂ ont diminué par rapport à 2024, et également par rapport à 2023. Nous en sommes très fiers.

Cela s'explique principalement par plusieurs initiatives :

1. Nous avons signé un nouveau contrat énergétique, grâce auquel nous achetons 100 % d'énergie éolienne pour nos magasins aux Pays-Bas.
2. Nous avons amélioré la qualité de nos données en ajoutant des labels de certification aux données relatives aux matériaux.
3. Nous avons augmenté nos achats de matériaux plus durables.
4. Nous ne prenons plus uniquement en compte la consommation d'énergie des usines, mais aussi le mix énergétique (énergies renouvelables et combustibles fossiles) de nos 40 usines stratégiques. Qui, ensemble, sont responsables de 75 % des émissions de l'ensemble de nos usines.

notre empreinte climatique en image

2019-2030



Champ d'application 1 & 2 propres opérations

La gestion de notre entreprise exige de l'énergie. Nous chauffons et éclairons nos magasins, refroidissons les produits et transportons les marchandises de nos centres de distribution vers les points de vente.

Nos émissions du champ d'application 1 sont en baisse de 30 % par rapport à 2019, pour atteindre 13,2 kilotonnes d'équivalent CO₂. Il s'agit de toutes les émissions directes de gaz à effet de serre résultant de la combustion de gaz ou de combustibles fossiles dans le cadre de nos propres activités. La majeure partie de ces émissions est due à la consommation de gaz pour le chauffage des magasins, à la consommation de fluides frigorigènes des installations de réfrigération et à la consommation de carburant de nos camions.

En 2025, les émissions de champ d'application 2 auront diminué de 93 % par rapport à 2019, pour atteindre 2,6 kilotonnes d'équivalent CO₂. Cela comprend toutes les émissions indirectes liées à la consommation d'énergie achetée, comme l'électricité, le chauffage urbain et le refroidissement. La consommation d'électricité de nos magasins est la principale source d'émissions. À partir de 2025, nous

achèterons 100 % d'énergie éolienne européenne pour nos propres établissements aux Pays-Bas. De plus, l'ensemble de notre parc automobile (voitures particulières) aux Pays-Bas sera électrique d'ici 2025.

Champ d'application 3 Chaîne de valeur

Le champ d'application 3 comprend toutes les émissions indirectes de CO₂ dans notre chaîne de valeur, telles que l'extraction des matières premières, la production de nos articles, le transport des usines vers nos centres de distribution, les trajets domicile-travail des collaborateurs, les déplacements professionnels et la gestion des déchets. Nous incluons également la consommation d'énergie des clients lors de l'utilisation de nos produits, comme par exemple faire bouillir de l'eau avec notre bouilloire Ketelbinkie.

Sur la période 2019 à 2025, les émissions totales du champ d'application 3 ont diminué de 13 %, passant de 660 kton à 577 kton d'équivalent CO₂.

La plus grande part de nos émissions du champ d'application 3 provient de la catégorie 3.1 : biens et services achetés, qui représente 74,9 % de notre empreinte totale. Compte tenu du volume important de produits achetés et du fait que la production

de ces produits (de l'extraction des matières premières à leur assemblage) a l'impact le plus important, il s'agit de la catégorie la plus importante dans notre empreinte carbone globale.



**Empreinte carbone en 2024 et 2025 :
détails de la répartition**

catégorie	2019	2022	2023	2024*	2025*	différence en % par rapport à 2019
Champ d'application 1	18.809	12.465	13.932	13.550	13.156	-30%
1.1 combustion dans nos propres bâtiments	7.387	5.573	4.252	3.150	2.610	-65%
1.2 combustion de carburants dans nos propres moyens de transport	4.900	3.384	3.042	2.225	2.096	-57%
1.4 autres émissions directes (par ex. réfrigérants)	6.522	3.508	6.638	8.175	8.449	+30%
Périmètre 2 (location-based)	26.235	21.201	15.241	14.976	15.755	-40%
2.1 électricité achetée	25.846	20.303	14.786	14.582	15.417	-40%
2.3 achat de chaleur	274	897	456	394	338	+23%
2.4 achat de réfrigération	115					
Périmètre 2 (émissions liées au marché)	38.564	25.362	10.379	8.127	2.566	-93%
2.1 électricité achetée	38.174	24.465	9.924	7.734	2.228	-94%
2.3 achat de chaleur	274	897	456	394	338	+23%
2.4 achat de réfrigération	116					
Champ d'application 3	660.179	624.465	572.925	614.978	577.084	-13%
3.1 biens et services achetés	482.323	485.846	430.497	483.249	443.921	-8%
3.3 Combustibles ou énergie hors des périmètres 1 et 2, basés sur le marché	7.718	6.521	4.668	2.235	2.026	-74%
3.4 transport et distribution dans la chaîne d'approvisionnement	15.092	17.663	15.981	19.827	19.723	+31%
3.5 traitement des déchets	4.028	3.521	3.996	5.017	4.752	+18%
3.6 voyages d'affaires	465	188	258	276	314	-32%
3.7 transport domicile-lieu de travail	12.250	12.415	5.187	6.200	5.842	-52%
3.11 utilisation des produits vendus	75.263	39.326	49.961	53.634	56.871	-24%
3.12 traitement des produits vendus en fin de vie	31.041	37.522	41.999	33.658	33.163	+7%
3.14 franchisés	31.999	21.463	20.378	10.883	10.473	-67%
Total basé sur le marché	717.552	662.292	597.723	636.655	592.805	-17%
Total basé sur la localisation	703.893	657.588	602.098	643.504	610.591	-13%

méthodologie et hypothèses

* Les données de 2024 et de 2025 sont présentées sur la base des méthodes comptables et des définitions décrites ci-dessous et font l'objet d'une mission d'assurance limitée en vertu de la norme NV COS 3000. Nous renvoyons à la page 118 pour le rapport d'assurance limitée de l'auditeur.

Nous reportons nos émissions de CO₂ liées à la consommation d'électricité selon les deux méthodes du GHG Protocol : location-based et market-based. Celles-ci sont présentées dans le tableau. Étant donné que les objectifs SBTi de HEMA sont définis sur la base de la méthode market-based, toutes les données CO₂ publiées dans ce rapport reposent sur nos émissions market-based.

La méthode dite market-based comptabilise les émissions en fonction de l'électricité effectivement achetée, telle que définie dans les contrats. Les émissions market-based reflètent les choix conscients que nous faisons pour réduire notre impact climatique. En concluant des contrats d'énergie renouvelable, nous pouvons réduire activement notre empreinte CO₂.

La méthode basée sur la localisation utilise le facteur d'émission moyen du réseau électrique du pays dans lequel l'organisation exerce ses activités et permet ainsi de déterminer les émissions théoriquement associées à la consommation du mix électrique moyen.

méthodologie et hypothèses

HEMA utilise le protocole Greenhouse Gas (GHG) et suit ces lignes directrices. Le calcul de l'empreinte CO₂ de HEMA est réalisé selon la méthode ACV (analyse du cycle de vie, ou LCA). Cela signifie que toutes les émissions générées au cours de l'ensemble du cycle de vie d'un produit sont prises en compte. Nous réalisons cela aux côtés de notre partenaire Root Sustainability.

Dans le calcul de notre empreinte, huit catégories sont exclues du périmètre :

- 1.4 Émissions issues de processus chimiques ou physiques
 - HEMA ne produit pas d'acier, de ciment ni de produits chimiques.
- 2.2 Émissions indirectes liées à la vapeur
 - HEMA n'achète pas de vapeur ou de chaleur auprès de fournisseurs externes, car l'entreprise ne dispose pas d'installations industrielles.
- 3.2 Biens d'équipement (capital goods)
 - Les biens d'équipement sont inclus dans le champ d'application 3.1.
- 3.8 Actifs loués en amont (upstream leased assets)
 - La consommation d'énergie des actifs loués est incluse dans le champ d'application 1 et 2 ou dans le champ d'application 3.1.
- 3.9 Transport et distribution en aval
 - Tout le transport est inclus dans le champ d'application 3.4.
- 3.10 Transformation des produits vendus
 - Les produits HEMA sont des produits finis et ne sont donc pas transformés ultérieurement.
- 3.8 Actifs loués en amont aval (downstream leased assets)
 - HEMA ne loue pas d'actifs.
- 3.15 Investissements
 - HEMA ne détient pas d'investissements significatifs dans d'autres entreprises.

Champ d'application 1 & 2

Nos émissions de champ d'application 1 et 2 comprennent la consommation d'électricité et de gaz des magasins, centres de distribution et bureaux, l'utilisation de fluides

frigorigènes des installations de réfrigération, la consommation de carburant du transport interne ainsi que notre flotte de véhicules en leasing.

- La consommation d'électricité et de gaz des magasins est calculée sur la base des données de facturation. Lorsque ces données ne sont pas disponibles, une extrapolation est réalisée sur la base de la consommation moyenne par mètre carré.
- Les fluides frigorigènes, la consommation de carburant du transport propre et la flotte de véhicules en leasing sont entièrement calculés à partir des données de facturation.
- Nous utilisons les facteurs d'émission issus d'Ecoinvent 3.11 et de CO₂emissiefactoren.nl.

Champ d'application 3.1 Biens et services achetés

Cela concerne l'ensemble des biens achetés par HEMA au cours de l'exercice financier, y compris les investissements en immobilisations (biens d'équipement). Pour le calcul, nous utilisons les quantités, les poids, la composition des matériaux et les montants financiers.

Les hypothèses suivantes ont été retenues pour le calcul de la catégorie 3.1 :

- Lorsqu'un produit ne dispose pas d'informations sur sa composition matérielle, un produit comparable dont la composition est connue est utilisé comme référence (proxy).
- Dépenses opérationnelles et dépenses d'investissement (OPEX et CAPEX) : chaque dépense est attribuée à une catégorie à laquelle est ensuite associée une référence d'impact. Ces catégories couvrent 95 % des dépenses ; les 5 % restants font l'objet d'une extrapolation.

Les facteurs d'émission utilisés proviennent des sources suivantes : Ecoinvent version 11, EXIOBASE, Agri-footprint

et des EPD (Environmental Product Declarations) spécifiques.

Champ d'application 3.3 – Émissions liées aux combustibles et à l'énergie non incluses dans les champs d'application 1 & 2

Cette catégorie couvre les activités « amont » (upstream), telles que l'extraction, la production, le raffinage et le transport des combustibles jusqu'au réservoir ou au réseau électrique. Il s'agit des émissions générées lors de la production des combustibles et de l'énergie comptabilisés dans les champs d'application 1 & 2. Les facteurs d'émission utilisés pour ces calculs proviennent de CO₂emissiefactoren.nl et d'Ecoinvent 3.11.

Champ d'application C3.4 – Transport amont et aval

Le transport amont est mesuré en tonnes-kilomètres. L'analyse porte sur le trajet entre le producteur et notre centre de distribution. L'itinéraire est estimé sur la base de la localisation du producteur et du port maritime connu utilisé par ce producteur. Pour chaque producteur, nous retenons le mode de transport le plus fréquemment utilisé. HEMA utilise Ecoinvent 3.11 pour ses calculs.

La distribution vers les magasins HEMA à l'étranger est assurée par des transporteurs externes. Ces transporteurs nous communiquent les distances parcourues. Pour les commandes en ligne, nous recevons de nos transporteurs des données sur les colis livrés ainsi que les facteurs d'émission associés.

Champ d'application 3.5 Déchets issus des activités propres

Pour le calcul des émissions liées aux déchets issus de nos propres activités, nous nous basons sur la majeure partie du volume de déchets exprimé en kilogrammes. Les données manquantes font l'objet d'une extrapolation. Les extrapolations sont réalisées à partir des données des années précédentes ou, pour les magasins, sur la base du ratio kg/m². Les facteurs d'émission utilisés

proviennent d'Ecoinvent 3.11 et sont appliqués en fonction du type de déchet et de la méthode de traitement.

Champ d'application 3.6 Déplacements professionnels (Business Travel)

L'impact des déplacements professionnels est calculé sur la base de la distance parcourue (en kilomètres) et du mode de transport utilisé. Les facteurs d'émission utilisés pour ce calcul proviennent d'Ecoinvent 3.11.

Champ d'application 3.7 Déplacements domicile-travail des collaborateurs

L'impact des déplacements domicile-travail est estimé à partir d'une enquête réalisée auprès des collaborateurs. Cette enquête recueille des informations sur la distance parcourue et le mode de transport utilisé. Les données issues de cette enquête sont extrapolées afin d'être représentatives de l'ensemble des collaborateurs actifs. Les facteurs d'émission utilisés proviennent d'Ecoinvent 3.11.

Champ d'application 3.11 Utilisation des produits vendus

Dans la phase d'utilisation des produits vendus, nous prenons en compte les catégories de produits suivantes :

- Les produits textiles qui nécessitent un lavage. Pour le calcul, nous prenons en considération le nombre de cycles de lavage ainsi que la durée de vie du produit.
- Les produits électriques équipés d'un cordon d'alimentation. Les produits fonctionnant sur piles sont exclus du périmètre, sauf s'ils sont rechargeables. Pour le calcul de l'impact, nous prenons en compte la durée de vie du produit ainsi que sa consommation énergétique annuelle moyenne.

Ce calcul est basé sur les biens achetés. Pour les produits textiles comme pour les produits électriques, la durée de vie est déterminée sur base des moyennes sectorielles.

HEMA commercialise ses produits dans plusieurs pays. Nous appliquons donc une répartition des ventes par pays. Nous utilisons les facteurs d'émission nationaux de type location-based (mix électrique moyen du réseau) issus d'Ecoinvent 3.11.

Champ d'application 3.12 Traitement des produits vendus

Le traitement des produits vendus est calculé sur la base du poids total des produits achetés, du type de déchet associé à chaque catégorie principale de produits et de facteurs d'émission spécifiques développés sur mesure. Ces facteurs spécifiques ont été élaborés à partir de données relatives au traitement des déchets provenant de la World Bank, de Statista et d'Eurostat.

Champ d'application 3.14 Les franchises

La consommation d'électricité et de gaz des magasins franchisés de HEMA a été extrapolée sur la base des données de mesure de 2024. Pour les facteurs d'émission, nous utilisons le mix énergétique moyen fourni par CO₂emissiefactoren.nl.

E1-2

politique

Notre politique climatique est soutenue par nos leviers de réduction : les mesures ayant le plus grand impact sur la diminution structurelle de nos émissions. Cette politique traduit nos ambitions stratégiques en lignes directrices et actions concrètes et couvre à la fois nos activités propres (champ d'application 1 et 2) et notre chaîne de valeur (champ d'application 3).

notre politique climatique

Notre politique climatique est formalisée dans plusieurs documents de politique interne portant sur les matériaux, les ingrédients et la chaîne d'approvisionnement.

La **politique relative aux matériaux** définit des lignes directrices pour l'utilisation de matériaux à plus faible impact environnemental dans les produits textiles et les articles de type « hardgoods » (produits non textiles). Pour les **textiles**, l'accent est mis sur les matériaux recyclés, biologiques, régénératifs et certifiés conformément aux lignes directrices de Textile Exchange. En outre, cette politique décrit les mesures permettant de réduire les risques présents

dans la chaîne d'approvisionnement de certains matériaux textiles. Pour les **produits non-textiles (matériel)**, l'accent est mis sur l'augmentation de la part de matériaux recyclés. L'objectif est d'accroître durablement la proportion de matériaux privilégiés et de réduire les émissions de CO₂ associées aux produits.

La **politique relative aux ingrédients** vise à favoriser l'utilisation d'ingrédients ayant un impact environnemental réduit dans les produits alimentaires et les produits de soins personnels. L'objectif est de diminuer à la fois l'impact environnemental et l'impact sur la santé des produits en augmentant la part d'ingrédients durables et responsables. Pour les **produits de soins personnels**, cela signifie notamment privilégier des ingrédients d'origine végétale et exempts de microplastiques.

Par ailleurs, notre **politique à l'égard des fournisseurs** fixe des exigences en matière de transparence et de performance environnementale. Celles-ci comprennent l'élimination des substances chimiques dangereuses à toutes les étapes de la production, la gestion responsable de la consommation d'eau et d'énergie ainsi que des flux de déchets, et le suivi

continu des performances environnementales au moyen des évaluations de BEPI.

Dans notre **politique de réduction des émissions de CO₂** au sein de la chaîne d'approvisionnement, nous décrivons comment HEMA collabore avec ses fournisseurs pour minimiser l'impact environnemental des sites de production. Cela comprend notamment l'optimisation de l'efficacité énergétique dans les usines ainsi que l'approvisionnement en électricité verte.

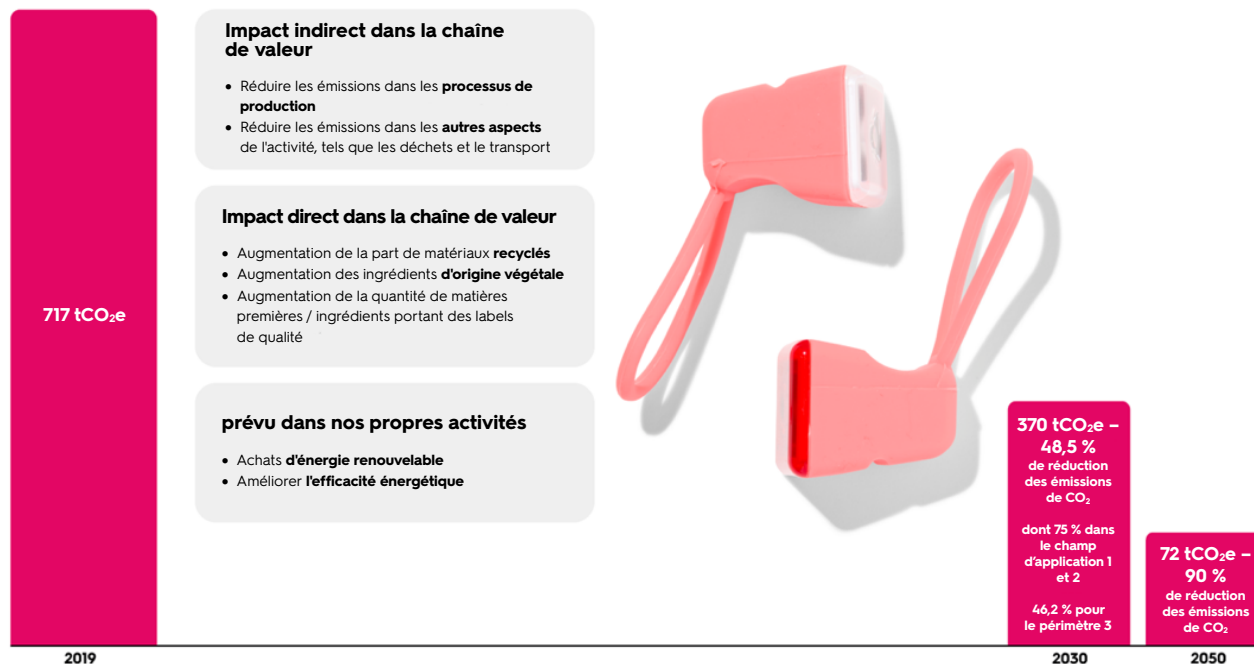
E1
SBM-3

Stratégie climatique

Nous suivons les lignes directrices scientifiques de l'initiative Science Based Targets (SBTi) et avons des objectifs validés scientifiquement pour 2030 et 2050. Ces objectifs s'inscrivent dans le cadre de l'Accord de Paris sur le climat, qui vise à limiter le réchauffement climatique bien en dessous de 2 °C.

E1-4

Plan de transition climatique



E1-3

actions

Notre stratégie de réduction des émissions de CO₂ repose sur cinq leviers de réduction : des actions concrètes sur lesquelles nous agissons pour générer un impact. Chaque levier cible un aspect spécifique de nos activités et de notre chaîne de valeur : de la consommation d'énergie dans nos opérations propres jusqu'au développement des produits et à la collaboration avec les fournisseurs.

Levier 1 : transition vers les énergies renouvelables dans nos opérations propres (champ d'application 1 & 2)

Nos magasins, centres de distribution et bureaux consomment de l'énergie pour l'éclairage, le chauffage, la réfrigération et la logistique. Afin de réduire ces émissions, nous misons sur la transition vers des sources d'énergie renouvelables :

- Nous installons des panneaux solaires sur les toits des bâtiments lorsque cela est techniquement et économiquement possible. Cela nous permet de produire localement de l'énergie durable et

de réduire notre dépendance au réseau électrique.

- Pour autant de sites que possible, nous passons à l'achat d'électricité 100 % renouvelable, afin que notre approvisionnement énergétique provienne de sources durables.
- Pour le transport entre nos centres de distribution et nos magasins, nous utilisons des biocarburants (HVO30). Nous avons pour ambition de passer à des camions électriques. Nous étudions actuellement les possibilités pour y parvenir.

2025 : Aux Pays-Bas, tous nos magasins ont adopté une alimentation électrique provenant à 100 % de l'énergie éolienne. Par ailleurs, au cours de l'année écoulée, nous sommes passés à une flotte composée exclusivement de voitures particulières 100 %* électriques. L'année dernière, ce chiffre était encore de 97,4 %.

* Les données de 2025 sont présentées sur la base des méthodes comptables et des définitions décrites ci-dessous et font l'objet d'une mission d'assurance limitée en vertu de la norme NV COS 3000. Nous renvoyons à la page 118 pour le rapport d'assurance limitée de l'auditeur.

méthodologie et hypothèses

À la date de référence du 1er février 2026, un export a été effectué pour recenser toutes les voitures particulières en circulation dans le parc automobile de HEMA Nederland. Le parc total de voitures en leasing aux Pays-Bas à la date de référence se compose de 78 voitures. Seules les voitures particulières 100 % électriques sont classées comme électriques.

Levier 2 : économie d'énergie et amélioration de l'efficacité dans nos opérations (champs d'application 1 & 2)

En complément du passage aux énergies renouvelables, nous nous concentrons sur la réduction de notre consommation d'énergie. En travaillant de manière plus intelligente et plus efficace, nous réduisons davantage nos émissions de CO₂ :

- Nous remplaçons l'éclairage existant par des éclairages LED à faible consommation, améliorons l'isolation des bâtiments et optimisons les systèmes de chauffage, ventilation et climatisation (HVAC).
- Dans les magasins, nous installons des portes coulissantes automatiques afin de limiter les pertes de chaleur et utilisons des systèmes de réfrigération économes en énergie pour nos produits.

- Nous déployons des compteurs intelligents et des systèmes de suivi énergétique afin d'obtenir une visibilité directe sur notre consommation d'énergie. Cela nous permet d'identifier et de corriger plus rapidement les inefficacités.
- Nous mettons en œuvre des mesures d'économie d'énergie issues de la liste des mesures reconnues de la Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).
- Dans nos magasins, bureaux et centres de distribution, nous appliquons des programmes d'efficacité énergétique visant à optimiser les systèmes et processus énergivores.

Levier 3 : réduction des émissions indirectes dans nos produits – matériaux et ingrédients (champ d'application 3)

La principale source de nos émissions du champ d'application 3 provient des produits que nous achetons et vendons. Ce sont surtout les matériaux et les ingrédients qui déterminent l'impact climatique. C'est pourquoi nous mettons en œuvre (dans la mesure du possible) une conception de produits et une utilisation de matériaux plus durables :

- Nous augmentons la part de matériaux recyclés dans les textiles et les produits non textiles, et utilisons de plus en plus de matériaux à plus faible empreinte environnementale.
- Nous réduisons l'utilisation des matériaux d'emballage en concevant plus intelligemment et en privilégiant des emballages recyclables ou réutilisables.

2025 : pour une grande partie de notre **denim**, nous franchissons une étape importante : nous utiliserons désormais au moins 20 % de fil recyclé pré-consommation. Ainsi, nous donnons une seconde vie à des matériaux précieux, sans compromettre la qualité. Cela permet de réduire l'impact de notre denim tout en conservant la même durabilité que celle attendue. Ces articles seront disponibles en magasin à partir de 2026 et 2027.

Levier 4 : réduction des émissions indirectes dans les processus de production sur nos sites de production (champ d'application 3)

Afin de réduire notre impact climatique global, nous collaborons avec nos fournisseurs pour rendre leurs processus de production plus durables :

- Nous appliquons une politique d'achat responsable qui encourage les fournisseurs à améliorer leurs performances environnementales.
- Nous collectons, via la plateforme amfori, des données provenant de nos sites de production concernant notamment la consommation d'énergie, les sources d'énergie, la consommation d'eau, les flux de déchets et le recyclage. Grâce à ces informations, nous identifions les principales sources d'émissions dans notre chaîne de production et collaborons avec les fournisseurs pour obtenir des réductions de CO₂.
- Nous travaillons avec les fournisseurs à la réalisation de ces réductions de CO₂ en dialoguant avec eux, en définissant conjointement des objectifs et en identifiant comment nous pouvons les soutenir.

2025 : en 2025, nous avons activement collecté des données de nos sites de production sur la consommation d'énergie, les sources d'énergie, la consommation d'eau, les flux de déchets et le recyclage au moyen d'audits BEPI. Ces données nous ont permis d'obtenir rapidement une vision claire des principales sources d'émissions de CO₂ dans notre chaîne de production et d'identifier les

fournisseurs ayant le plus fort impact, afin de définir avec eux des priorités ciblées. Nous entamerons en 2026 un dialogue avec ces fournisseurs afin de discuter ensemble de mesures d'amélioration concrètes, telles qu'une utilisation plus efficace de l'énergie, des sources d'énergie plus durables et une gestion plus intelligente des déchets et de l'eau. Ainsi, nous souhaitons, avec nos fournisseurs, partager davantage de connaissances et lancer des initiatives visant à réduire progressivement les émissions de CO₂ dans notre chaîne de production.

« **Nous ne prétendons pas avoir toutes les réponses. Il s'agit d'une réelle collaboration entre nous et le fournisseur. Ce dernier possède une connaissance approfondie de son processus de production. Ce n'est qu'après que nous pouvons examiner ensemble ce qui est faisable** », explique Fuusje Schlette

Levier 5 : Réduction des émissions indirectes dans les autres composantes de nos activités (champ d'application 3)

Outre la catégorie 3.1, les émissions du champ d'application 3 incluent les émissions indirectes liées à l'immobilier, au transport et à la mobilité des collaborateurs. Ces émissions nécessitent des mesures ciblées afin de réduire

la consommation d'énergie et de rendre les processus plus durables, tant en amont (upstream) qu'en aval (downstream).

- Nous optimisons les itinéraires, améliorons le chargement des camions et utilisons de plus en plus des carburants plus durables.
- Nous réduisons les déchets (résiduels), notamment en évitant autant que possible les pertes de produits en magasin et en améliorant le tri des déchets afin d'augmenter la part pouvant être recyclée.
- Nous étudions comment encourager des modes de transport domicile-travail plus durables.

2025 : en 2025, nous avons lancé les préparatifs pour la **collecte séparée des déchets organiques (swill) et des produits périmés en magasin**, avec un déploiement prévu en 2026. En séparant ces flux, nous pouvons mieux les valoriser et les traiter de manière durable plutôt que de les envoyer vers les déchets résiduels. Nous réduisons ainsi la quantité de déchets résiduels incinérés et contribuons à la diminution des émissions indirectes dans le champ d'application 3.

Saucisse fumée et sa variante veggie 2.0

Quand la tradition rencontre l'innovation

Chez HEMA, nous célébrons 100 ans d'entrepreneuriat et de lien avec nos clients. En 2025, nous démontrons que tradition et innovation peuvent aller de pair. Notre emblématique saucisse fumée continue d'offrir le goût familial apprécié par les Néerlandais depuis des générations, tandis que nous franchissons en parallèle une étape importante avec l'« Oorkworst » entièrement végétale.

Nouvelle « Oorkworst » : 100 % veggie

Le choix de rendre l'Oorkworst entièrement végétale était clair : nous voulions une saucisse fumée accessible à tous. Des amateurs de produits végétaux aux flexitariens, en passant par les personnes allergiques aux produits laitiers : chacun peut désormais profiter du « croquant » caractéristique, de la succulence et du goût fumé qui rendent notre saucisse fumée si unique. Le plus grand défi était le « boyau », qui contenait auparavant des protéines animales. En collaboration avec notre fournisseur, nous l'avons remplacé par une alternative végétale. Nous osons désormais affirmer que nous proposons la meilleure saucisse fumée végétale du marché.

Les réactions des clients, qu'il s'agisse d'avis enthousiastes ou de messages sur les réseaux sociaux, confirment notre réussite.

La saucisse fumée HEMA classique est de nouveau préparée selon la recette originale.

En 2024, HEMA a changé de fournisseur afin de se conformer au label Beter Leven keurmerk. Cela a entraîné une modification du goût familial de HEMA, qui n'a pas été reconnue par tous les clients. C'est pourquoi nous avons décidé de réintroduire la saucisse fumée classique, tout en conservant le label Beter Leven keurmerk 1 étoile. Grâce à des choix rigoureux dans la chaîne d'approvisionnement, une préparation artisanale et une collaboration étroite avec notre fournisseur. Nous proposons également notre saucisse fumée biologique certifiée 3 étoiles Beter Leven keurmerk.



E1
SBM-3

Adaptation au climat

Les conséquences du changement climatique entraînent des risques physiques de plus en plus importants pour les activités de HEMA et sa chaîne de valeur. Les événements météorologiques extrêmes, la chaleur, le stress hydrique et les inondations deviennent plus fréquents et plus imprévisibles. Cela affecte directement la continuité de nos magasins, mais aussi les sites de production dans notre chaîne d'approvisionnement ainsi que la disponibilité des matières premières. La hausse des prix du café, due à de mauvaises récoltes causées par le changement climatique, en est un bon exemple. Par ailleurs, des perturbations dans le transport et la logistique peuvent se produire plus souvent, par exemple lorsque de fortes tempêtes ou des inondations rendent temporairement inutilisables des ports, routes ou liaisons ferroviaires. Les tensions géopolitiques peuvent également bloquer des routes commerciales importantes, entraînant des retards dans l'approvisionnement et, in fine, des rayons vides en magasin.

E1-2 & E1-3 & E1-4

Nos objectifs, actions et politiques

Nous visons à identifier de manière systématique les risques climatiques au sein de nos propres activités ainsi que de notre chaîne d'approvisionnement, et à élaborer des plans d'adaptation ciblés pour y répondre.

Nous prévoyons d'avoir identifié les principaux risques climatiques et élaboré les plans d'adaptation correspondants d'ici **2026**.

En **2027**, nous intégrerons ces plans dans nos activités opérationnelles et ferons de l'adaptation au changement climatique un élément permanent de notre processus de diligence raisonnable (due diligence).

HEMA obtient la certification de durabilité Thuiswinkel

Depuis 2025, notre boutique en ligne est certifiée par le Thuiswinkel Duurzaamheidscertificaat. Notre environnement en ligne a ainsi fait l'objet d'une évaluation indépendante portant sur six thématiques de durabilité : la stratégie, l'économie circulaire, l'offre de produits, les emballages, la livraison et les retours.

Plusieurs équipes ont collaboré étroitement dans le cadre du processus de certification. Les collaborateurs du centre de distribution e-commerce (EDC) ont fourni des informations sur nos processus d'emballage et d'expédition.

Les spécialistes de l'emballage ont analysé le volume d'« air transporté » dans nos colis. L'équipe Développement durable a contribué avec des informations relatives aux produits, aux labels et à la circularité. Le service clientèle a créé des pages d'information complémentaires. Ainsi, toutes les pièces du puzzle se sont assemblées grâce aux expertises complémentaires de chacun.

Cette certification constitue une belle reconnaissance pour les collaborateurs qui œuvrent depuis des années en faveur de processus, de produits et de choix plus durables. En parallèle, le processus

de certification a joué un rôle d'accélérateur : il a confirmé les bonnes pratiques déjà en place tout en apportant de nouvelles connaissances et une prise de conscience accrue au sein de l'organisation.

Nous avons notamment mené une étude approfondie sur le recours aux coursiers à vélo. Bien que le « dernier kilomètre » (last mile) effectué à vélo soit une solution durable, il apparaît que le « premier kilomètre » (first mile), c'est-à-dire le transport entre le centre de distribution e-commerce (EDC) et le premier hub de livraison, est souvent encore assuré par des camions non durables. L'économie totale générée par l'ajout de coursiers à vélo est donc plus limitée qu'il n'y paraît à première vue. En posant des questions critiques sur l'ensemble de la chaîne logistique, nous avons également engagé le dialogue avec notre partenaire d'expédition attitré, DHL, au sujet de son approche. Grâce à leur envergure, ils prennent justement des mesures importantes pour rendre le « premier kilomètre » plus durable et font appel à des coursiers à vélo lorsque cela s'avère profitable.

Ce parcours s'est donc révélé non seulement rassurant, mais surtout instructif et inspirant. Cela nous a incités à voir au-delà de ce qui semble durable à première vue et à faire des choix de plus en plus éclairés.

« Je suis avant tout fier du fait que notre vaste réseau de magasins contribue à notre faible taux de retour, bien inférieur à la norme. 91 % de tous les retours sont traités en magasin, sans emballage supplémentaire ni transport supplémentaire. Les articles peuvent être directement remis en vente. Cela montre qu'un acteur omnicanal peut réellement avoir une longueur d'avance en matière de durabilité.

De plus, nous sommes fiers depuis des années de l'efficacité de notre centre de distribution automatisé (EDC). Nous constatons aujourd'hui que cela nous permet également de gérer très efficacement les matériaux d'emballage : pas de matériaux de remplissage et pratiquement pas d'air transporté. Mieux encore, nous respectons déjà largement la législation qui n'entrera en vigueur qu'en 2030. Cela nous donne l'impression d'avoir une formidable longueur d'avance », déclare Karlijn van den Berg (Responsable E-commerce).



nature

Aperçu des indicateurs clés de performance (KPI) et des objectifs

E234

nature

IRK	sujet	Description	Chaîne de valeur	Horizon temporel
⊖	Pollution des cours d'eau et des nappes phréatiques	L'utilisation de produits chimiques nocifs dans le processus de fabrication des produits textiles peut entraîner la pollution des cours d'eau et des nappes phréatiques dans les pays de production, ce qui cause des dommages à l'environnement.	🌳 🔄	
⊖	Dégradation de la qualité des sols	L'utilisation d'engrais chimiques et de pesticides dans la production de matières premières et d'ingrédients agricoles peut nuire à la qualité des sols.	🌳 🔄	
⚠️	Pénuries d'eau	Les pénuries d'eau dans notre chaîne d'approvisionnement peuvent entraîner des récoltes défaillantes, une hausse des prix des matières premières et une perte de chiffre d'affaires. En outre, elles comportent des risques pour la réputation lorsque l'approvisionnement provient de régions souffrant de pénurie d'eau, et le renforcement des réglementations en matière d'utilisation de l'eau peut accroître les coûts liés à la mise en conformité.	🌳 🔄	
⊖ ⊖	Déforestation, dégradation des sols et perte d'habitats naturels	La production de matières premières telles que le coton, la viande, le cacao, le bois, le papier et l'huile de palme pour les produits HEMA peut entraîner la déforestation, la dégradation des sols et la perte d'habitats naturels. Ces processus constituent une menace directe pour la biodiversité, car ils entraînent la disparition des habitats de nombreuses espèces végétales et animales et perturbent l'équilibre des écosystèmes.	🌳 🔄	
⚠️	Perte de biodiversité	Le déclin de la biodiversité et la diminution de la stabilité des services écosystémiques, tels que la pollinisation, peuvent entraîner une baisse de la disponibilité des matières premières et des ingrédients essentiels dont dépend HEMA. De plus, un manque d'efforts dans ce domaine comporte également des risques pour la réputation et peut entraîner une pression croissante de la part des consommateurs, des ONG et de la législation pour que l'entreprise opère de manière plus transparente et plus durable.	🌳 🔄	

⊕ impact positif actuel

⊖ impact négatif actuel

⊕ impact positif potentiel

⊖ impact négatif potentiel

⚠️ Risque

★ Opportunité

🌳 matières premières/ingrédients

🏪 magasin en ligne et hors ligne

🏭 production

👤 clients

🚚 logistique

♻️ seconde vie

court

moyen

long

objectifs et résultat

Pollution de l'eau : D'ici 2030, 100 % de nos sites de production textile (utilisant des procédés de teinture) respecteront les directives ZDHC relatives aux eaux usées.

49%

Surpêche : D'ici 2027, nous nous approvisionnerons à 100 % en poisson (hors restauration) auprès de labels de qualité.

96%

Bien-être animal : Nous nous approvisionnons à 100 % en viande, duvet, cuir et laine issus de sources responsables, ce qui nous permet de contribuer activement à l'amélioration du bien-être animal tout au long de la chaîne d'approvisionnement d'ici 2028.

1/4 atteint

Pollution de l'eau : Depuis 2024, nous achetons 100 % de notre huile de palme de manière responsable, via des labels de qualité.

100%

Pollution des sols : Depuis 2021, nous nous approvisionnons exclusivement en coton, cacao et café issus de sources responsables, certifiés par des labels de qualité.

100%

Consommation d'eau : Depuis 2021, nous achetons 100 % de notre coton via des labels de qualité.

100%

politique

- Politique des matériaux
- Politique des ingrédients
- Politique fournisseurs
- Politique en matière d'environnement
- Liste des substances soumises à restriction (RSL)
- Politique en matière de bien-être animal

E2/3/4
IRO-1

nos impacts matériels, risques et opportunités

Les produits que nous fabriquons et les matières premières que nous utilisons constituent la majeure partie de notre impact sur l'environnement, y compris notre impact sur la nature. C'est pourquoi nous nous efforçons de mieux comprendre cet impact. Nous analysons à quel stade de notre chaîne d'approvisionnement la nature est menacée, quelles matières premières présentent les risques les plus importants et où nos actions peuvent avoir le plus d'impact.

En 2025, nous cartographierons notre impact sur la nature à l'aide de Spirefly, une plateforme conforme aux cadres internationaux tels que Science Based Targets on Nature (SBTN) et Taskforce for Nature-related Financial Disclosures, ce qui nous permettra d'aligner notre stratégie en matière de nature sur les meilleures données scientifiques disponibles.



Nous évaluons la gamme HEMA selon cinq niveaux d'impacts et de risques :

Nous analysons notre impact sur la nature et l'environnement sous deux angles : les impacts et les risques.

Nous calculons l'**impact sur la nature** de nos produits à l'aide des facteurs d'impact issus de la base de données Ecoinvent, de la même manière que nous déterminons notre impact en CO₂. Nous examinons ici les impacts suivants : l'utilisation des terres, la pollution des sols, la consommation d'eau et la pollution de l'eau.

De plus, pour chaque matière première, nous évaluons l'ampleur du **risque environnemental** sur le lieu de production. Pour ce faire, nous tenons compte des conditions locales qui amplifient cet impact.

Ainsi, l'impact de la consommation d'eau est bien plus important dans une région où l'eau est rare. Les risques que nous prenons en compte dans notre évaluation :

- **la dégradation des sols.** Cela signifie que le sol perd progressivement de sa fertilité. Pensez par exemple à un sol qui devient moins fertile, ce qui empêche les plantes de bien pousser.

- **déforestation.** La déforestation désigne la disparition des forêts due à l'abattage des arbres à des fins agricoles, d'élevage ou pour l'extraction de matières premières.
- **pollution des sols.** Lorsque des substances nocives se retrouvent dans le sol, par exemple à cause des produits chimiques agricoles ou de l'industrie, le sol est pollué.
- **pénurie d'eau.** Dans certaines régions, il y a tout simplement trop peu d'eau disponible.
- **pollution de l'eau.** Lorsque l'eau est polluée, notamment par des produits chimiques, des eaux usées ou des engrais, cela affecte la faune et la flore.

En combinant l'impact et le risque, nous comprenons mieux où se situent nos principales pressions sur la nature et où nous devrions placer nos priorités.

En 2023, nous avons réalisé une première mesure pilote. Pour la mesure de 2025, nous avons considérablement élargi notre champ d'action. Nous prenons désormais également en compte notre matériel, nous avons une meilleure compréhension de l'origine de nos ingrédients et nous connaissons la composition de nos produits avec beaucoup plus

de précision. Grâce à ces améliorations, cette nouvelle évaluation donne une image plus complète de notre impact sur la nature.

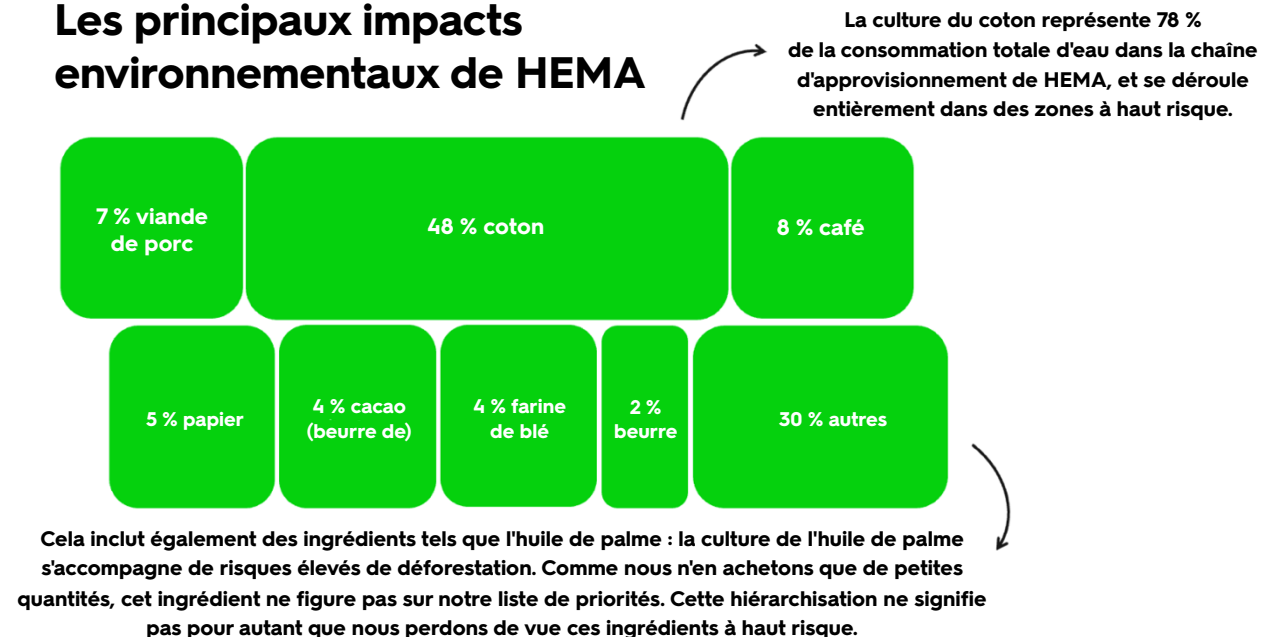
Sur base de notre analyse de nos impacts et risques sur la nature et l'environnement (dégradation des sols, déforestation, pollution des sols, pénurie d'eau et consommation d'eau), nous constatons que nos priorités concernent notamment les matières premières suivantes :

- **Coton** : La culture du coton nécessite beaucoup d'eau. La culture du coton est donc responsable de 78 % de la consommation totale d'eau dans la chaîne de production de HEMA. Et ce, alors qu'une grande partie de la production de coton a lieu dans des régions où la pénurie d'eau constitue un problème.
- **Café et cacao** : le café et le cacao proviennent de régions à haut risque de déforestation. L'expansion des plantations de café peut donc entraîner une perte de forêts et de biodiversité, surtout lorsque la culture n'est pas organisée de manière durable. Environ 15 % de l'utilisation des terres dans la chaîne de production de HEMA est consacrée à la culture du café et du cacao, ce qui fait de ces matières premières une priorité.
- **Viande de porc** : Notre viande de porc provient d'Europe. Dans des pays comme les Pays-Bas, la France

et l'Allemagne, la qualité des sols est menacée, notamment en raison d'un excès de nutriments dans le sol. Le lisier de porc peut contribuer à ce problème. De plus, les porcs ont besoin de beaucoup de nourriture, comme le soja. La culture du soja exige de vastes superficies agricoles et se pratique en partie dans des zones présentant un risque accru de déforestation.

- **Papier** : Le papier provient des forêts. Si ces ressources ne sont pas gérées de manière responsable, nous courons le risque de déforestation.

Les principaux impacts environnementaux de HEMA



Comme l'impact sur l'environnement est principalement généré lors de la production des matériaux et des ingrédients, c'est là que réside notre principale opportunité d'amélioration. C'est pourquoi nous optons de plus en plus souvent pour des matériaux dont l'impact sur l'environnement est réduit lors de la phase de production. Prenons par exemple l'achat de coton recyclé : cela réduit l'impact sur l'environnement, car il faut cultiver moins de coton vierge. Un autre exemple est l'achat de papier portant le label Forest Stewardship Council (FSC). Ce label interdit la déforestation des zones naturelles précieuses et impose des exigences en matière de gestion responsable des forêts. Ainsi, l'exploitation se concentre sur ce qui a poussé naturellement et, après l'abattage des arbres, de nouveaux arbres sont replantés. Nous étudions actuellement les mesures susceptibles de réduire notre impact sur l'environnement dans les années à venir.

E2/3/4-1

politique

Notre politique en matière d'environnement porte sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Nous examinons l'impact de la production des matières premières, des fournisseurs et des phases d'utilisation, car ces processus exercent une pression sur les écosystèmes. Pour agir efficacement, nous adoptons une approche ciblée, axée sur les principaux leviers permettant de limiter la perte de biodiversité et de favoriser la restauration.

politique en matière de nature

Outre la politique relative aux matériaux, la politique relative aux ingrédients et les exigences environnementales imposées aux fournisseurs décrites précédemment, nous avons défini notre politique en matière de nature dans les documents suivants :

Dans notre **politique environnementale**, nous décrivons comment nous traitons la nature avec respect sur les sites d'où proviennent nos produits et nos matières premières. Nous exposons nos priorités en matière d'impact sur les écosystèmes, la biodiversité et les matières premières, ainsi que les mesures que nous prenons pour prévenir et limiter cet impact et, dans

la mesure du possible, apporter une contribution positive. Nous utilisons le cadre d'action SBTN (AR3T : éviter, réduire, restaurer, régénérer, transformer) comme ligne directrice pour orienter nos actions et nos choix.

Notre **liste des substances restreintes, la « Restricted Substances List » (RSL)**

fournit des directives pour une utilisation sûre des produits chimiques dans les produits. L'objectif est de protéger la santé humaine et l'environnement en évitant l'utilisation de substances nocives. Cette liste s'appuie sur la législation internationale, telle que REACH, et sur les « meilleures pratiques » du secteur. HEMA contrôle l'application de cette politique par le biais d'audits réguliers chez les fournisseurs et de tests sur les produits. La RSL s'applique à tous les produits HEMA.

Notre **politique en matière de bien-être animal** vise à garantir un traitement respectueux des animaux et à minimiser l'impact négatif des produits d'origine animale. Cette politique s'appuie sur le modèle des « cinq domaines », qui s'aligne sur les cinq libertés du bien-être animal et vise à la fois à réduire les expériences négatives et à favoriser les expériences positives.

Plus loin dans ce chapitre, nous expliquons les labels qui contribuent au bien-être animal, tels que RWS et RMS (pour la laine mérinos et mohair). Cette politique s'applique à tous les ingrédients et matériaux d'origine animale utilisés par HEMA.



labels

Faire de meilleurs choix, c'est tout à fait notre philosophie. Les certificats et les labels de qualité jouent un rôle important à cet égard. Qu'il s'agisse d'ingrédients ou de matériaux. Nous tenons à vous en parler.

Les labels nous aident à conclure des accords clairs sur l'impact environnemental et le bien-être animal. Pensez à des labels tels que le Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) pour l'huile de palme, le label « Beter Leven » (BLK) pour la viande, ou le label FSC pour le bois et le papier. Cela nous permet d'améliorer notre impact de manière fiable et mesurable.

Consultez les certificats, les caractéristiques et les labels de qualité que nous utilisons sur [notre site web](#).

alimentation

labels	2024	2025
cacao Fairtrade ou Rainforest Alliance	99,3%	100%
cacao Acheté via Tony's Open Chain	24%	32%
thé Fairtrade	100%	100%
café Fairtrade ou Rainforest Alliance	100%	100%
huile de palme RSPO	99,8%	100%
viande Biologique ou « Beter Leven »	63%	99%
produits laitiers frais Biologique ou « Weidegang »	96%	95%
poisson MSC ou ASC	93%	96%
soja ProTerra	-	11%

En 2025, **100 %*** du café, du thé et du cacao utilisés dans les produits de la marque propre HEMA (livrés au cours de l'exercice 2025) porteront le label Rainforest Alliance, Fairtrade ou Bio (à l'exception des produits destinés à la restauration sur place/à emporter et de la pâtisserie).

32 %* du cacao utilisé dans les produits de la marque propre HEMA (en kg) (livré au cours de l'exercice 2025) a été acheté dans le cadre de l'initiative Tony's Open Chain (hors restaurant/plats à emporter et pâtisserie).

cacao, huile de palme, viande, produits laitiers et poisson :
Pourcentage en poids de l'ingrédient fourni

* Les données de 2025 sont présentées sur la base des méthodes comptables et des définitions décrites ci-dessous et font l'objet d'une mission d'assurance limitée en vertu de la norme NV COS 3000. Nous renvoyons à la page 118 pour le rapport d'assurance limitée de l'auditeur.

méthodologie et hypothèses

Le champ d'application concerne les produits (de marque propre) livrés à HEMA au cours de l'exercice 2025. En outre, seuls les produits de longue conservation et frais vendus en magasin ont été pris en compte. Les produits vendus dans nos restaurants, nos plats à emporter et notre rayon pâtisserie n'ont pas été pris en compte. Pour le café et le thé, seules les boissons chaudes ont été incluses, donc par exemple, pas les œufs de Pâques à l'extrait de café. Les poids totaux par produit issus du système de spécification alimentaires sont liés aux nombres de produits livrés afin d'obtenir un poids total des produits livrés.

Pour le cacao, tous les produits contenant du cacao comme ingrédient ont été inclus. Il s'agissait d'examiner le poids des ingrédients à base de cacao dans ces produits.

Rainforest Alliance, Fairtrade et biologique sont des labels certifiés par un organisme indépendant. Ce sont les seuls labels que HEMA accepte pour le café, le thé et le cacao.

Tony's Open Chain

Tony's Open Chain est une initiative qui vise à créer une chaîne de production de cacao transparente, où les producteurs reçoivent un prix équitable pour leur cacao. En 2023, nous avons annoncé que nous rejoindrions Tony's Open Chain. Nous soutenons ainsi la mission de Tony Chocolonely, qui consiste à s'approvisionner en cacao selon ses cinq principes d'approvisionnement, afin de mettre fin à l'exploitation dans l'industrie du cacao.

méthodologie et hypothèses

L'indicateur de performance clé (KPI) concerne les produits livrés à HEMA au cours de l'exercice financier 2025. Seuls les produits de marque propre HEMA sont inclus dans le champ d'application. De plus, seuls les produits durables et frais vendus en magasin ont été pris en compte ; les produits vendus dans nos restaurants, à emporter et dans notre rayon pâtisserie n'ont pas été inclus. Les quantités de produits livrés ont été associées aux poids des ingrédients à teneur en cacao par produit, tels qu'ils figurent dans le système de spécifications alimentaires, afin d'obtenir le poids total du cacao acheté.

non alimentaire

pièces	2024	2025
du coton certifié Better Cotton, GOTS, OCS, GRS	96,4%	99,7%
coton biologique au sein de notre gamme de vêtements GOTS, OCS	62%**	65%*
bois et papier FSC	96%	90%
caoutchouc naturel FSC	-	34%
kg	2024	2025
Polyester recyclé dans le secteur de la mode	-	39%
huile de palme (cosmétique) RSPO	99%	98%
duvet et plumes GRS	100%	100%
viscose Ecovero	-	43%

* Les données de 2025 sont présentées sur la base des méthodes comptables et des définitions décrites ci-dessous et font l'objet d'une mission d'assurance limitée en vertu de la norme NV COS 3000. Nous renvoyons à la page 118 pour le rapport d'assurance limitée de l'auditeur.

** Les données relatives au second semestre 2024 sont présentées conformément aux méthodes comptables et aux définitions décrites ci-dessous, et font l'objet d'une mission d'assurance limitée conformément à la norme NV COS 3000. Nous renvoyons à la page 118 pour le rapport d'assurance limitée de l'auditeur.

méthodologie et hypothèses

Cet indicateur clé de performance (KPI) couvre tous les produits livrés au département mode au cours du second semestre 2024 et de l'exercice 2025. Nous avons vérifié si un article contenait du coton, puis si ce coton était certifié GOTS ou OCS par un organisme indépendant. On a examiné le nombre total d'articles livrés contenant du coton biologique, divisé par le nombre total d'articles achetés contenant du coton.

textile

	poids total		poids total
coton	68%	synthétique	26%
Biologique	31%	% recyclé	29%
BCI (Better Cotton Initiative)	67%	Autres	5%
Coton GRS	1%	total recyclé	8%

E2/3/4-2

actions

Notre stratégie visant à réduire notre impact négatif sur la nature s'articule autour de cinq leviers. Chaque levier cible une partie spécifique de la chaîne. En 2025, par exemple, nous avons opté pour davantage de matériaux recyclés (pré-consommation) et davantage de coton biologique.

Levier 1 : achat responsable de matériaux et d'ingrédients (E2/E3/E4)

En utilisant des matériaux recyclés et renouvelables, nous réduisons notre dépendance vis-à-vis des matières premières vierges. Cela rend notre chaîne plus résiliente et réduit la pression sur les écosystèmes. Lors de l'achat de matériaux et d'ingrédients, nous prenons les mesures suivantes :

- Nous privilégions les matériaux renouvelables dans les textiles, afin de réduire la quantité de microplastiques rejetés pendant la phase d'utilisation.
- Nous utilisons davantage de matériaux recyclés (pré-consommation) dans les textiles et étudions les possibilités de réutiliser également des textiles

post-consommation dans de nouveaux produits.

- En ce qui concerne le matériel, nous visons également une plus grande proportion de matériaux recyclés. Post-consommation dans la mesure du possible.
- Nous n'utilisons pas certains matériaux, tels que les paillettes en vrac (en raison des microplastiques) et le cuir qui n'est pas un sous-produit de l'industrie de la viande.
- Nous étudions les possibilités d'augmenter la part des protéines végétales, en raison de leur impact moindre sur la nature par rapport aux protéines animales.

2025 : Nous utilisons de plus en plus le lin dans nos vêtements, une fibre naturelle qui est intrinsèquement résistante et nécessite moins d'eau et de pesticides que le coton. Presque toute la plante peut être utilisée, ce qui réduit considérablement le gaspillage. De plus, une grande partie de notre lin provient d'Europe, où le lin peut pousser en grande partie grâce à l'eau de pluie naturelle. Nous fabriquons ainsi des vêtements confortables et de grande qualité, avec un impact environnemental réduit.

Nous avons également organisé un **Food Impact Event** à l'intention de nos fournisseurs, partenaires d'innovation et collaborateurs. Cette journée était placée sous le signe de l'innovation, de la collaboration au sein de la chaîne d'approvisionnement et des choix pérennes. Le programme a débuté par une présentation de Jurriaan, notre directeur financier, sur l'importance de la création de valeur intégrale, suivie d'interventions inspirantes, notamment celle de Hille van der Kaa (Those Vegan Cowboys) sur les solutions innovantes dans le domaine alimentaire. Sur le marché alimentaire et dans les laboratoires d'innovation, fournisseurs, partenaires et collègues ont collaboré pour développer de nouvelles idées et ont partagé des technologies et des produits, en accordant une attention particulière aux innovations végétales savoureuses.

Notre tableau des matériaux nous aide à faire de meilleurs choix

textile

best	better	preferred	not preferred
Coton recyclé	Régénératif / Biologique	Coton BCI	Coton conventionnel
Polyester recyclé	Polyester recyclé (PET)	Polyester biosourcé	Polyester conventionnel
Viscose/lyocell recyclés	TENCEL lyocell, TENCEL modal, viscose ECOVERO		Viscose conventionnelle
Acrylique/nylon recyclés			Acrylique/nylon conventionnel
Laine recyclée	Laine mérinos RWS, laine mohair RMS, laine de mouton RWS	Fil de laine RWS (sans mulesing) ou RMS	Laine conventionnelle
Duvet et plumes recyclés			Duvet et plumes conventionnels / RDS

Équipements

Better	preferred	not preferred
Bois/papier recyclé certifié FSC	Bois/papier recyclé certifié FSC	Bois/papier conventionnel
Plastique recyclé / plastique biosourcé	Plastique conventionnel	
Caoutchouc recyclé certifié FSC	Caoutchouc FSC	Caoutchouc conventionnel
Huile de palme certifiée RSPO (ségréguée)	Huile de palme RSPO (bilan massique)	Huile de palme conventionnelle
Cuir recyclé	Cuir certifié LWG	Cuir conventionnel

source : <https://textileexchange.org/fiber-materials-matrix/>

Levier 2 : achat de matières premières et de matériaux portant des labels et certifications reconnus (E2/E3/E4)

Les labels constituent un outil important pour garantir que les produits répondent à des critères minimaux en matière de durabilité et de bien-être animal. Pour la nature, par exemple, le bois FSC, qui limite le risque de déforestation, et le coton régénératif, qui aide les agriculteurs à améliorer la santé des sols, ont un impact considérable.

Nous sommes conscients que les labels ne constituent pas à eux seuls une garantie totale : des risques subsistent même au sein des chaînes certifiées. C'est pourquoi nous combinons les labels avec des mesures complémentaires, telles que l'amélioration de la traçabilité, la réalisation d'évaluations des fournisseurs et l'analyse des risques. Nous travaillons ainsi à la réduction de notre impact négatif tout au long de la chaîne. Nous évaluons en permanence cette politique et la complétons, si nécessaire, en concertation avec les parties prenantes. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la politique de diligence raisonnable.

2025 : Nous avons augmenté la part de coton biologique dans nos collections de mode de 2,7 % par rapport à 2024, pour atteindre

65 % des articles. Cela signifie que, pour la part de coton biologique présente dans nos collections de mode, aucun engrais artificiel, aucun pesticide chimique ni aucun organisme génétiquement modifié (OGM) n'est utilisé dans la production du coton.

levier 3 : lutter contre la pollution de l'eau dans les chaînes textiles (E2)

La pollution de l'eau est un enjeu majeur au sein de notre chaîne textile. Les sites de production utilisent des procédés chimiques qui augmentent le risque de pollution des ressources en eau locales. C'est pourquoi notre politique s'appuie sur les directives internationales ZDHC relatives aux eaux usées (*ZDHC Wastewater Guidelines*), qui fixent des exigences en matière de qualité des eaux usées et de leur filtration efficace. Le respect de ces directives est contrôlé via la plateforme amfori et constitue une étape importante vers une production plus propre et la protection des écosystèmes locaux.

2025 : En 2025, nous avons fixé des **objectifs concrets** pour la mise en œuvre des directives ZDHC sur les eaux usées au sein de notre chaîne textile. Ces objectifs comprennent l'amélioration de la qualité des eaux usées, la filtration efficace des substances nocives et le contrôle du respect des directives sur les

sites de production via la plateforme amfori. Nous franchissons ainsi une étape importante vers des processus de production plus respectueux de l'environnement et la protection des écosystèmes aquatiques locaux. L'objectif est de faire en sorte que tous nos sites de production textile (utilisant des *procédés*) soient conformes aux directives ZDHC relatives aux eaux usées d'ici 2030.

levier 4 : assurer la traçabilité de la chaîne d'approvisionnement des matières premières présentant un risque élevé de déforestation (E4)

Nous nous efforçons d'assurer la traçabilité des matières premières présentant un risque élevé de déforestation. Grâce à la mise en œuvre du règlement sur la déforestation (EUDR), nous renforçons la garantie que le bois et les autres matières premières sont produits légalement depuis 2020 et ne contribuent pas à la déforestation récente.

Une meilleure traçabilité permet de prendre des mesures supplémentaires et de lutter davantage contre la déforestation dans la chaîne d'approvisionnement, en étroite collaboration avec nos fournisseurs. Nous étudions la meilleure façon d'y parvenir.

levier 5 : rendre la consommation d'eau plus efficace pendant la phase d'approvisionnement en matières premières et les processus de production (E2)

L'eau est une ressource essentielle à la fabrication de nombreux produits HEMA : du coton et des cultures destinées à l'alimentation aux procédés chimiques utilisés pour les cosmétiques et les produits d'entretien. La phase de production de ces produits nécessite souvent de grandes quantités d'eau, ce qui peut entraîner l'épuisement des ressources en eau locales et exercer une pression sur les écosystèmes. L'analyse d'impact et des risques que nous réalisons avec Spirefly nous aide à identifier les chaînes de production et les points sensibles à forte consommation d'eau, et à prendre des mesures ciblées. Les audits BEPI fournissent également des informations sur la consommation d'eau dans les sites de production.

Parallèlement, nous visons à augmenter la part de coton certifié permettant d'optimiser la consommation d'eau, comme le coton biologique, régénératif et recyclé.

2025 : Au cours de l'année écoulée, nous avons mené des recherches approfondies sur les possibilités d'achat de **coton régénératif**

et recyclé, en mettant l'accent sur la réduction de la consommation d'eau et l'amélioration de la santé des sols. En 2026, nous pourrons utiliser de manière ciblée une plus grande part de ces types de coton dans nos produits, contribuant ainsi à une utilisation plus efficace de l'eau et à un impact moindre sur les écosystèmes locaux.

Matériaux et économie circulaire

Aperçu des indicateurs clés de performance (KPI) et des objectifs

E5

Économie circulaire

IRK	sujet	Description	Chaîne de valeur	Horizon temporel
⊖	Utilisation de matières premières non renouvelables	HEMA utilise des matières premières issues de filières mondiales, y compris des matières premières non renouvelables. Nous contribuons ainsi à l'épuisement des ressources de la Terre.		
⚠	Une législation stricte et en constante évolution	Les pouvoirs publics peuvent adopter des règles de plus en plus strictes afin de favoriser la transition vers une économie circulaire, ce qui peut entraîner une augmentation des coûts de mise en conformité et des amendes.		
⚠	Atteinte à la réputation	Si HEMA ne s'adapte pas à temps aux normes en matière de commerce responsable et circulaire, cela pourrait nuire à sa réputation et entraîner une baisse de son chiffre d'affaires.		
★	Entreprise circulaire	Les produits et services circulaires (tels que la réparation, la location de produits et la vente d'occasion) peuvent créer de nouvelles sources de revenus, élargir la clientèle et renforcer la fidélité des clients.		

⊕ impact positif actuel ⊖ impact négatif actuel ⚠ Risque 🧑‍🏭 matières premières/ingrédients 🏭 production 📦 logistique
 ⊕ impact positif potentiel ⊖ impact négatif potentiel ★ Opportunité 🏪 magasin en ligne et hors ligne 👤 clients ♻️ seconde vie

court moyen long

objectifs et résultat

approvisionnement en matières premières : En 2030, 30 % des textiles achetés par le département Mode & Maison seront recyclés.

8%

approvisionnement en matières premières : D'ici 2030, 100 % des textiles achetés par kg dans les secteurs Mode et Maison seront plus durables, selon la matrice des matériaux de HEMA.

78%

matériaux sortants : 25 % de plastique en moins dans les emballages de consommation en 2025 par rapport à 2019.

36%

matériaux sortants : 100 % des emballages seront recyclables d'ici 2025.

77%

déchets : 80 % de nos déchets d'exploitation sont réutilisés ou recyclés

66,4%

politique

- Politique des matériaux
- Politique en matière de déchets

E5
IRO-1

nos impacts matériels, risques et opportunités

Nous concevons des produits qui durent plus longtemps, qui peuvent être réutilisés ou recyclés, et nous choisissons des matériaux et des méthodes de fabrication moins nocifs pour l'environnement. Nous sommes conscients que chaque produit, aussi soigneusement conçu soit-il, a un impact sur les personnes et l'environnement. Nous nous engageons à réduire cet impact. Au sein de notre propre entreprise également, nous minimisons les déchets et misons sur la réutilisation et le recyclage.

Notre approche s'inscrit dans la définition d'une économie circulaire selon la Fondation Ellen MacArthur (EMF), qui repose sur trois principes fondamentaux :

1. La prévention des déchets et de la pollution.
2. Réutiliser les produits et, lorsque cela n'est plus possible, les réparer ou les recycler.
3. Faire des choix de matériaux réfléchis et mettre en œuvre des processus de production efficaces.



Nos produits durent plus longtemps.

D'une conception intelligente à une qualité irréprochable : nous fabriquons des produits qui durent plus longtemps. Nous effectuons des tests approfondis dans notre propre laboratoire afin que nos vêtements et notre matériel conservent leur beauté, restent agréables à utiliser et soient faciles à réparer ou à transmettre. Pas à pas, nous augmentons la part de matériaux recyclés et aidons nos clients à préserver plus longtemps leurs produits.

C'est ainsi que nous arrivons à une gamme **Vraiment HEMA**, composée de produits qui durent plus longtemps, qui nécessitent moins de remplacements et qui sont meilleurs pour votre portefeuille et pour la planète.

chemises jersey

Nos chemises en jersey : depuis des années, l'un des articles les plus portés de notre collection. Le jersey est un tissu en maille à la fois extensible, souple et confortable. Pourtant, dans notre propre laboratoire de qualité HEMA, nous cherchons toujours à améliorer nos produits afin qu'ils durent encore plus longtemps. C'est pourquoi nous nous sommes attelés à améliorer nos chemises en jersey, étape par étape.

Pour les nouvelles chemises, nous avons opté pour du coton biologique et des fibres de coton plus longues, qui garantissent un tissu plus résistant et plus lisse, moins sujet à l'usure et au boulochage. Voici un exemple de la manière dont nous nous améliorons continuellement afin de proposer des produits qui durent plus longtemps.



E5-1

politique

Notre politique visant à promouvoir la circularité s'applique à l'ensemble de la chaîne, de la conception et de l'approvisionnement à l'utilisation et à la réutilisation. Chaque étape offre des opportunités de réduire l'utilisation des matières premières primaires et de maintenir les matériaux dans le cycle de vie aussi longtemps que possible. Nous concentrons donc nos efforts sur les domaines où nous pouvons avoir le plus d'impact, tels que les choix de conception, l'utilisation des matériaux et la prévention des déchets.

Outre la politique relative aux matériaux décrite précédemment, nous avons défini notre politique dans les documents suivants :

La **politique relative à la gestion des déchets** décrit la manière dont nous gérons nos **déchets, nos emballages, le gaspillage alimentaire et les produits en fin de vie**.

Le principe de base est de réduire au minimum les déchets (résiduels) et de les traiter de la manière la plus circulaire possible. Nous y parvenons en prévenant les pertes et les stocks invendus, et en améliorant sans cesse le tri de nos déchets.

Nous essayons autant que possible d'éviter les **pertes et le gaspillage alimentaires** ; s'il reste tout de même des invendus, nous essayons de les proposer en magasin via Too Good To Go, nous les donnons à la Banque alimentaire ou nous essayons de les valoriser de la manière la plus efficace possible. Par ailleurs, en collaboration avec Wolkat, nous collectons des textiles et assurons leur traitement responsable, afin que les matériaux puissent être réutilisés et que la pression sur les matières premières primaires soit réduite. En 2025, nous avons collecté 22 309 kg de textiles auprès de nos clients (post-consommation) et les avons proposés à la réutilisation ou au recyclage.

En matière **d'emballages**, nous nous concentrons sur trois points clés :

1. Réduction des matériaux d'emballage : utiliser autant que possible des alternatives en papier, en carton ou en matériaux mono-composants.
2. Utilisation de matériaux recyclés et renouvelables :
 - Papier et carton de préférence certifiés FSC ou recyclés.
 - Plastique : objectif de 20 % de plastique recyclé ou biosourcé.
3. Promotion de la recyclabilité et de la réutilisabilité : matériaux mono-

composants dans la mesure du possible, emballages rechargeables et collaboration avec des instituts de recherche afin d'améliorer en permanence notre politique.

E5-2

actions

La stratégie de HEMA visant à adopter un mode de fonctionnement de plus en plus circulaire s'articule autour de quatre leviers de réduction. Chaque levier cible un aspect spécifique de notre chaîne d'approvisionnement et de nos opérations, du choix des matériaux à la conception des produits, en passant par la collaboration avec les partenaires de la chaîne. « Environ 80 % de l'impact environnemental d'un produit est déjà déterminé lors de la phase de conception. C'est pourquoi nos collègues font déjà des choix conscients à ce stade », explique Milou America, spécialiste senior en développement durable (impact environnemental).

C'est pourquoi, depuis 2025, nous mettons à la disposition de nos collègues une bibliothèque de matériaux et utilisons des listes de contrôle portant sur la durabilité, la réparabilité et la recyclabilité lors de la conception de nouveaux produits.

levier 1 : achat responsable de matériaux

En utilisant des matériaux recyclés et renouvelables, nous réduisons notre

dépendance vis-à-vis des matières premières vierges, qui risquent de se raréfier.

- Nous privilégions les matériaux renouvelables dans les textiles, afin de réduire la quantité de microplastiques rejetés pendant la phase d'utilisation.
- Nous utilisons davantage de matériaux recyclés (pré-consommation) dans les textiles et étudions les possibilités de réutiliser également des textiles post-consommation dans de nouveaux produits.
- En ce qui concerne le matériel, nous nous efforçons également d'augmenter la part de matériaux recyclés, y compris les matériaux post-consommation lorsque cela est possible.
- Nous n'utilisons pas certains matériaux, tels que les paillettes en vrac (microplastiques), le cuir qui n'est pas un sous-produit de l'industrie de la viande, la laine d'angora et le plastique destiné aux produits jetables dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

2025 : L'année dernière, nous avons élaboré une liste de contrôle en matière de développement durable à l'intention des designers. Cet outil aide les concepteurs

à faire des choix éclairés dès le début du processus de conception, par exemple en matière d'utilisation des matériaux, de consommation d'énergie, de réparabilité et de recyclabilité des produits.

Par ailleurs, une bibliothèque de matériaux en ligne a été mise au point, dans laquelle les concepteurs peuvent comparer différents matériaux en fonction de leurs propriétés et de leurs facteurs d'émission de CO₂. Cela permet aux concepteurs de mieux comprendre l'impact environnemental de leurs choix de matériaux. Nous travaillons également à la création d'une bibliothèque physique de matériaux destinée à venir compléter cet outil. Ces outils aident les concepteurs à faire des choix plus durables et s'inscrivent dans notre approche de conception : plus intelligent, plus durable, plus souvent.

levier 2 : Conception circulaire des produits

Outre l'utilisation de matériaux plus durables, nous mettons l'accent sur la conception circulaire des produits. Cela signifie qu'un produit peut être réutilisable, multifonctionnel ou évolutif.

- Nous concevons nos produits de façon plus intelligente afin qu'ils

puissent être utilisés plus souvent. Nos concepteurs imaginent des solutions intelligentes, telles que des produits multifonctionnels, évolutifs, économes en énergie ou intemporels.

- De plus, nous privilégions les matériaux renouvelables.
- Nous concevons des produits qui durent plus longtemps. Afin de garantir la qualité et la durabilité, nous testons nos produits dans notre propre laboratoire. Les produits peuvent bénéficier d'une seconde vie : un client peut les réutiliser, les transmettre ou les faire réparer.
- Nous préférons utiliser les matériaux plus souvent. Nous utilisons de plus en plus de matériaux recyclés et nous nous orientons vers des produits plus recyclables.

2025 : D'ici 2025, nous aurons également amélioré la **qualité et la durabilité de divers produits en nous appuyant sur les retours des clients et les tests effectués**. Nous avons ainsi adapté le processus de fabrication des t-shirts en viscose tricotée en utilisant moins d'adoucissant et en emballant les produits de manière moins compacte, ce qui permet d'éviter les traces et les taches blanches. Pour les produits en mousseline, tels que les langes hydrophiles, nous avons modifié

la structure du tissu afin que les coutures soient plus résistantes et durent plus longtemps. Nous avons également amélioré la finition du tissu des bodies en viscose, ce qui les rend désormais plus résistantes à l'usure et conformes à nos tests de résistance. Ces améliorations contribuent à prolonger la durée de vie et l'utilité des produits.

levier 3 : Minimiser les déchets et les traiter de manière optimale

Chez HEMA, nous gérons les déchets de manière responsable, tant au sein de notre propre entreprise que chez nos clients. En triant et en recyclant correctement les déchets, ceux-ci peuvent être réutilisés comme matières premières secondaires.

- Nous réduisons les déchets opérationnels, optimisons le tri (y compris des flux résiduels) et augmentons le taux de recyclage en collaboration avec nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement.
- La principale source de déchets ménagers est le matériel d'emballage. Nous réduisons autant que possible les matériaux d'emballage et les remplaçons par des matériaux contenant moins de plastique et qui sont plus facilement réutilisables, rechargeables ou recyclables.

- Pour la collecte des textiles, nous collaborons avec Wolkat afin de les réutiliser ou de les recycler de manière plus efficace.
- Nous réduisons le gaspillage alimentaire en collaborant avec Too Good To Go et la Banque alimentaire, et en améliorant la gestion des stocks.

2025 : L'année dernière, nous sommes passés à un nouveau système de spécifications qui nous permet d'enregistrer les données relatives à nos emballages de manière beaucoup plus détaillée. Cela nous permet de mieux cerner notre impact et de nous préparer de manière précise à la future législation européenne sur les emballages.

C'est également un moment important pour HEMA : la fin des **objectifs en matière d'emballage** fixés précédemment et l'occasion de faire le point sur les résultats obtenus, avec de nouvelles ambitions pour 2030. En 2025, l'accent a été mis sur trois axes : la réduction du plastique, l'utilisation de matériaux recyclés et renouvelables, et l'amélioration de la recyclabilité et de la réutilisabilité. Cela concernait aussi bien les emballages destinés aux consommateurs que les emballages de transport et les suremballages.

Nous avons **entièrement renouvelé notre gamme de produits de beauté** : les rouges à lèvres, les fards à joues et les poudres sont désormais tous rechargeables et, alors qu'auparavant seules les ombres à paupières étaient rechargeables, c'est toute la gamme qui a été repensée.

L'emballage de nos ombres à paupières rechargeables nous a beaucoup appris ; nous avons appliqué ces enseignements à tous nos autres produits de maquillage. Nous tirons les leçons de nos innovations précédentes et mettons ces connaissances à profit à grande échelle.

Il était clair que les emballages rechargeables exigeaient un changement de comportement de la part des consommateurs. L'utilisation de produits rechargeables nécessite du temps et des explications pour être acceptée et adoptée. HEMA a accompagné cette initiative d'une campagne de communication ciblée visant à guider les consommateurs pas à pas tout au long du processus : comment fonctionne le rechargement et pourquoi c'est durable. Nous avons également appris qu'un emballage de produit de maquillage doit tout simplement être esthétique ; il ne s'agit pas uniquement d'une question de fonctionnalité. La couleur doit être la bonne, l'emballage doit

être attrayant et l'ensemble doit s'harmoniser avec le reste de la collection.

Au cours de l'année écoulée, nous avons également **remplacé les emballages en plastique** par du carton. Les accessoires de beauté sont désormais présentés sur des cartes en coton, et les sous-vêtements et les t-shirts sont emballés dans des pochettes en carton plutôt que dans des sachets en plastique. Les commentaires des employés des magasins ont été pris en compte afin de garantir que les emballages restent fonctionnels et solides.

Nienke van der Veen, spécialiste des emballages chez HEMA :

« En 2023, nous avons déjà dépassé notre objectif de réduction des plastiques. Mais nous nous sommes heurtés à un problème : réduire le poids total de nos emballages s'est avéré plus complexe que prévu. »

Afin de se préparer à la nouvelle **législation européenne sur les PPWR**, HEMA a recueilli en 2025 des informations détaillées sur les emballages : type de plastique, couleur, recyclabilité, matériaux recyclés et réutilisabilité. Les fournisseurs, notamment ceux situés hors d'Europe, ont été informés et formés, et les manuels ont été mis à jour.

levier 4 : Étudier les modèles économiques circulaires

HEMA explore en permanence les possibilités de rendre ses produits circulaires. Cela peut se faire, par exemple, en réparant, en réutilisant, en louant ou en revendant d'occasion les produits. Nous identifions différents modèles et étudions, en collaboration avec des partenaires potentiels de la chaîne d'approvisionnement, comment mettre ces concepts en pratique.

E5-5

Indicateurs clés de performance et résultats

emballages

Contexte et progrès 2025

Les résultats dressent un bilan globalement positif. Nous avons réussi à réduire de 36 % la quantité de plastique présente dans nos emballages destinés aux consommateurs. Nous mesurons cette réduction en comparant la quantité de plastique utilisée par article à celle de 2019. Dans notre précédent rapport sur le développement durable, nous avons déjà indiqué que l'objectif global de réduction ne serait probablement pas atteint, car le plastique est régulièrement remplacé par du carton, qui est naturellement plus lourd. Nous avons néanmoins réalisé une réduction totale de 5 %.

Afin d'utiliser des matériaux plus durables, nous souhaitons recourir exclusivement à du papier et du carton recyclés ou certifiés, ainsi qu'à du plastique recyclé dans la mesure du possible. L'utilisation de plastique recyclé reste en deçà de l'objectif, notamment en raison du prix plus élevé et de la disponibilité limitée du plastique recyclé post-consommation. C'est pourquoi nous maintenons cet objectif à l'horizon 2030, en renforçant encore nos exigences.

Le dernier objectif porte sur la recyclabilité. Bien que nous n'ayons pas encore atteint les 100 %, 77 % de nos emballages sont déjà recyclables. Pour certains emballages, il n'existe pas encore de filière de recyclage adaptée, comme c'est le cas pour les petits emballages de mascara, par exemple. Nous maintiendrons également cet objectif à l'horizon 2030 et l'alignerons sur la future réglementation européenne relative aux réacteurs à eau pressurisée (PPWR).

objectifs pour 2025

objectif : 25 % moins de plastique dans les emballages destinés aux consommateurs comparé à 2019

résultat : -36 %

objectif : 25 % moins de plastique dans les emballages destinés aux consommateurs comparé à 2019

résultat : -5 %

objectif : tous les emballages de consommation en plastique sont fabriqués partir de plastique recyclé (au moins 20 % de PCR) ou de plastique biosourcé

résultat : 19 %

objectif : tous les emballages de consommation sont recyclables

résultat : 77 %

Nouveaux objectifs 2030

Réduire

- 75 % des articles sont conditionnés sans plastique en magasin (à l'exception des produits alimentaires et de beauté)
un emballage est considéré comme sans plastique s'il contient moins de 5 % de plastique en poids.
- Réduction de 10 % de la quantité totale de matériaux d'emballage par rapport à 2025
Celle-ci est mesurée comme la réduction de la quantité totale de poids d'emballage (kg) achetée, toutes couches d'emballage et tous articles confondus.

matériaux recyclés et renouvelables

- Au moins 35 % de plastique recyclé ou biosourcé pour tous les emballages
mesurée en tant que poids de plastique recyclé ou biosourcé par rapport au poids total de plastique.
- tous les emballages en papier et en carton proviennent de sources recyclées ou certifiées.

recyclabilité

- tous les emballages sont recyclables (y compris les emballages réutilisables)
À cet égard, nous suivons les directives et les cadres fixés par la PPWR

déchets

Nous collaborons avec nos partenaires de traitement des déchets afin de gérer les flux de déchets de la manière la plus circulaire possible. Un tri efficace des déchets est essentiel à cet égard. Une partie des déchets est renvoyée vers notre centre de distribution où elle est récupérée ; d'autres flux sont collectés directement dans les magasins. Nous agissons toujours dans le respect de la législation en vigueur, et allons même plus loin lorsque cela est possible. Au cours de l'année à venir, nous allons prendre des mesures pour mieux trier les déchets alimentaires, prévenir le gaspillage en magasin grâce à une planification intelligente des stocks, et collecter séparément les textiles invendus. Parallèlement, nos prestataires de traitement des déchets continuent d'investir dans de meilleures techniques de recyclage, ce qui permet de réutiliser une part croissante de nos déchets. Nous progressons ainsi pas à pas vers moins de déchets et plus de réutilisation.

matériel sortant

matériel sortant

Indicateur clé de performance (KPI)	détails	2025		
Déchets		Déchets dangereux	Déchets inoffensifs	Total
Total des déchets	Pour l'exercice, en tonnes	65.851	11.735.764	11.801.616
Total des déchets détournés de l'élimination	Pour l'exercice, en tonnes	65.817	11.577.223	11.643.040
Total des déchets destinés à l'élimination	Pour l'exercice, en tonnes	34	158.541	158.575
Part non recyclée	En % du total	33,6%		
Collection textile				
Textiles post-consommation collectés et proposés à la réutilisation ou au recyclage	Pour l'exercice, en tonnes			22.309

ressources humaines

Nous estimons que tout le monde est égal, quelles que soient les différences. Cela vaut pour nos collègues dans les magasins, les centres de distribution et les bureaux, mais aussi pour les personnes qui travaillent dans notre chaîne de production et chez nos partenaires. Chaque jour, nous nous efforçons de valoriser la diversité, d'être attentifs les uns aux autres et d'offrir un environnement de travail sûr et inclusif. Nous veillons ainsi à ce que chacun se sente le bienvenu et, ensemble, nous construisons un quotidien meilleur pour nos collègues, nos partenaires et nos clients.



nos employés

jouer pour gagner

Nous continuons à construire régulièrement sur les fondations que nous avons posées. Au cours de l'année écoulée, nous avons rénové et modernisé encore plus de magasins et nous avons travaillé à l'amélioration de notre gamme de produits : plus pratique, plus belle et de meilleure qualité. Afin que tout le monde achète volontiers chez HEMA et ce de manière fréquente.

Mais cette croissance ne va pas de soi. Le monde qui nous entoure évolue rapidement et pour continuer à faire une réelle différence, nous devons travailler fondamentalement différemment. HEMA possède un potentiel considérable que nous n'exploitons pas pleinement à l'heure actuelle. Cela exige une nouvelle mentalité, une mentalité de gagnant : nous allons « jouer pour gagner ».

En 2025, nous avons placé la barre encore plus haut. Sur le contenu de notre travail et aussi les uns envers les autres. Se mettre au défi de prendre ses responsabilités, de saisir les opportunités et de faire appel les uns aux autres pour tirer le meilleur de nous-mêmes et des autres. Dans un environnement de travail sûr où nous prenons plaisir à travailler.

À travers quatre thèmes – « Sois toi-même », « Ose agir », « Reste simple » et « Évolue avec nous » –, nous donnons vie à ce qui compte pour nous. Tout ce que nous faisons va dans ce sens, afin que les collaborateurs aient envie de travailler chez HEMA et y restent.

- **Soyez vous-même** : s'ouvrir aux autres. Être vulnérable et honnête avec soi-même et avec les autres. Écouter, donner un retour d'information honnête et demander de l'aide si nécessaire.
- **Oser agir** : prendre des responsabilités et des risques, repousser les limites et saisir les opportunités.
- **Privilégier la simplicité** : voir grand et commencer petit. Expérimenter et apprendre de ses erreurs. Toujours penser à la manière dont les choses pourraient être plus faciles.
- **Évoluer à nos côtés** : Se donner mutuellement des conseils et être ouvert aux retours. Tirer parti de nos talents.

Fiers de notre équipe !

le personnel le plus sympathique

HEMA Pays-Bas remporte le prix du personnel le plus accueillant en magasin lors de Brands in Retail 2025. Nos clients apprécient de faire leurs achats chez nous et s'y sentent les bienvenus.

Great Place To Work

HEMA Belgique et France de nouveau reconnues comme une entreprises où il fait bon travailler. L'obtention de cette nouvelle certification témoigne du sentiment de valorisation, d'implication et de soutien que nous inspirons à nos collaborateurs au quotidien.

Gold Trophy: Best Customer Satisfaction Award

HEMA France remporte le Gold Trophy : le prix de la meilleure satisfaction client, avec une note de 4,88/5 sur 13 142 avis Google. Une réussite qui tient à l'enthousiasme de l'équipe en magasin et à son engagement sans faille envers les clients.

Aperçu des indicateurs clés de performance (KPI) et des objectifs

S1

nos propres collaborateurs

IRK	sujet	Description	Chaîne de valeur	Horizon temporel
+	Conditions de travail des collaborateurs et environnement de travail inclusif	HEMA offre de bonnes conditions de travail et un environnement de travail inclusif à ses collaborateurs, ce qui contribue à un niveau élevé de satisfaction du personnel.	 	 
!	Incidents liés à la sécurité et conflits sociaux, augmentation de l'absentéisme pour cause de maladie et du taux de rotation du personnel, conséquences juridiques et atteinte à la réputation.	Les incidents liés à la sécurité et les conflits sociaux peuvent entraîner une augmentation de l'absentéisme pour cause de maladie et du taux de rotation du personnel, ainsi que des conséquences juridiques et une atteinte à la réputation.	 	 
★	Meilleure fidélisation des talents et amélioration de la productivité du personnel.	Mettre l'accent sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI), les possibilités d'évolution et un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée peut contribuer à une meilleure fidélisation des talents et à une amélioration de la productivité du personnel.	 	 
!	Conditions de travail des employés des franchisés HEMA et du service clientèle	Lorsque les employés des franchisés HEMA et du service clientèle sont victimes de mauvaises conditions de travail, de discrimination ou d'intimidation, cela peut également avoir des conséquences négatives pour HEMA. (S2)		 

 impact positif actuel
  impact négatif actuel
 impact positif potentiel
  impact négatif potentiel

 Risque
  matières premières/ingrédients
  production
  logistique
 Opportunité
  magasin en ligne et hors ligne
  clients
  seconde vie

 court
 moyen
 long

objectifs et résultat

Généralités : Note moyenne de l'évaluation de l'organisation > 8,0 (en continu).

8,3

Rester soi-même : L'écart de rémunération pondéré entre les sexes sera inférieur à 5 % en 2028.

1,9%

Rester soi-même : Au moins 50 % des cadres supérieurs (MT et MT+1) s'identifient comme des femmes (ou des personnes non binaires) d'ici 2028

56%

Rester soi-même : 100 % des signalements SpeakUp font l'objet d'un suivi (en continu)

77,4%

Rester soi-même : Les employés attribuent à HEMA une note supérieure à 8,0 en matière d'inclusion (évaluation continue)

8,6

Privilégier la simplicité : 95 % des magasins disposeront d'un service de secourisme conforme aux normes.

66%

Privilégier la simplicité : En 2028, 100 % des incidents soumis à déclaration dans les magasins EV aux Pays-Bas seront correctement enregistrés dans l'IRS dans les 24 heures suivant leur survenue.

aucun incident soumis à déclaration n'a été signalé

Privilégier la simplicité : 100 % des employés de HEMA perçoivent un salaire décent.

100%

Évoluer à nos côtés : collaborateurs évoluant vers d'autres postes au sein de l'entreprise >35 % sur une base annuelle

27%

Évoluer à nos côtés : 75 % des employés de HEMA (salariés, aux Pays-Bas) ont défini des objectifs personnels dans SuccessFactors.

80%

politique

- Code de conduite
- Politique de confidentialité
- Manuel Bsafe
- Conditions de travail

S1
SBM-3

nos impacts matériels, risques et opportunités

Ces dernières années, nous avons redonné à HEMA son identité propre : « Vraiment HEMA ». C'est le moment de passer à la vitesse supérieure : nous construisons une marque encore plus forte, avec une croissance en magasin et en ligne, ainsi qu'une organisation dont nos collègues sont fiers.

Cela nécessite une collaboration plus intelligente et l'adoption de nouvelles méthodes de travail : saisir les opportunités, assumer ses responsabilités, faire preuve de résilience et atteindre ses objectifs avec conviction. En même temps, nous restons fidèles à ce que nous sommes : un environnement de travail sûr, agréable et inclusif où chacun peut être soi-même, où nous nous stimulons mutuellement et où l'égalité des chances est au cœur de la formation et du développement.

Forts de cette philosophie, nous nous concentrons sur trois domaines clés qui font toute la différence pour nos collaborateurs : de bonnes conditions de travail, l'égalité

de traitement et d'opportunités, ainsi qu'un respect scrupuleux de la vie privée.

définitions

Notre personnel est composé de collaborateurs sous contrat de travail chez HEMA, qui travaillent dans les magasins, les centres de distribution, le siège social et les succursales à l'étranger. Sauf indication contraire, le présent rapport concerne ce groupe. Nous les appellerons ci-après : « collègues ».

Il existe par ailleurs des prestataires externes (« outsourced service providers ») qui fournissent des services à HEMA et qui sont indépendants ou employés par d'autres entités. Concrètement, cela désigne pour nous : nos franchisés (et leurs collaborateurs) ainsi que notre service clientèle.

S1-1

Politique du personnel

Nos obligations envers nos collègues, ainsi que les droits et responsabilités de ces derniers, sont définis dans la politique du personnel. Cette politique est spécifique à chaque pays et figure dans des documents stratégiques et des manuels, accessibles à tous les collaborateurs via notre intranet. Cette politique relève de la responsabilité des RH, sous la supervision du directeur des ressources humaines. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales politiques générales.

L'égalité et le respect constituent le fondement de notre action et sont inscrits dans notre **code de conduite**. Ce document contient des directives concernant notamment la diversité et l'inclusion, les règles de conduite professionnelle, la liberté d'association, la sécurité sur le lieu de travail et la procédure à suivre en cas de signalement de comportements indésirables.

Consultez ici le [code de conduite](#)

Chez HEMA, nous accordons une grande importance au respect de la vie privée et à la sécurité du traitement des données à caractère personnel. Dans la **politique de confidentialité**, nous expliquons comment, chez HEMA, nous traitons les données

à caractère personnel de nos collaborateurs, afin de garantir un traitement rigoureux et sécurisé. La déclaration de confidentialité pour les employés décrit les données à caractère personnel traitées par HEMA et la manière dont HEMA les traite.

Par exemple, dans le domaine de la paie ou de la gestion du personnel. La déclaration de confidentialité décrit également les droits des employés, tels que le droit de regard.

Nous offrons à nos collaborateurs des **conditions de travail** adaptées, régies par la convention collective en vigueur dans le pays concerné. Cela concerne le salaire, les congés, la sécurité sociale et les dispositions propres à l'entreprise, telles que les primes ou les indemnités de déplacement.

Il est important de disposer d'un environnement de travail agréable et sûr où chacun se sent à l'aise. Pour un tel environnement de travail, il est essentiel que les employés puissent signaler des situations indésirables, des abus ou des problèmes d'intégrité d'une manière accessible et fiable. Nous privilégions la simplicité : une procédure de traitement des plaintes claire et efficace qui permette de traiter de manière adéquate tant les plaintes pour comportement inapproprié que les signalements d'abus.

Les consignes de sécurité sur le lieu de travail sont détaillées dans le **manuel Bsafe**, qui est régulièrement mis à jour par le service « Sécurité ».

S2

SBM-3

Ces documents stratégiques s'appliquent également à nos entreprises affiliées et au service clientèle. Par ailleurs, des dispositions supplémentaires s'appliquent aux franchisés, telles que définies dans les contrats de franchise et la législation.

S2-4

Nous entretenons un dialogue permanent sur ces politiques, en tenant compte des intérêts de HEMA, des entreprises et de leurs collaborateurs.



S1-2

gestion des parties prenantes

représentation et implication des salariés

Chez HEMA, nous accordons une grande importance au dialogue ouvert avec nos collaborateurs et leurs représentants. Des comités d'entreprise sont actifs tant au niveau central qu'au sein des différentes divisions de l'entreprise. Les membres sont élus selon un processus transparent et démocratique, ce qui garantit que les collaborateurs sont représentés de manière équitable lors des prises de décision importantes.

Outre la participation formelle, nous encourageons l'implication des collaborateurs par le biais d'enquêtes de satisfaction et de réunions régulières au niveau des équipes et de l'ensemble de l'entreprise. Lors de ces réunions, nous partageons notre stratégie et nos progrès, et nous offrons un espace dédié aux questions, aux retours d'expérience et au dialogue. Nous veillons ainsi à ce que les collaborateurs soient écoutés et participent activement au développement de HEMA.

S1-6

conventions collectives

La liberté syndicale, la négociation collective et un dialogue social constructif constituent pour nous les fondements de relations de travail équitables. En 2025, 96,7 % des employés de HEMA étaient couverts par une convention collective.

Le tableau indique dans quels pays HEMA est signataire de conventions collectives, le pourcentage total de ses salariés couverts par ces conventions, ainsi que les pays où il existe une représentation des salariés. Ces données concernent les pays dans lesquels HEMA emploie au moins 50 personnes (en effectifs) et qui représentent au moins 10 % de l'effectif total de HEMA.

protection sociale

La protection sociale désigne l'ensemble des mesures et des dispositifs qui protègent les salariés contre les risques sociaux et économiques, tels que la maladie, l'invalidité, le chômage ou la vieillesse.

Nous avons évalué et analysé cette situation en fonction de la couverture légale en vigueur dans chaque pays. Nos conclusions montrent que tous les employés évalués ont accès à une protection sociale en cas de perte

de revenus résultant d'événements majeurs de la vie tels que la maladie, le chômage, les accidents du travail et l'invalidité professionnelle, le congé parental et la retraite, à condition qu'ils répondent aux critères d'éligibilité locaux en vigueur, tels que l'âge ou une ancienneté minimale, conformément à la réglementation locale et aux pratiques du marché.

	Salariés (pour les pays comptant plus de 50 salariés, représentant plus de 10 % de l'effectif total)	Représentation des salariés pour les pays comptant plus de 50 salariés, représentant plus de 10 % de l'effectif total
0-19%		
20-39%		
40-59%		
60-79%		
80-100%	Les Pays-Bas, la Belgique et la France	Les Pays-Bas, la Belgique et la France

S1-3

processus de rétablissement

Chez HEMA, les principes énoncés dans notre code de conduite constituent le fondement de toutes nos collaborations : intégrité, respect, transparence et confiance. Si une situation indésirable venait à se produire, nous veillons à ce que les collaborateurs puissent signaler leur plainte en toute sécurité, sans crainte de représailles. Notre procédure de traitement des plaintes relatives à des comportements indésirables et à des abus (y compris la procédure de dénonciation) comprend les étapes suivantes :

1. *Entretien avec les personnes concernées*

Nous encourageons les collaborateurs à entamer d'abord un dialogue avec la personne concernée, éventuellement en présence du supérieur hiérarchique ou du service des ressources humaines. Cela permet d'améliorer la situation et d'éviter qu'elle ne se reproduise. En cas de violations graves de l'intégrité (telles que la discrimination, le harcèlement sexuel, la fraude ou la corruption), nous demandons de toujours en informer le supérieur hiérarchique.

2. *Personne de confiance*

Si un entretien n'est pas possible ou si l'employé a besoin d'un avis indépendant, il est possible de contacter une personne de confiance externe. Ces personnes de confiance transmettent chaque année un rapport anonymisé à HEMA, afin de mettre en évidence les tendances et les schémas et de permettre, si nécessaire, la prise de mesures.

3. *Signalement anonyme via Speak Up*

Les collaborateurs peuvent également effectuer un signalement (anonyme) via Speak Up, aussi bien en ligne que par téléphone. Tous les signalements sont examinés par une équipe indépendante. Une enquête est menée afin d'établir les faits et de déterminer les mesures à prendre. Les résultats ne sont pas toujours communiqués aux personnes concernées afin de garantir la confidentialité. En cas de plaintes fondées, des mesures correctives et préventives sont prises. L'objectif est d'assurer un suivi de 100 % des signalements reçus via Speak Up. Le comité d'entreprise de HEMA est tenu informé de la tendance des signalements et de la manière dont HEMA prend des mesures.



S1-4 actions

soyez vous-même

Chez HEMA, tout le monde est le bienvenu, il en a toujours été ainsi. Chacun est différent et c'est précisément cette diversité qui rend le travail plus agréable. C'est grâce à la somme des points de vue, des particularités, des talents et des idées que nous parvenons à trouver les solutions créatives et surprenantes qui font la renommée de HEMA.

La diversité rend le travail plus agréable

cinq générations

Chez HEMA, cinq générations travaillent actuellement ensemble. Nous estimons qu'il est important qu'elles se renforcent mutuellement et tirent parti de leurs expériences respectives. Nous organisons des spectacles intergénérationnels et des tables rondes afin de renforcer la compréhension mutuelle et la collaboration.

Young HEMA

Young HEMA est un réseau pour et par les jeunes collègues de HEMA jusqu'à 35 ans inclus. Les collègues de la direction des magasins, du siège social ou du centre de distribution sont les bienvenus pour participer à des apéritifs de réseautage, des déjeuners d'information, des ateliers et des

formations, des activités bénévoles et des événements sportifs.

HEMA pride

HEMA pride vise à améliorer la compréhension de la communauté LHBTIQ+-. Le groupe de travail s'engage également à établir des liens et un environnement de travail sûr, et à maintenir la politique à jour. Ainsi, en 2025, ils ont participé à la mise en place du congé de transition chez HEMA et à la création des articles Pride proposés en rayon.

Des talents encore plus diversifiés

HEMA France a recruté 12 collaborateurs en situation de handicap, conformément à l'engagement pris en début d'année.

mois de la diversité

En 2025, nous avons une fois de plus organisé la journée de la diversité au siège social. Cette journée a pour but de tisser du lien et d'apprécier les qualités uniques que les employés apportent à HEMA. Tout au long du mois d'octobre, dans le prolongement de cette journée, nous avons organisé des activités et des formations supplémentaires inspirantes. Journée internationale des femmes.

À l'occasion de la Journée internationale des femmes, nous rendons hommage à l'importante contribution des femmes à notre société. Chez HEMA et parmi nos entrepreneurs, plus de 13 500 femmes uniques occupent

des postes variés. Saskia Egas Reparaz (notre PDG) et Filippien Wagenmakers (notre directrice des ressources humaines) ont discuté avec des collègues du thème « être soi-même au travail ».

l'inclusion et la sécurité comme conditions préalables

Congé de deuil

Le deuil nécessite de l'espace. C'est pourquoi nous proposons un congé de deuil depuis le 1er janvier 2026. Les collègues peuvent prendre jusqu'à quatre semaines de congé (dont deux semaines rémunérées), à répartir de manière flexible sur une année. De plus, un soutien est proposé par le service de santé et de sécurité au travail, ainsi qu'un protocole de deuil destiné aux équipes et aux responsables.

Congé de transition

Depuis le 1er janvier 2026, nous proposons un congé de transition : jusqu'à 33 semaines de congé payé pour les collègues en transition de genre, à prendre de manière flexible sur une période de dix ans. Ce dispositif a été élaboré en collaboration avec des collègues de HEMA Pride, du Transgender Network Nederland et du CoC.

lieu de travail inclusif

Nous nous efforçons en permanence de répondre aux besoins de nos collègues

pour qu'ils se sentent bien au travail. Nous mettons ainsi à disposition un espace dédié à l'allaitement et cherchons en permanence à élargir nos équipements pour répondre aux besoins variés de nos collègues, notamment ceux des personnes en situation de handicap ou de neurodiversité. Pour nous assurer que nos employés pourront s'épanouir pleinement chez HEMA, notre objectif est d'obtenir une note de 8,0 ou plus sur le thème de l'inclusivité dans notre enquête d'entreprise.

des collaborateurs fiers

Nous chérissons la diversité au sein de HEMA, c'est pourquoi nous demandons plusieurs fois par an aux employés aux Pays-Bas s'ils se sentent valorisés, entendus et impliqués. En mai, nos collaborateurs ont attribué une note moyenne de 8,2, qui a légèrement augmenté en novembre pour atteindre 8,3*. Ce questionnaire nous permet de recueillir des commentaires, ce qui nous aide à déterminer les améliorations à apporter à l'ensemble de l'organisation. Par ailleurs, les responsables discutent des résultats de leurs équipes au sein de celles-ci.

* Les données de 2025 sont présentées sur la base des méthodes comptables et des définitions décrites ci-dessous et font l'objet d'une mission d'assurance limitée en vertu de la norme NV COS 3000. Nous renvoyons à la page 118 pour le rapport d'assurance limitée de l'auditeur.

méthodologie et hypothèses

La mesure de l'organisation concerne les employés de toutes les unités d'affaires de HEMA aux Pays-Bas qui sont employés depuis au moins 6 mois. Une exception s'applique aux stagiaires et aux intérimaires ; elle s'appliquait également, jusqu'au mois de mai inclus, aux collaborateurs en congé de longue durée (pour cause de maladie de longue durée ou de congé de maternité). Le questionnaire comprend huit questions portant sur la stratégie, l'expérience de travail et la culture. Les employés attribuent ici une note entre 0 et 10.

oser faire

Chez HEMA, oser faire est dans notre ADN. Nous réagissons rapidement aux changements de demain. C'est l'esprit d'entreprise de nos employés qui fait que HEMA est vraiment HEMA. Et on le remarque partout.

Voici comment ça se passe chez HEMA

Expérimenter et apprendre

Chez HEMA, nous croyons qu'il faut voir grand et commencer petit. Nous encourageons nos collègues à tester d'abord leurs nouvelles idées à petite échelle, afin de rester agiles et de pouvoir mettre rapidement en pratique les enseignements tirés. Ensuite, nous passons à l'échelle

supérieure. Nous soutenons cette façon de travailler par l'inspiration et la formation.

des discussions franches

Chez HEMA, nous encourageons nos collègues à s'exprimer et à se remonter les coudes, dans le but de nous améliorer ensemble. Ces discussions ne portent pas seulement sur le fond, mais aussi sur le comportement. Nous aidons nos collaborateurs à mener ces discussions de manière efficace grâce à des formations, des ateliers et des journées d'équipe.

une source d'inspiration pour nos magasins

Deux fois par an, nous organisons un salon d'inspiration destiné aux responsables de magasin et aux franchisés. Ils bénéficient d'un aperçu exclusif des nouvelles collections, découvrent les dernières technologies en matière de vente au détail et trouvent l'inspiration auprès d'experts internes. Cela leur permet d'entreprendre en magasin avec audace et vision. Pour les employés des magasins, nous mettons ces informations et cette inspiration à disposition sous forme numérique.

Une initiative pour un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée

HEMA France et le comité social et économique (CSE) lancent les chèques-vacances numériques (Chèques-Vacances Connect). Ces chèques permettent aux

collaborateurs de dépenser à moindre coût pour leurs vacances, leurs transports, leurs loisirs et leurs activités culturelles. Grâce au cofinancement, ce dispositif est accessible à un large groupe de collaborateurs et contribue au bien-être, à la récupération et à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

faire simple

Nous restons simples, sans fioritures. Nous recherchons sans cesse des solutions plus simples ou plus pratiques et accueillons à bras ouverts les nouvelles idées et technologies. Cela permet de réduire les coûts et de garantir que nous pouvons agir rapidement. L'innovation est merveilleuse, si cela simplifie notre travail. Cela libère du temps pour de nouvelles initiatives.

Pas de formalités inutiles dans nos processus RH

Régime de primes et objectifs de primes adaptés

Nous partageons nos réussites tous ensemble. C'est pourquoi nous avons simplifié, en collaboration avec le comité d'entreprise, le régime de primes en mettant en place une structure plus progressive. Ainsi, les chances d'obtenir une prime en cas de bons résultats sont plus élevées.

La nouvelle assurance santé permet de réduire les coûts

HEMA France a choisi un nouvel assureur santé. La même couverture élevée pour les collaborateurs, mais les coûts peuvent être réduits jusqu'à 95 %. De plus, l'expérience est plus moderne et plus simple grâce à une application intuitive donnant accès à des professionnels de santé, à des programmes de prévention et à un remboursement garanti sous 24 heures.

Des solutions pratiques dans nos magasins

RFID : savoir à tout moment ce qui est en stock

Grâce à la RFID, les produits sont automatiquement identifiés et facilement comptabilisés. Nous savons ainsi exactement ce qui est en stock, nous assurons des magasins mieux approvisionnés et nous consacrons plus de temps au client. C'est ainsi que notre chaîne devient, étape par étape, plus flexible, plus solide et moins coûteuse. D'ici 2025, tous nos magasins en propre aux Pays-Bas seront équipés de la technologie RFID dans les catégories mode, literie et linge de bain. La Belgique et les magasins de nos franchisés suivront en 2026. Nous équiperons également progressivement de plus en plus de catégories de produits de la technologie RFID.

la sécurité dans nos magasins

Secourisme et incidents

Notre objectif est de disposer d'un nombre suffisant de secouristes dans tous nos magasins ; d'ici 2025, au moins 95 % de nos magasins devront être en conformité avec les normes en matière de secourisme. De plus, 100 % des incidents signalés dans les magasins néerlandais (établissements propres) doivent être correctement enregistrés dans les systèmes dans les 24 heures.

grandir ensemble

Nous restons fidèles à nous-mêmes et à notre parcours que nous adaptons sans hésitation pour évoluer avec le monde. Toujours quelque chose de nouveau, toujours flexible. Nous voulons que nos employés s'épanouissent en tant que personnes et dans leur profession. Placer la barre plus haut.

croissance & apprentissage

Mon Entretien Individuel

Comme les années précédentes, « Mon entretien individuel » fait partie intégrante de l'année d'évaluation des collaborateurs. Plusieurs entretiens ont lieu entre le responsable et le collaborateur : des entretiens sur les objectifs (75 % de nos employés doivent définir leurs objectifs dans SuccessFactors), un entretien de suivi et un entretien d'évaluation

final. Notre objectif est de pourvoir 35 % des postes vacants avec notre propre personnel issu de la promotion interne.

OpenUp

Nous accordons une grande importance au bien-être mental de nos collaborateurs. Grâce à la plateforme numérique « OpenUp », les collaborateurs peuvent s'entretenir gratuitement avec un professionnel au sujet de leur bien-être mental et physique dans les 24 heures. OpenUp propose également diverses formations en ligne auxquelles tous les collaborateurs peuvent participer.

magasins

Formations dans les nouveaux magasins

Avant l'ouverture ou la réouverture d'un magasin, nous formons tous les employés à l'expérience client (service à la clientèle), aux processus logistiques et à la connaissance des produits. Les responsables des magasins suivent une formation au leadership et les employés des restaurants et des plats à emporter suivent une formation sur l'alimentation au siège social. En 2025, nous aurons ouvert 125 nouveaux magasins.

Formations sur la gestion flexible des stocks en magasin

Dans les rayons mode femme, homme et enfant, nos magasins adoptent une nouvelle méthode de travail, en s'adaptant plus rapidement

à l'évolution du marché et en réapprovisionnant l'assortiment de manière plus fluide. Nous avons développé une formation en ligne et organisé des sessions de formation en magasin. En Belgique aussi, nous travaillons d'arrache-pied : l'équipe locale a formé les équipes des magasins belges.

Programme de formation en management pour les responsables de magasin français

En 2025, le programme de formation en management destiné à tous les responsables de magasin en France sera achevé et comprendra trois modules : le responsable local, le responsable exemplaire et le leader et son environnement. Nous renforçons ainsi le leadership, la cohésion d'équipe et la capacité à accompagner le changement.

Futurs chefs d'équipe en formation

À partir de mars 2026, une nouvelle formation sera proposée aux futurs chefs d'équipe des magasins aux Pays-Bas. La formation se compose de journées de cours et de missions pratiques. Les participants obtiennent le certificat MBO en gestion d'équipe.

parcours de leadership pour les responsables de magasin

En Belgique et au Luxembourg, nous avons mis en place un parcours de formation au leadership de 4 jours destiné à tous les responsables de magasin.

diplôme en gestion de magasin

En Belgique, 14 collaborateurs ont eu l'occasion de suivre, par l'intermédiaire de HEMA, une formation de deux ans menant à un diplôme de gestion de magasin (Graduaat).

formation au leadership pour les cadres intermédiaires en magasin et au siège

Nous avons lancé une formation au leadership destinée aux cadres intermédiaires de HEMA (directeurs de magasin et responsables du siège). Au total, près de 100 collègues auront été formés d'ici 2025. La formation est axée sur le thème « jouer pour gagner » : comment, en tant que dirigeant, tirer le meilleur de soi-même et de son équipe, et comment favoriser l'engagement, la motivation et l'orientation vers les résultats.

bureau

parade estivale

En 2025, nous avons réitéré l'organisation du défilé estival annuel pour tous nos collègues de bureau. L'événement était placé sous le signe des Jeux Olympiques, avec pour thème « jouer pour gagner ». Nous avons mené des discussions constructives et élaboré des projets porteurs d'impact, tout en créant un espace propice aux échanges, à la formation et au plaisir. Nous avons clôturé la journée ensemble par une fête estivale.

les « talents à haut potentiel »

En 2025, HEMA a lancé un programme de développement destiné aux talents à haut potentiel au sein de son siège néerlandais. Par « talents à haut potentiel », nous entendons des collègues qui possèdent les capacités et les ambitions nécessaires pour évoluer plus rapidement que la moyenne (horizontalement et verticalement) au sein de l'organisation. Plusieurs programmes de développement ont été lancés à l'intention du personnel.

Une marque employeur distinctive : HEMA est là pour tout le monde

Récit de l'employeur

Nous avons jeté les bases d'une histoire d'employeur distinctive, et nous sommes toujours et partout visibles avec des histoires réelles de nos employés. Nous veillons ainsi à ce que tout le monde veuille travailler chez HEMA, ce qui est important car le marché de l'emploi est de plus en plus tendu. HEMA France a également développé son image de marque en tant qu'employeur sur le site web français « Travailler chez HEMA ».

Étude sur notre image de marque en tant qu'employeur

HEMA est perçue comme un employeur accessible, humain et fiable. Une enquête menée auprès de 835 collaborateurs potentiels révèle que 89 % d'entre eux nous connaissent et que 23 % envisagent de nous rejoindre, les scores les plus élevés étant enregistrés parmi les employés des magasins et de la distribution. Toutefois, il existe des opportunités pour mieux mettre en avant nos conditions de travail et nos possibilités d'évolution. Cette étude de référence constitue un point de départ clair pour renforcer davantage notre position en tant qu'employeur.

source : Markteffect - Étude sur l'image de marque de l'employeur (réalisée en nov./déc. 2025)

emploi à temps partiel populaire

Une récente enquête menée par Intelligence Group auprès de plus de 2 000 élèves et étudiants montre que HEMA reste un employeur très apprécié pour les emplois à temps partiel. En 2024, HEMA grimpe à la 6^e place (contre la 13^e en 2023). Les jeunes apprécient surtout HEMA en tant qu'employeur accessible et fiable pour leur première expérience professionnelle.

source : <https://www.werf-en.nl/defensie-grootste-stijger-voor-bijbanen/>

S2-4

Évolutions au sein des entreprises affiliées

En 2025, l'accent a été mis sur les politiques en matière de sécurité et de santé, car il s'agit de thèmes importants sur lesquels nous pouvons avoir un impact direct.

À la suite d'une évaluation de la validité du RI&E (inventaire et évaluation des risques), il a été convenu que toutes les entreprises affiliées disposeraient d'un RI&E mis à jour avant avril 2026, grâce à une approche centralisée en collaboration avec l'Association des entreprises affiliées et InRetail.

Un accord central a également été établi concernant la mise à disposition d'un conseiller indépendant. Cette nouvelle procédure a été communiquée personnellement à tous les collaborateurs et affichée dans les cantines des entreprises affiliées.

collaborateurs**Effectif par sexe** (effectif au 31 janvier 2026)

total	femmes	hommes	autres
nombre d'employés			
9.948	8.081	1.865	2
nombre d'employés sous contrat fixe			
5.734	4.778	956	0
nombre d'employés sous contrat temporaire			
4.214	3.303	909	2
nombre d'employés ayant des contrats sans garantie de nombre d'heures			
0	0	0	0
nombre d'employés à temps plein			
1.380	757	623	0
nombre d'employés à temps partiel			
8.568	7.324	1.242	2

Effectif par région (effectif au 31 janvier 2026)

Pays-Bas	Belgique	Luxembourg	Autriche	France	Allemagne	bureaux d'achat
nombre d'employés						
8.118	849	35	59	586	225	76
nombre d'employés sous contrat fixe						
4.162	724	27	59	577	109	76
nombre d'employés sous contrat temporaire						
3.956	125	8	0	9	116	0
nombre d'employés ayant des contrats sans garantie de nombre d'heures						
0	0	0	0	0	0	0
nombre d'employés à temps plein						
637	182	10	6	469	3	73
nombre d'employés à temps partiel						
7.481	667	25	53	117	222	3

Effectif par tranche d'âge (effectif au 31 janvier 2026)

total	% femmes	% hommes	% autre
< 30 ans			
5.084	83,04%	16,92%	0,04%
30-50 ans			
2.562	76,89%	23,11%	0%
> 50 ans			
2.302	82,06%	17,94%	0%

formations

la formation dispensée aux employés
dans les magasins aux Pays-Bas.

formation	nombre d'heures de formation
En ligne	
Formation en ligne	3.800
Hors ligne	
Formation en présentiel au siège : 15 heures en moyenne par collaborateur et par an	11.900
Formation en présentiel au centre de distribution : 8 heures par collaborateur et par an	4.000
Formation en présentiel en magasin	2.961

salaire de subsistance

HEMA estime qu'il est important de verser un salaire juste et décent à ses propres collaborateurs. Pour nous, le seuil minimum consiste à verser un salaire de subsistance. Dans les pays où HEMA possède des magasins, le salaire minimum légal est supérieur au salaire de subsistance. Cela ne s'applique pas toujours aux pays où sont implantés nos bureaux d'achat. Nous vérifions chaque année si les salaires restent supérieurs au seuil de revenu minimum vital. C'était effectivement le cas en 2025 : tous les collaborateurs de HEMA perçoivent ainsi un salaire minimum vital.

Accidents du travail

HEMA accorde une grande importance à la sécurité de ses collaborateurs et sur ses sites d'exploitation. Au cours de l'exercice 2025, aucun accident mortel n'a été enregistré parmi nos collaborateurs et aucun décès lié à une maladie professionnelle n'a été signalé. De même, aucun accident mortel impliquant des personnes externes n'a eu lieu sur les sites d'exploitation de HEMA.

écart de rémunération entre les sexes

En 2025, l'écart salarial non corrigé entre les hommes et les femmes chez HEMA s'élevait à 20,7 % en faveur des hommes. Cette différence salariale s'explique en partie par la composition du personnel de notre entreprise : HEMA

compte un nombre important de femmes parmi ses employés en magasin, où les niveaux de salaire sont inférieurs à ceux, par exemple, des employés occupant des fonctions administratives, où la répartition hommes-femmes est plus équilibrée. En conséquence, le salaire moyen des employés masculins de notre entreprise est supérieur à celui de leurs collègues féminines, ce qui se traduit par un écart salarial global en faveur des hommes.

Nous détaillons ci-dessous l'écart salarial en distinguant l'écart salarial expliqué et l'écart salarial inexpliqué.

- L'écart salarial expliqué comprend les différences de rémunération attribuables à des facteurs objectifs, tels que la fonction, la formation, l'expérience professionnelle, les responsabilités et la localisation géographique.
- L'écart salarial inexpliqué représente la partie de l'écart salarial qui ne peut s'expliquer par ces facteurs.

L'objectif de HEMA est de garantir l'égalité de rémunération pour un travail égal (ou un travail de valeur égale) entre les femmes et les hommes. Compte tenu des limites décrites ci-dessus concernant l'écart salarial global, nous avons comparé les salaires moyens par catégorie professionnelle et par pays pour les femmes et les hommes. L'écart salarial mondial

entre les hommes et les femmes s'élevait ainsi à 1,9 % en faveur des hommes.

employés de la chaîne de production

Aperçu des indicateurs clés de performance (KPI) et des objectifs

S2

employés de la chaîne

IRK	sujet	Description	Chaîne de valeur	Horizon temporel
 	Conditions de travail des employés	HEMA peut avoir un impact négatif sur les travailleurs de la chaîne de production lorsque, par exemple, ceux-ci ne perçoivent pas un salaire suffisant pour vivre, sont soumis à des horaires de travail excessifs ou ne bénéficient pas de la liberté syndicale. Cela peut entraîner des risques opérationnels et des risques liés à la réputation.	 	  
	Favoriser des conditions de travail équitables et sûres, des relations durables avec les fournisseurs et une meilleure qualité des produits	L'amélioration des conditions de travail offre des opportunités pour des relations durables avec les fournisseurs, une meilleure qualité des produits et le renforcement de la position sociale de HEMA. Grâce à une politique active et à la collaboration avec ses fournisseurs, HEMA peut contribuer à prévenir l'exploitation et à promouvoir des conditions de travail équitables et sûres.	 	  
 	Inégalité de traitement et d'opportunités chez les employés	HEMA peut avoir un impact négatif sur les femmes dans la chaîne de production lorsqu'elles sont confrontées à une discrimination fondée sur le genre, telle qu'une inégalité de rémunération, des possibilités d'évolution limitées ou un manque de protection contre le harcèlement. Cela peut entraîner des risques financiers et liés à la réputation.	 	  
	Renforcer la position des femmes	La promotion de l'égalité des sexes offre des opportunités pour renforcer la position des femmes, améliorer la culture d'entreprise et contribuer à une chaîne d'approvisionnement inclusive et durable.	 	  
 	Travail des enfants ou travail forcé et atteinte à la réputation	HEMA peut avoir un impact négatif lorsque la chaîne de production recourt au travail des enfants ou au travail forcé, ce qui constitue de graves violations des droits de l'homme. Cela entraîne des risques juridiques, opérationnels et liés à la réputation.	 	  

 impact positif actuel
  impact négatif actuel
  impact positif potentiel
  impact négatif potentiel

 Risque
  Opportunité
  matières premières/ingrédients
  production
  logistique
  magasin en ligne et hors ligne
  clients
  seconde vie

 court
  moyen
  long

nos impacts matériels, risques et opportunités

Les produits HEMA sont fabriqués dans le monde entier. Dans certaines régions, les employés sont exposés à des risques supplémentaires de violations des droits de l'homme, tels que de longues heures de travail, des salaires bas ou un manque de participation. Nous estimons qu'il est important que toutes les personnes impliquées dans la fabrication de nos produits soient traitées de manière sûre et équitable. C'est pourquoi nous travaillons progressivement à l'amélioration des conditions de travail dans notre chaîne d'approvisionnement.

Annefloor Alting, sr. Le spécialiste de la durabilité de la chaîne d'approvisionnement explique :

« Chez HEMA, nous collaborons avec les fournisseurs, les partenaires locaux et d'autres clients afin que les initiatives et les enseignements tirés se répercutent progressivement et conduisent à de meilleures conditions de travail et à une confiance accrue entre les employés et la direction. »

Notre approche s'appuie sur les « Lignes directrices de l'OCDE sur la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et d'environnement » et les « Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ». La transparence est essentielle : nous publions la liste de nos sites

de production sur notre site web et via l'Open Supply Hub. Nous souhaitons ainsi montrer que l'amélioration de la chaîne d'approvisionnement n'est pas un objectif abstrait, mais qu'elle concerne des personnes réelles et leur vie quotidienne.

Notre parcours en matière de diligence raisonnable

- Membre de l'amfori BSCI depuis 2013
- Membre du Pacte sur le textile de 2016 à 2021, avec participation à des projets liés à la liberté syndicale
- Engagement de transparence depuis 2019 (toutes nos usines sont rendues publiques et consultables en ligne)
- 2021 Analyse des risques HEMA et recueil des commentaires des fournisseurs
- À partir de 2023, nous collaborerons avec Enact pour améliorer notre politique de diligence raisonnable, y compris une nouvelle analyse des risques et la redéfinition des priorités
- 2024 Déclaration de diligence raisonnable en ligne, incluant un rapport d'avancement annuel
- 2025 Intégration des produits et des chaînes alimentaires

élément de la stratégie et de la transparence

- Comité ESG mensuel
- Événements annuels avec les parties prenantes
- Depuis 2024, déclaration de diligence raisonnable et rapport d'avancement

mécanismes de plainte

- Accord International
- AmforiSpeak4change

Composante de divers projets et initiatives

- Projet Awaj/FNV au Bangladesh sur FoA
- Projet ACT sur le salaire de subsistance au Cambodge
- Formations sur le salaire de subsistance avec l'IDH

politique

L'engagement de HEMA en faveur des droits de l'homme tout au long de la chaîne de valeur et notre approche en matière de diligence raisonnable sont consignés dans divers documents stratégiques, fondés sur des traités internationaux tels que les conventions de l'OIT, la « Charte internationale des droits de l'homme », la « Convention relative aux droits de l'enfant » et la « Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes ». Ces documents ont été élaborés en collaboration avec des parties prenantes internes et externes.

Notre **politique de conformité sociale** garantit la conformité sociale dans les chaînes de production, en mettant l'accent sur les sites de production situés dans des pays à risque. Les fournisseurs doivent respecter des normes minimales en matière de travail, se soumettre à des audits sociaux et (en tant que membre d'amfori) se conformer au « Code de conduite » de la BSCI.

Notre **Two-way Supplier Code of Conduct (Code de conduite bidirectionnel des fournisseurs)** énumère les règles de conduite applicables à tous nos fournisseurs, avec des exigences en matière de conditions de travail, de droits de l'homme, d'environnement et

de bien-être animal. Les fournisseurs doivent garantir des lieux de travail sûrs, des salaires équitables et l'interdiction du travail des enfants et du travail forcé, et collaborer de manière transparente aux améliorations. Ce document souligne également la responsabilité propre de HEMA et l'importance d'entretenir des relations durables et pérennes avec ses fournisseurs.

La **Responsible Purchasing Strategy (stratégie d'achat responsable)** décrit la manière dont HEMA procède à des achats responsables, en mettant l'accent sur des pratiques d'achat durables et équitables, des relations pérennes avec les fournisseurs, des accords transparents concernant la planification de la production et les conditions de paiement, ainsi que l'intégration d'objectifs de développement durable.

Dans notre **déclaration de diligence raisonnable**, nous décrivons comment HEMA met en œuvre les « Lignes directrices de l'OCDE sur la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et d'environnement », de l'analyse des risques au suivi et au reporting. HEMA identifie les risques, élabore des plans d'action et collabore avec ses fournisseurs pour apporter des améliorations. La transparence et l'amélioration continue sont au cœur de nos préoccupations.

Nous décrivons également les grandes lignes de cette politique dans le chapitre « Organisation ».

La **Grievance Mechanism Policy (politique relative au mécanisme de réclamation)** offre aux collaborateurs, aux fournisseurs et aux autres parties prenantes un moyen sûr et accessible de signaler des plaintes et des cas d'abus dans la chaîne d'approvisionnement, y compris en matière de conditions de travail et de droits de l'homme. HEMA fonde cette approche sur des directives internationales, telles que les « lignes directrices » de l'OCDE, dans le but d'identifier les risques à temps et de mettre en œuvre des améliorations structurelles.

La **Emergency Response Procedure (procédure d'intervention d'urgence)** décrit l'approche de HEMA en cas d'abus graves dans la chaîne de production, tels que des violations des droits de l'homme ou des dommages environnementaux. Elle comprend un plan par étapes pour une intervention rapide et efficace, une enquête et des mesures correctives. L'objectif est de limiter les dommages, d'éviter toute récurrence, d'offrir une réparation appropriée aux personnes concernées et de garantir la transparence.

HEMA met fin à ses collaborations avec ses fournisseurs de manière responsable afin de minimiser l'impact négatif sur les travailleurs

et les communautés. Notre **Responsible Exit Strategy (stratégie de sortie responsable)** est mise en œuvre en cas d'absence d'améliorations ou de violations graves et suit une structure claire en plusieurs étapes : information, concertation sur les mesures d'amélioration, période de transition et cessation contrôlée.

La **politique de HEMA en matière de travail des enfants** exige que les fournisseurs disposent de protocoles clairs pour prévenir, identifier et lutter contre le travail des enfants. Cela comprend l'évaluation des risques, la surveillance et des mesures correctives qui placent l'intérêt de l'enfant au centre, telles que l'accès à l'éducation et le soutien aux familles. Cette politique s'inscrit dans le cadre de l'approche plus large de HEMA en matière de diligence raisonnable et fait l'objet d'un partage et d'une discussion actifs avec les fournisseurs.

gestion des parties prenantes

HEMA tient compte, de différentes manières, des points de vue des personnes impliquées dans la chaîne de production (ou de leurs représentants) dans son processus décisionnel. De plus, celles-ci ont la possibilité d'exprimer leurs préoccupations. Grâce notamment aux projets, adhésions et collaborations suivants, nous recueillons les retours des travailleurs

de la chaîne de production et/ou d'une représentation adéquate des travailleurs de la chaîne de production.

processus de rétablissement

Des mécanismes de plainte efficaces sont essentiels pour signaler et traiter en temps utile les abus dans la chaîne de production, et pour renforcer la position des travailleurs. Les travailleurs et les autres parties prenantes doivent pouvoir exprimer leurs préoccupations en toute sécurité, en toute confidentialité et de manière accessible, sans crainte de représailles.

L'approche de HEMA repose sur plusieurs canaux :

- L'« International Accord » pour les usines au Bangladesh et au Pakistan. HEMA respecte les procédures de l'Accord afin de garantir le traitement minutieux des plaintes, de les résoudre et, si nécessaire, de prendre des mesures correctives.
- amfori Speak for Change pour les usines au Vietnam, en Inde, au Bangladesh, en Turquie et au Cambodge. Les plaintes sont traitées conformément à la procédure amfori, avec le même soin et la même volonté de trouver une solution.

- Grâce à notre propre mécanisme de réclamation via les « canaux Speak Up » et par e-mail (comme indiqué dans la « politique de réclamation », sur le site web et dans les newsletters), les parties prenantes peuvent déposer directement leurs réclamations. Ces dernières sont toutes traitées conformément aux procédures internes.

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils disposent eux-mêmes de processus de remédiation adéquats, comme le stipule le « Code de conduite des fournisseurs HEMA ».

Objectif : d'ici 2030 au plus tard, HEMA souhaite disposer d'un mécanisme de plainte externe efficace dans tous les pays à risque.

Résultat : dans les pays à risque où la production est réalisée pour HEMA, 40 % des fournisseurs ont accès à un mécanisme de plainte externe.

Au cours de l'année écoulée, 23 plaintes ont été reçues par différents canaux. Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre, du statut et de l'implication de HEMA dans la résolution :

canal	nombre de plaintes	statut	sujet	participation de HEMA à la récupération
Direct	3	3 fermés	• Indemnités en cas de licenciement, jours de congé annuels et conditions de travail • Licenciement abusif • Salaires	• Enquête sur la validité et la gravité (entretiens avec les salariés et la direction) • Concertation avec la direction sur les mesures correctives appropriées • Suivi de la mise en œuvre
Amfori	1	1 ouverte	• Liberté syndicale • Santé & sécurité • Rémunération équitable	• Respect des protocoles Speak for Change • Le programme WE favorise le dialogue transformateur et les plans d'amélioration dans cette usine • HEMA est étroitement impliquée dans les mises à jour
Accord Int.	19	3 ouverts 16 fermés	• Salaires et indemnités impayés • Indemnités en cas de licenciement, jours de congé annuels et conditions de travail • Licenciement abusif • Sécurité des bâtiments et protection contre les incendies	• Application des protocoles Accord • Communication directe avec le fournisseur/l'usine

actions

Nos actions et nos objectifs se répartissent en trois catégories :

1. Mesures visant à améliorer et à mettre en œuvre notre propre politique
2. Mesures prises dans les usines
3. Mesures visant à atténuer les risques en aval de la chaîne

Actions visant à améliorer et à mettre en œuvre notre propre politique

Conformité sociale (approche de développement)

HEMA garantit des conditions de travail équitables grâce à une approche axée sur le développement. Les fournisseurs situés dans des pays à risque sont accompagnés étape par étape vers le respect total des normes sociales. Leurs sites de production sont évalués au regard des « Exigences minimales de conformité sociale » (MRQ-sc) de HEMA. Cet audit est réalisé par un organisme externe avant que l'usine ne soit autorisée à livrer HEMA. L'usine doit ensuite se conformer à une norme sociale reconnue dans un délai d'un an. En tant que membre d'amfori, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils se soumettent à des audits BSCI ou qu'ils respectent une norme équivalente.

Objectif : tous les sites de production situés dans des pays à risque disposent d'une norme de conformité sociale.

Résultat : en 2025, **96,06%*** des usines dans lesquelles HEMA produit depuis plus d'un an au 01-02-2026 et qui sont situées dans l'un des pays à haut risque définis par HEMA, disposeront d'une norme de conformité sociale valide acceptée par HEMA (BSCI, SA8000, Sedex/Smecta).

* Les données de 2025 sont présentées sur la base des méthodes comptables et des définitions décrites ci-dessous et font l'objet d'une mission d'assurance limitée en vertu de la norme NV COS 3000. Nous renvoyons à la page 118 pour le rapport d'assurance limitée de l'auditeur.

méthodologie et hypothèses

Pour qualifier un pays de « pays à haut risque », nous utilisons la classification des risques amfori. Nous considérons tous les pays classés « à haut risque » et « à risque moyen » selon amfori comme des pays à haut risque. À la date de référence du 01-02-2026, nous avons examiné les usines qui fournissent HEMA depuis plus d'un an et fabriquent des produits finis pour HEMA (Tier I). Ces usines doivent disposer d'un certificat de conformité sociale valide et accepté par HEMA. HEMA accepte les certificats de conformité sociale suivants :

- Note BSCI A, B, C
- SA-8000
- Sedex

Nous considérons qu'une note D de la BSCI, une note E de la BSCI, un audit expiré ou l'absence d'audit sont insuffisants.

Total des sites de production dans les pays à haut risque	566
Total des sites de production dans les pays à haut risque (<1 an de fourniture)	135
Total des sites de production dans les pays à haut risque (>1 an de fourniture)	431

Nombre de sites de production en activité dans les pays à risque en 2025 (à l'exception des articles de marque A).

# audit MRQ-sc	135
# MRQ-sc initial OK	14
# MRQ-sc initial CAP (corrective action plan)	120
# MRQ-sc initial Not-OK + corrigé	1
# MRQ-sc encours OK	124
# MRQ-sc en cours CAP	11
# MRQ-sc en cours Not-OK	0
# CAP clôturés	112

Résultats des audits de conformité sociale MRQ en 2025 (OK = conforme, NOK = non conforme).

Notes sur le tableau :

Un audit MRQ-sc est l'audit de conformité sociale MRQ de HEMA. Un audit initial est le premier audit réalisé dans la nouvelle usine. Un audit en cours est un audit renouvelé dans lequel des améliorations ont été demandées et mises en œuvre sur la base du premier audit. Le nombre de CAP (corrective action plans) clôturés indique que l'usine a apporté des améliorations en matière de conformité sociale avant la livraison.

Critères Amfori BSCI

En tant que membre d'Amfori (l'organisation qui gère la norme de conformité sociale BSCI), nous invitons les sites de production qui fournissent HEMA depuis plus d'un an à programmer un audit BSCI. Les sites de production peuvent y obtenir une note de A à E, A et B étant les meilleures notes. Les scores et les informations sont publiés sur la plateforme BSCI d'où nous pouvons les contrôler.. L'année dernière, 363 audits BSCI ont eu lieu. En cas de note D, nous contactons immédiatement le fournisseur pour qu'il mette en œuvre des améliorations dans les plus brefs délais. Il n'y avait pas de notes E en 2025.

Outre la BSCI, nous acceptons également des normes que nous pouvons vérifier et qui sont équivalentes à nos yeux, telles que Sedex/SMETA. Nous considérons le certificat SA8000 comme une bonne évaluation des conditions de travail d'une usine. Avec un tel certificat, un audit de conformité sociale MRQ n'est pas nécessaire pour cette usine.

	2023	2024	2025
Note A BSCI	21	20	16
Note B BSCI	57	67	70
Note C BSCI	316	304	298
Note D BSCI	5	2	2
Fournisseurs avec d'autres normes acceptées (telles que SEDEX)	32	17	20
Fournisseurs avec certificat SA8000	10	9	10
Aucun audit pour le moment, ou audit expiré.	13%	12,5%	3,48%

Notes d'audit BSCI au fil des ans.

	2023	2024	2025
audit MRQ-sc	96	96	135
audit BSCI	467	399	363

Résultats des audits de conformité sociale MRQ au fil des ans.

Achats responsables

Les achats responsables sont importants pour HEMA. Nous aimerions que nos fournisseurs reconnaissent HEMA comme un acheteur responsable. Nous visons à établir des relations durables et équitables avec nos fournisseurs, fondées sur le respect mutuel. Notre stratégie d'achat responsable et notre « Code de conduite des fournisseurs » s'appuient sur des formations internes, des groupes de travail et des indicateurs clés de performance (KPI) afin de mesurer les progrès réalisés.

En 2025, **75,6%** de nos fournisseurs disposant de sites de production dans des pays à risque étaient des partenaires de longue date qui fournissaient HEMA depuis plus de cinq ans. Pas moins de **48,7 %** de ces fournisseurs travaillent même avec nous depuis plus de dix ans. Ces relations constituent une base importante pour un approvisionnement responsable et l'amélioration conjointe des conditions de travail et de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement.

2025 : Nous avons franchi des étapes importantes pour améliorer encore nos pratiques d'approvisionnement. Nous avons mené une enquête dite **supplier survey** auprès de nos fournisseurs de différents groupes de produits et pays via notre newsletter

destinée aux fournisseurs. Cette enquête a été remplie (de manière anonyme) par 166 fournisseurs et fournit des informations précieuses sur la façon dont les fournisseurs perçoivent notre collaboration et sur les domaines où des améliorations sont possibles.

Les résultats montrent que HEMA est globalement considérée comme un partenaire responsable et fiable. **Les fournisseurs nous attribuent en moyenne une note de 4,36 sur une échelle de 1 à 5***. Cependant, les fournisseurs signalent également un potentiel d'amélioration en matière de clarté contractuelle, de prévisions, de soutien lorsqu'ils sont confrontés à des difficultés de production dues à des circonstances externes, et de prix tenant compte, par exemple, de la hausse des coûts salariaux dans les pays de production.

En 2026, nous viserons à prendre de nouvelles mesures pour renforcer notre politique d'approvisionnement responsable. En collaboration avec un expert externe en matière d'approvisionnement responsable, nous travaillons à la réévaluation et à l'ancrage concret de notre stratégie.

Objectif : 50 % de nos fournisseurs dans les pays à risque seront des partenaires à long terme d'ici 2030 (fournisseurs qui approvisionnent HEMA depuis plus de cinq ans).

Objectif : HEMA vise à ce que ses fournisseurs l'évaluent en moyenne en 2030 comme un acheteur responsable, avec une note d'au moins 4,5 sur une échelle de 1 à 5.

*Le questionnaire comprenait 17 questions qui, ensemble, donnent un aperçu de HEMA en tant qu'acheteur responsable. Ces questions s'inspirent de l'enquête ACT-Purchasing Practices Survey. Chaque question proposait 5 réponses possibles : toujours (5 points), souvent (4), parfois (3), rarement (2) et jamais (1). Les 166 fournisseurs ont attribué une note moyenne de 4,36.

actions menées dans les usines

salaire de subsistance

Malheureusement, de nombreuses personnes dans le monde ont du mal à joindre les deux bouts. Cela vaut également pour les collaborateurs de la chaîne de valeur de HEMA. Un salaire équitable renforce leur situation et leur permet, ainsi qu'à leur famille, de subvenir à leurs besoins en matière d'alimentation, d'éducation et de logement. L'écart entre le salaire minimum et le salaire vital est souvent important. C'est pourquoi HEMA a établi en 2024 une feuille de route afin de travailler avec ses fournisseurs à la mise en place d'un salaire équitable.

Annefloor : **« La question du salaire de subsistance est complexe et ne peut être résolue par une seule partie. C'est pourquoi nous collaborons à ce sujet tant avec nos fournisseurs qu'avec d'autres détaillants et partenaires du secteur. »**

Collaboration directe avec les fournisseurs : œuvrer à des améliorations concrètes

HEMA collabore avec chaque fournisseur pour mettre en place des mesures tangibles et mesurables en faveur d'une rémunération équitable. La compréhension des données salariales et des éventuels écarts de salaire de subsistance constitue à cet égard une base essentielle. Ces informations nous aident à mener des discussions plus ciblées avec nos fournisseurs et à encourager des améliorations là où elles sont le plus nécessaires.

Pour ce faire, nous utilisons différentes sources de données. Les résultats d'audit donnent une première idée des pratiques salariales, mais ils sont également sujets à critique : ils n'utilisent pas toujours les bons critères de référence en matière de salaire de subsistance et offrent donc parfois une vision incomplète.

C'est pourquoi nous demandons chaque année à un groupe sélectionné de sites de production de remplir la matrice salariale IDH. Cet outil donne une image beaucoup plus pertinente et détaillée des structures salariales et des écarts de salaire de subsistance au niveau des usines. Sur base de ces résultats, nous aidons les fournisseurs à identifier les points sensibles et à améliorer leurs structures salariales.

2025 : Sept usines auront rempli la matrice salariale, avec le soutien de collègues de HEMA ayant suivi une formation de l'IDH en 2024. Le salaire de subsistance fait également partie de nos discussions régulières avec les fournisseurs stratégiques, ce qui nous permet de continuer à orienter nos efforts vers de nouveaux progrès. Nous déployons également des initiatives de renforcement des capacités sur des thèmes connexes, tels que le dialogue social, la liberté syndicale et le temps de travail.

Coopération avec le secteur : œuvrer pour un changement structurel dans les secteurs

Bien que la coopération directe avec les fournisseurs soit importante pour réaliser des progrès concrets, HEMA estime qu'une

amélioration réelle et durable n'est possible que si l'évolution des salaires est ancrée au niveau sectoriel. C'est pourquoi nous investissons dans des initiatives qui favorisent le changement structurel, de meilleures pratiques d'achat et un dialogue social renforcé dans les pays de production.

2025 : En tant que membre actif du Comité d'action des entreprises (BAC) de l'IDH (anciennement le Groupe de pilotage), HEMA contribue à la feuille de route internationale pour un salaire de subsistance. Au sein du BAC, nous partageons les enseignements tirés de notre chaîne d'approvisionnement, nous aidons à affiner les stratégies et nous encourageons d'autres entreprises à prendre elles aussi des mesures. Cela permet d'avoir un impact collectif plus large que ce que les marques pourraient obtenir seules.

La partie la plus importante et la plus prometteuse de notre engagement sectoriel est notre récente participation au programme ACT au Cambodge. ACT fait référence à une collaboration internationale entre des marques, des syndicats et des producteurs qui vise à améliorer les salaires grâce à un dialogue social fort et à des conventions collectives contraignantes. Le programme ACT au Cambodge est le premier modèle au monde dans lequel les conventions collectives sont soutenues par des accords contractuels avec des marques. Les conventions collectives prévoient notamment un complément de salaire, de meilleures conditions de travail ainsi que des congés de maternité et de paternité

supplémentaires, ce qui renforce l'égalité entre les sexes. D'ailleurs, grâce à un Fonds pour les compétences et la formation, des formations sont financées afin de renforcer structurellement les compétences et la position des travailleurs.

En 2026, HEMA travaillera avec deux fournisseurs et usines au Cambodge afin que la convention collective y soit signée et mise en œuvre. Cela signifie que nous participons à des consultations tripartites entre les fabricants, les syndicats et l'ACT, et que nous respectons nos propres obligations commerciales, telles que l'intégration de coûts de main-d'œuvre corrects dans les prix d'achat et la contribution au Fonds pour les compétences et la formation. Nous soutenons ainsi non seulement les augmentations salariales, mais aussi le développement des compétences des employés, un élément crucial du modèle ACT.

heures de travail excessives

Les heures de travail excessives constituent un risque bien connu pour les travailleurs de notre chaîne de valeur, comme le montrent les audits amfori BSCI. Ce risque est particulièrement élevé en Chine. C'est pourquoi nous avons sélectionné nos fournisseurs chinois enregistrant le plus grand nombre d'heures supplémentaires afin d'élaborer ensemble des plans d'amélioration et de réduire les heures de travail.

2025 : Sur ces sites, nous avons réalisé en 2025 une analyse visant à évaluer l'ampleur des heures supplémentaires et leurs causes sous-jacentes.

Par ailleurs, une brochure a été élaborée à l'intention des dirigeants des fournisseurs, dans le but de réduire les heures supplémentaires et de mettre en œuvre des mesures d'amélioration structurelles. La diffusion de cette brochure auprès de tous les fournisseurs en Chine est prévue pour cette année.

Annefloor : **« En prenant des mesures concrètes auprès des fournisseurs, comme l'amélioration du nombre de jours de repos, nous constatons que même de petites actions conduisent à de meilleures conditions de travail et à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. »**

dialogue social

La liberté syndicale est essentielle à une chaîne de production équitable. Pourtant, dans des pays comme le Bangladesh, la Turquie et l'Inde, les travailleurs subissent encore souvent des pressions lorsqu'ils souhaitent faire entendre leur voix collectivement. Dans certains cas, les syndicats sont activement découragés, voire combattus, ce qui prive les travailleurs d'un moyen sûr et efficace d'améliorer leurs conditions de travail.

C'est pourquoi, depuis 2019, HEMA collabore sur ce thème avec la FNV et des partenaires locaux, tels que la Fondation Awaj, et propose des formations dans des usines au Bangladesh aux travailleurs et à la direction afin d'améliorer les conditions de travail.

« Nous avons découvert que la clé d'une usine conforme ne réside pas seulement dans davantage de règles, mais surtout dans une meilleure communication. En renforçant les connaissances tant des représentants des travailleurs que de la direction, nous avons transformé un lieu de conflit en un lieu de coopération », explique Md. Firoz Mahmud, responsable RSE dans notre bureau d'achat au Bangladesh.

Les formations visaient principalement à renforcer les « comités de participation des travailleurs » (représentation des travailleurs), afin de favoriser le dialogue social sur le lieu de travail. Les retours des employés montrent que la confiance envers la direction s'est renforcée, notamment en ce qui concerne la possibilité d'aborder les difficultés et les préoccupations. Notre spécialiste RSE au Bangladesh s'est également rendu dans les usines pour assurer un suivi et apporter son soutien à la mise en œuvre des accords et des mesures d'amélioration. Nous étudions les possibilités de déployer ce programme dans nos autres pays de production, ainsi que les modalités de ce déploiement.

2025 : D'ici 2025, nous aurons formé les employés de deux des usines où nous produisons à la liberté syndicale.

Objectif : d'ici 2030, 100 % de nos sites de production en activité en Turquie, au Bangladesh et en Inde disposeront d'un syndicat ou d'une

représentation des travailleurs élu(e) de manière indépendante.

Résultat : en 2025, ce chiffre s'élevait à 97,87 %.

Égalité des genres

L'égalité des genres est un droit humain fondamental. Pourtant, dans de nombreux pays producteurs, notamment en Chine, en Turquie, en Inde, au Pakistan et au Bangladesh, les femmes sont encore souvent confrontées à des inégalités de traitement sur leur lieu de travail. On peut citer notamment des salaires inférieurs pour un travail identique, des perspectives de carrière limitées, la discrimination pendant la grossesse ou la maternité, ainsi que l'absence de protection contre le harcèlement et la violence. HEMA reconnaît leur rôle crucial dans la chaîne d'approvisionnement et s'engage en faveur de l'égalité des chances, de la valorisation et de la protection.

Objectif : d'ici 2026, une feuille de route sera élaborée avec les fournisseurs et les partenaires afin de mettre en œuvre des mesures de sensibilisation, de formation et des politiques en faveur de l'égalité des sexes.

Actions visant à atténuer les risques plus en amont dans la chaîne d'approvisionnement

Travail des enfants

Le travail des enfants est présent dans les chaînes de production mondiales, en particulier dans les pays touchés par la pauvreté, où l'accès à l'éducation est limité et où l'application

de la législation du travail est insuffisante. Ce risque se manifeste principalement dans les maillons les plus en aval des chaînes de production textile, de quincaillerie et alimentaire. HEMA ne tolère aucune forme de travail des enfants.

Notre Code de conduite des fournisseurs contient des dispositions visant à prévenir le travail des enfants, et les usines font l'objet de contrôles portant sur leurs politiques et leurs systèmes. Ces contrôles sont à la fois externes, via notre programme de conformité sociale, et internes, comme les visites inopinées de nos spécialistes RSE. En cas de suspicion de travail des enfants, HEMA applique une politique supplémentaire disponible en ligne.

2025 : En 2025, nous serons affiliés au « Centre for Child Rights and Business ». Cette collaboration nous aide non seulement à mieux identifier et vérifier les risques de travail des enfants, mais aussi à mettre en place des processus de remédiation efficaces lorsque des risques ou des abus sont effectivement constatés. Le Centre nous apporte son expertise pratique, sa connaissance du terrain et son accompagnement, ce qui nous permet d'agir de manière plus ciblée et de renforcer notre approche de diligence raisonnable au sein de notre chaîne d'approvisionnement.

Objectif : D'ici 2026, nous élaborerons une feuille de route pour lutter contre le travail des enfants dans les chaînes d'approvisionnement à haut risque au niveau des matières premières (telles que le coton et le mica).

Travail forcé

Le travail forcé constitue un risque à l'échelle mondiale, en particulier dans les maillons les plus en aval de la chaîne d'approvisionnement où la surveillance est souvent limitée. HEMA attend de ses fournisseurs qu'ils mènent une politique active pour prévenir le travail forcé et qu'ils fassent preuve de transparence concernant leur chaîne d'approvisionnement, y compris au-delà du niveau 1.

2025 : Nous avons lancé une analyse de risques ciblée sur la base des « indicateurs de travail forcé » de l'Organisation internationale du travail (OIT). Cette analyse nous aide à mieux comprendre où se situent les risques les plus importants et sert de base aux actions de suivi. Par ailleurs, nous réalisons une analyse des lacunes afin de déterminer les points faibles de notre politique et de sa mise en œuvre pratique, et d'identifier comment renforcer davantage notre approche de diligence raisonnable en vue de la législation à venir.

Lors des audits, nous vérifions spécifiquement la présence de signes de travail forcé. Les employés peuvent signaler de manière anonyme leurs préoccupations ou les violations des droits du travail via le mécanisme de plainte.

Objectif : Afin de prévenir le travail forcé en amont de la chaîne d'approvisionnement, HEMA élaborera en 2026 une feuille de route comprenant des mesures ciblées dans les chaînes à haut risque, axées sur la prévention et la surveillance.

clients

S4
SBM-3

Aperçu des indicateurs clés de performance (KPI) et des objectifs

S4
clients

IRK	sujet	Description	Chaîne de valeur	Horizon temporel
 	Vulnérabilités en matière de cybersécurité et de protection des données clients	Les vulnérabilités en matière de cybersécurité et de protection des données clients peuvent entraîner des fuites de données, ce qui peut se traduire par une violation de la législation sur la protection de la vie privée (telle que le RGPD), une atteinte à la réputation et une responsabilité civile.	 	
 	Produits et conditions dangereux dans les magasins physiques	Les produits et conditions dangereux dans les magasins physiques peuvent entraîner des blessures ou des désagréments pour les consommateurs, ce qui comporte des risques potentiels pour la réputation et la responsabilité civile de HEMA.	 	  
	Une expérience d'achat inclusive et accessible, un niveau élevé de satisfaction client, une augmentation de la fréquentation des magasins et une hausse du chiffre d'affaires	Une expérience d'achat inclusive améliore l'accessibilité pour divers groupes de clients, ce qui peut se traduire par une plus grande satisfaction client, une augmentation de la fréquentation des magasins et, au final, une hausse du chiffre d'affaires.	 	  

 impact positif actuel
  impact négatif actuel
  impact positif potentiel
  impact négatif potentiel

 Risque
  Opportunité
  matières premières/ingrédients
  production
  logistique
  magasin en ligne et hors ligne
  clients
  seconde vie

 court
  moyen
  long

politique

- Politique de confidentialité
- Sécurité des produits
- Sécurité alimentaire
- Sécurité en magasin
- Règlement intérieur des magasins
- Service clientèle
- Inclusion sociale

nos impacts matériels, risques et opportunités

Depuis près de 100 ans, HEMA a conquis le cœur de ses clients. Tout le monde est le bienvenu dans nos magasins accessibles et conviviaux, où nous nous efforçons d'offrir la meilleure qualité au prix le plus bas, une valeur fondamentale de HEMA depuis 1926.

La sécurité avant tout

La sécurité des produits et des aliments est à la base de la confiance que les clients accordent à HEMA. Qu'il s'agisse de bodies pour bébés, de saucisses fumées ou d'articles ménagers, nos clients doivent pouvoir utiliser nos produits en toute sérénité. De plus, nous protégeons les données personnelles de nos clients avec le plus grand soin.

Inclusion et engagement

Chez HEMA, nous voulons que chacun se sente le bienvenu. C'est pourquoi nous visons des produits et une communication inclusifs. Nous sommes à l'écoute de nos clients afin d'intégrer leurs commentaires dans notre gamme de produits et nos services. Nous montrons ce que représente HEMA et veillons à ce que tous nos clients puissent être eux-mêmes. Notre analyse fait ressortir trois enjeux importants pour nos clients :

1. sécurité personnelle
2. Inclusion sociale
3. confidentialité

5,2 millions
de détenteurs de la carte de fidélité
aux Pays-Bas et 885 000 en Belgique

1 million
de tasses de café
offertes

270 000
millefeuilles
d'anniversaire
offerts

Le plus populaire : **l'édition limitée**
Tasses Takkie & Siepie
offertes grâce aux points accumulés

3^e année
consécutive
du prix « **Ster Gouden Loeki** »
pour notre publicité de Noël

S4-1

politique

Inclusion sociale

HEMA s'adresse à tout le monde : c'est ce à quoi nous aspirons depuis près de 100 ans. Nous sommes le reflet d'une société en constante évolution. Nous nous engageons dans cette voie.

dans nos magasins

Nous voulons que chacun se sente le bienvenu dans nos magasins et que nos collaborateurs puissent être eux-mêmes. L'inclusivité est ancrée dans notre organisation et attire depuis toujours des groupes de personnes très divers. Cela ne va pas forcément de soi ; c'est pourquoi nous y accordons une attention particulière, tant en interne qu'en externe. Nous utilisons ainsi des communications internes et externes mettant en scène nos propres mannequins, issus de la diversité, afin que chacun puisse s'y reconnaître et se sentir chez soi chez HEMA.

dans notre assortiment

De plus, nous voulons que chacun se reconnaisse dans notre gamme de produits. Nous tenons compte de la diversité culturelle des Pays-Bas, par exemple en adaptant nos collections festives aux différentes occasions de faire la fête. Notre collaboration avec

le créateur queer Paul Goos, avec lequel nous avons lancé une collection Pride complète en 2025, en est un autre exemple. Ces produits ne sont pas réservés à la Pride, mais peuvent être portés avec fierté tout au long de l'année.

sur notre boutique en ligne

C'est pourquoi nous veillons à ce que notre site web et notre application soient faciles à utiliser. Pour tous. Également pour les personnes en situation de handicap. Comme les personnes souffrant de troubles de la vue, de l'audition ou de la motricité. [Consultez ici notre déclaration d'accessibilité numérique.](#)

Politique générale à l'égard des clients

Nous traitons les données à caractère personnel de nos clients avec le plus grand soin, conformément aux exigences de l'Autorité néerlandaise de protection des données et à la législation RGPD en vigueur, comme décrit dans notre **politique de confidentialité**. Cela signifie que seules les données nécessaires sont collectées et traitées, et que des mesures techniques et organisationnelles appropriées ont été mises en place pour protéger ces données. HEMA tient un registre des traitements afin d'assurer la transparence en matière de traitement des données, ainsi qu'un registre des violations de données pour suivre les incidents et apporter des améliorations. De plus, une déclaration de confidentialité et une

politique relative aux cookies indiquent clairement quelles données sont utilisées, à quelles fins et quels sont les droits des personnes concernées.

Dans nos magasins, nous nous attachons à garantir la qualité, la sécurité et une expérience d'achat agréable pour nos clients. À cette fin, nous avons établi des directives en matière de **sécurité des produits**. Pour la sécurité des produits, nous utilisons notamment le processus MRQ. **La sécurité alimentaire** est garantie par des normes d'hygiène et de qualité, notamment des procédures telles que le HACCP et des directives de nettoyage. Il existe également des cadres relatifs à la **sécurité en magasin et aux conditions de travail (santé et sécurité au travail)**, ainsi que des procédures pour travailler en toute sécurité, y compris la manipulation de substances dangereuses. Des mesures visent également à prévenir les incidents, telles que la prévention du vol à l'étalage et les dispositifs de secourisme. Par ailleurs, nous disposons **d'un règlement intérieur, d'une procédure de traitement des réclamations et d'une politique de service client** afin de clarifier les attentes, les responsabilités et la gestion des retours d'expérience et des incidents au sein des magasins.

Nos produits sont conçus dans un seul but : être accessibles et pertinents pour un public aussi large que possible.

Chacun doit pouvoir s'identifier à nos produits et s'en servir avec aisance. Notre mission ? Nous concevons des produits polyvalents qui restent d'actualité plus longtemps, réduisant ainsi la nécessité d'une variation excessive de la gamme. C'est ainsi que nous créons tout ce dont nos clients ont besoin au quotidien. Chaque jour, chaque saison, tout au long de l'année.

routines et besoins communs

Nous nous intéressons tout particulièrement aux problèmes et aux routines communs à nos clients. Sarie, conceptrice stratégique chez HEMA, explique : « Il ne s'agit pas seulement d'une femme de 35 ou 70 ans, mais de problèmes communs. Plusieurs personnes qui ont du mal à poser leur téléphone portable ou qui dorment avec une peluche, c'est là qu'il faut chercher le point commun. » En concevant à partir de besoins communs, on crée des solutions qui fonctionnent pour beaucoup et qui ont donc un plus grand impact social.

principes de conception

Nos principes de conception reposent donc sur l'idée que les produits doivent avant tout être pertinents, accessibles et utilisables par un public aussi large que possible. Pour cela, nous ne

concevons pas principalement pour des groupes démographiques traditionnels bien définis, mais nous travaillons avec des groupes de style généraux et des besoins communs. Comme l'explique Sytze, Senior Designer habitat & saison chez HEMA : « Nous n'avons pas un seul profil type, mais plutôt différents groupes de style. Cela permet de composer une collection qui s'inscrit dans un spectre et qui répond aux besoins d'un groupe plus large. » Ces groupes de style représentent des préférences esthétiques variées : du classique et chaleureux au moderne et affirmé.

La facilité d'utilisation est également un principe important. Sytze souligne : « Tout le monde apprécie qu'un moulin à poivre moule mieux, même si l'on a moins de force dans les mains. » En rendant les produits plus intuitifs et physiquement plus accessibles, nous améliorons leur facilité d'utilisation pour des capacités motrices variées.

équilibre parfait entre design, choix des matériaux et fonctionnalité

Dès les premières étapes du processus de conception, nous recherchons l'équilibre entre le design, le choix des matériaux, la fonctionnalité et les coûts. Pour ce faire, les équipes de conception s'appuient sur une bibliothèque interne de matériaux (en ligne et au bureau) répertoriant les matériaux, les finitions et les structures, ce qui nous permet

de choisir le meilleur matériau en tenant compte à la fois de la durabilité et des coûts. Cela permet de faire immédiatement des choix qui concilient design, fonctionnalité et durabilité. C'est ainsi que naissent des produits élégants, bien pensés et efficaces à produire, qui apportent en même temps une réelle valeur ajoutée au client.

Un véritable produit HEMA : la lampe de vélo rechargeable par USB

Un design qui illustre très bien notre processus est la lampe de vélo rechargeable par USB. Elle réunit tous les éléments : de l'analyse minutieuse des problèmes et des besoins des clients (les désagréments bien connus des piles vides, la recherche dans son sac et l'obligation d'acheter systématiquement un jeu de feux avant et arrière) aux choix de conception intelligents qui maximisent la facilité d'utilisation. Résultat : un seul feu rechargeable par USB qui émet une lumière rouge et blanche, ce qui incite les clients à l'utiliser plus souvent et plus longtemps. Et, détail non négligeable pour HEMA : son design est également tendance.



S4-2

gestion des parties prenantes

Concertation avec nos clients

Les informations sur les clients et le marché jouent un rôle crucial dans notre stratégie. Les informations que les clients partagent avec nous nous aident à améliorer l'expérience client, à anticiper les besoins futurs et, ainsi, à stimuler à la fois la satisfaction client et une croissance durable.

enquête auprès des clients

HEMA mène régulièrement des enquêtes auprès de ses clients afin de mieux répondre à leurs souhaits et à leurs besoins. Ces enquêtes fournissent des informations sur les évaluations des produits, l'adéquation avec divers groupes cibles, les évolutions du marché et l'image de HEMA. Les résultats sont partagés avec les équipes d'achat et les designers, et résumés dans la newsletter interne.

Nous disposons également d'un panel de clients HEMA, qui reflète de manière représentative notre clientèle en fonction de l'âge, de la composition des ménages et de la région. Ce panel permet aux clients d'influencer directement l'orientation de HEMA.

satisfaction des clients

La satisfaction à l'égard du service client de HEMA est mesurée à l'aide d'un questionnaire envoyé après chaque interaction. Les clients indiquent s'ils recommanderaient le service, s'ils ont obtenu une réponse satisfaisante à leur demande et comment ils perçoivent l'amabilité et les compétences de nos collaborateurs (CSAT, Customer Satisfaction Score).

En 2025, nos clients ont attribué les scores suivantes :

Score NPS : 50,4 (sur une échelle allant de -100 à +100)

Le NPS est le NPS transactionnel moyen aux Pays-Bas et en Belgique, des clients détenteurs d'une carte de fidélité HEMA qui ont visité notre magasin et rempli le questionnaire. En 2024 et 2023, le NPS était respectivement de 52,4 et 45.

CSAT: 8,2 (sur une échelle de 1 à 10)

Le score CSAT correspond à l'évaluation de notre service client par nos clients sur une échelle de 1 à 10. En 2024, le CSAT était de 8,1 et de 8,5 en 2023.

* Les données de 2025 sont présentées sur la base des méthodes comptables et des définitions décrites ci-dessous et font l'objet d'une mission d'assurance limitée en vertu de la norme NV COS 3000. Nous renvoyons à la page 118 pour le rapport d'assurance limitée de l'auditeur.

méthodologie et hypothèses

Les clients ayant utilisé une carte HEMA lors d'un achat dans un magasin HEMA (aux Pays-Bas et en Belgique) au cours de la période mesurée (exercice 2025) reçoivent une invitation à évaluer le processus d'achat. Nous appliquons certains filtres : les achats de produits photo sont exclus, de même que les retours et les personnes qui ont déjà reçu un e-mail au cours des 90 derniers jours.

Les clients évaluent sur une échelle de 0 à 10 s'ils recommanderaient HEMA. Nous collectons les réponses quotidiennement et les traitons dans un tableau de bord. Pour calculer le NPS, nous traitons le score selon lequel le client recommanderait HEMA de la manière suivante :

- Score 0 à 6 = detractors
- Score 7 et 8 = passives
- Score 9 et 10 = promoters

$NPS = \% \text{ promoters} - \% \text{ detractors}$

S4-3

processus de rétablissement

HEMA s'efforce toujours de résoudre chaque réclamation au mieux. Nous disposons d'une procédure spéciale de traitement des réclamations pour les questions et les problèmes concernant nos produits et services. En 2025, le service client de HEMA a aidé environ 900 000 clients dans tous les pays où HEMA est présent, par exemple concernant les commandes, notre programme de fidélité ou les produits HEMA.

Les clients peuvent nous contacter par téléphone, via notre site web, par chat (sur le site web et l'application), par e-mail, sur Facebook, X et Instagram. Notre assistant numérique aide également de nombreux clients de manière autonome, ce qui permet de répondre rapidement et directement à leurs questions. La plupart des questions portent sur les commandes en ligne et la livraison en magasin ou à domicile.

Nous continuons à mettre en œuvre de nouvelles technologies au sein du service client, afin que nos collaborateurs puissent travailler plus efficacement et disposer de plus de temps pour le contact personnel. Nous améliorons ainsi à la fois la satisfaction client et l'expérience de nos collaborateurs.



S4-4

actions**sécurité des produits**

Chez HEMA, la sécurité des produits est toujours une priorité absolue. Nos concepteurs et notre service qualité (PK&V) veillent à ce que les produits soient sûrs et vont au-delà des exigences légales. Des contrôles supplémentaires, des audits périodiques et des logiciels modernes permettent de détecter les risques à un stade précoce. Nous fournissons également des instructions d'utilisation et des avertissements clairs, afin que les consommateurs puissent utiliser nos produits en toute confiance.

Le service PK&V s'occupe notamment :

- Des analyses de produits, de l'étiquetage et des instructions d'utilisation
- Traitement des réclamations
- Législation nationale et internationale
- Communication avec les autorités
- Processus de qualité et de sécurité
- Inspections de produits

Nous détectons notamment les risques en utilisant des logiciels modernes d'inspection des produits, en affinant les formats d'évaluation des risques pour tous nos produits et en procédant à des audits périodiques. En outre, nous veillons naturellement à ce que nos produits contiennent

des instructions d'utilisation et des avertissements clairs afin que les consommateurs puissent les utiliser en toute sécurité.

Grâce à des rapports et des évaluations réguliers, nos mesures de sécurité restent à jour et nous améliorons continuellement nos processus.

sécurité alimentaire

Bien manger commence par la sécurité alimentaire. HEMA impose des exigences strictes à ses fournisseurs et contrôle minutieusement la production, le conditionnement et le stockage. En magasin, les collaborateurs sont responsables du respect des procédures, avec le soutien de spécialistes externes et d'auditeurs HEMA.

Notre approche est conforme à la loi sur les denrées alimentaires et au code d'hygiène STOR, sous la supervision de la NVWA. Tous les collaborateurs qui manipulent des produits alimentaires suivent chaque année une formation en ligne sur la sécurité alimentaire. Nos fournisseurs alimentaires respectent les normes de la Global Food Safety Initiative (GFSI). HEMA Pays-Bas bénéficie ainsi d'un statut positif pour ses établissements de restauration.

Sécurité en magasin

HEMA crée un environnement sûr pour ses clients et ses employés. Des parcours clairs, un bon éclairage et des magasins bien agencés contribuent à la sécurité physique. Les employés

sont formés en tant que secouristes d'entreprise (BHV) et un plan d'évacuation à jour est en place pour les situations d'urgence.

La sécurité sociale est également importante : nous misons sur la prévention du vol à l'étalage et des comportements inappropriés grâce à la vidéosurveillance et à la collaboration avec les autorités locales chargées de l'application de la loi. Nous veillons ainsi à ce que les clients et les employés se sentent en sécurité et bienvenus.

Accessibilité

Nous voulons que tout le monde puisse venir faire ses achats chez nous. Pour ce faire, nous proposons des magasins accessibles et un site web accessible. L'année dernière, nous avons participé à un projet de MKB Toegankelijk, dans le cadre duquel nous avons évalué l'accessibilité de nos magasins à l'aide d'un audit et de plusieurs ateliers. Nous mettons en pratique ce que nous avons appris lors de cette expérience dans la conception de nos nouveaux magasins.

De plus, notre site web est devenu beaucoup plus accessible depuis juin 2025 ! Une agence indépendante a testé notre site. En octobre, nous avons apporté les premières améliorations majeures. Le deuxième tour a suivi au début de l'année 2026. Désormais, vous pouvez utiliser l'ensemble du site web à l'aide d'un simple clavier et passer des commandes, sans avoir besoin d'une souris. Nous travaillons encore sur

de petites choses, comme l'amélioration du contraste des couleurs. Dans tout ce que nous créons de nouveau, nous accordons une grande attention à l'accessibilité.

Notre application est depuis longtemps déjà bien plus avancée en matière d'accessibilité ; elle fonctionne parfaitement avec les lecteurs d'écran, permet de naviguer à l'aide d'un clavier et propose des options supplémentaires, telles qu'un contraste accru, moins d'animations et un mode sombre.

cybersécurité

La cybersécurité protège les ressources numériques et les informations de HEMA et de ses clients contre la cybercriminalité. Le HEMA Security Office (HSO) supervise cette sécurité et sert de point de contact et de conseiller pour les collaborateurs, la direction et les partenaires. L'équipe travaille en étroite collaboration avec les services chargés de la protection de la vie privée, des affaires juridiques et des achats afin de garantir la sécurité des services et des logiciels achetés. Grâce à des « évaluations de sécurité des fournisseurs », HSO vérifie que les fournisseurs respectent les exigences de sécurité de HEMA.

Nos collaborateurs sont également formés à la « cybersécurité ». HEMA investit dans la sensibilisation via un programme de formation comprenant notamment des bannières, des affiches, des simulations d'e-mails de phishing

et diverses formations. Ces initiatives maintiennent les collaborateurs en alerte et renforcent une culture de sécurité durable, dans laquelle la sécurité de l'information fait partie intégrante du travail quotidien.

La stratégie et la politique en matière de sécurité de l'information sont discutées chaque mois au sein de la commission chargée de la sécurité de l'information et de la confidentialité, à laquelle participent des collègues du Security Office et de l'équipe chargée de la confidentialité.

confidentialité

HEMA attache une grande importance au traitement rigoureux et confidentiel des données à caractère personnel de ses clients et de ses collaborateurs. Notre politique de confidentialité et nos déclarations de confidentialité définissent la manière dont nous traitons les données et dont nous nous conformons à la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée. De plus, nous avons mis en place des mesures de sécurité appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre, entre autres, la perte, l'utilisation abusive ou l'accès non autorisé. Au cours de l'année écoulée, nous avons encore renforcé un certain nombre de processus liés à la protection de la vie privée, notamment en utilisant des analyses d'impact sur la vie privée standardisées qui nous aident à identifier les risques plus efficacement.

De plus, nous disposons d'un processus clair pour traiter de manière adéquate les demandes relatives à la protection de la vie privée (telles que les demandes de suppression) émanant des personnes concernées.

bonnes causes

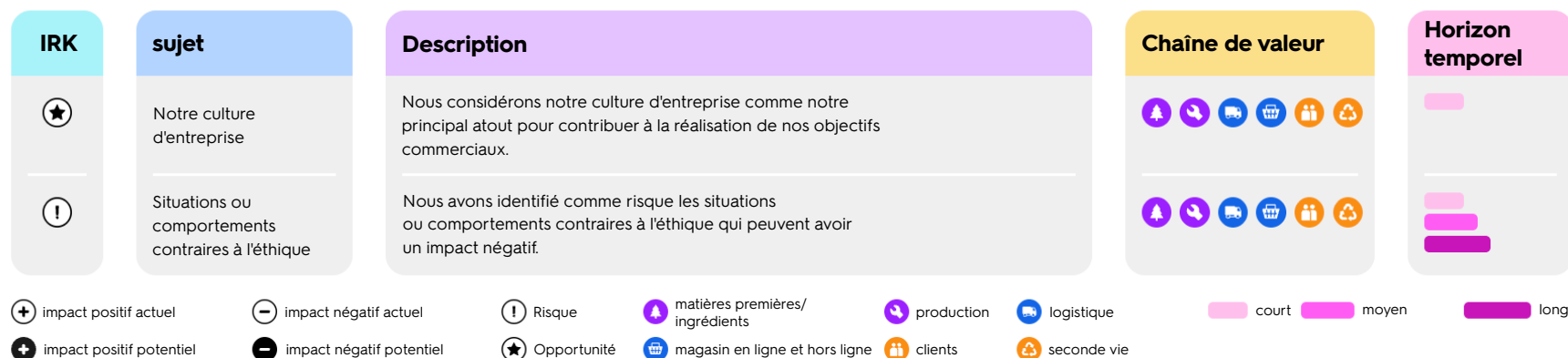
Nous faisons partie de la société et estimons qu'il est important d'y contribuer. C'est pourquoi nous collaborons avec des initiatives et des associations caritatives qui nous sont proches, au sens propre comme au figuré. Les clients utilisant l'application HEMA accumulent des points qu'ils peuvent reverser à des associations caritatives. En 2025, cela a permis de verser 522,814 euros de contributions financières à Pink Ribbon, Team Alzheimer, War Child, les hôpitaux pour enfants « Kinderziekenhuizen van Oranje », le COC, Serious Request – Spieren voor Spieren et Bednet. Par ailleurs, 199,287 euros de dons en produits ont été réalisés au profit de la Stichting Jarige Job, de la Stichting Baby Spullen, du Fonds de lutte contre la pauvreté (Armoedefonds), de l'hôpital pédiatrique Wilhelmina, de Because We Carry, de l'Armée du Salut (Leger des Heils), de la Linda Foundation, de Mohuka, de Pride, de la Stichting Ukraine, des banques alimentaires et de Too Good To Go. De plus, HEMA a soutenu War Child en reversant une partie du prix de vente de pyjamas War Child spécialement conçus pour l'occasion.

organisation

Aperçu des indicateurs clés de performance (KPI) et des objectifs

G1

organisation



politique

- Code de conduite
- Code d'entreprise
- Procédure de traitement des plaintes
- Procédure « Speak Up »
- Code de conduite des fournisseurs
- Mécanismes externes de traitement des plaintes

G1 IRO-1

Le comportement professionnel constitue le fondement de la manière dont HEMA mène ses activités, crée de la valeur et collabore avec ses collaborateurs, ses clients, ses fournisseurs et les autres parties prenantes. L'intégrité, la transparence et le respect mutuel sont essentiels pour concrétiser notre stratégie et renforcer la confiance envers HEMA en tant que marque et organisation.

Cela signifie que chez HEMA, nous faisons des choix réfléchis et responsables tant dans nos activités quotidiennes que dans l'organisation de notre entreprise et de notre chaîne de valeur. Dans ce chapitre, nous décrivons comment notre culture d'entreprise, notre gouvernance, notre gestion des risques et notre diligence raisonnable contribuent à la maîtrise des risques et à l'exploitation des opportunités en matière d'intégrité, de conformité et de durabilité.

Impacts significatifs, risques et opportunités

Notre culture d'entreprise ouverte et intègre crée des opportunités pour HEMA en renforçant la collaboration, l'appropriation et la confiance. Cela contribue à l'engagement des collaborateurs, à des relations durables avec les fournisseurs et à une réputation positive auprès des clients et des autres parties prenantes.

À l'inverse, les comportements contraires à l'éthique, tels que la fraude, la corruption, le non-respect des lois et réglementations ou un manque de diligence dans la chaîne de valeur, entraînent des risques significatifs. Ceux-ci peuvent non seulement avoir des impacts négatifs sur les personnes et l'environnement, mais également entraîner des pertes financières et nuire à la réputation de HEMA. La chaîne d'approvisionnement comporte également des risques inhérents en matière de droits de l'homme, de conditions de travail et d'impact environnemental.

Grâce à des cadres stratégiques ciblés, à des responsabilités clairement définies et à la mise en œuvre de processus de gouvernance, de gestion des risques et de diligence raisonnable, nous maîtrisons ces risques et renforçons notre création de valeur à long terme.

notre culture

Chez HEMA, une bonne conduite professionnelle se reflète dans la manière dont nous travaillons ensemble au quotidien. Notre culture se caractérise par l'ouverture, la collaboration et le sens des responsabilités. Les collaborateurs sont encouragés à prendre des initiatives, à partager leurs idées et à se remonter les coudes de manière constructive.

Nous créons un espace permettant de discuter des erreurs et d'en tirer des leçons, à condition que cela se fasse de manière ouverte et respectueuse. Cette communication ouverte nous aide à identifier les signaux à temps et contribue à un environnement de travail sûr dans lequel les personnes se sentent écoutées et contribuent avec plaisir et fierté à HEMA.

Code de conduite et signalements

le code de conduite est la base

Dans le cadre de nos collaborations, tant en interne qu'avec nos fournisseurs, nous agissons conformément aux principes énoncés dans notre code de conduite. Celui-ci constitue le fondement d'un comportement intègre, respectueux et responsable au sein de HEMA et tout au long de la chaîne de valeur. Le code de conduite fournit notamment des directives sur la gestion des conflits d'intérêts, des cadeaux et des invitations, et précise clairement que la corruption et les pots-de-vin ne sont pas tolérés.

En 2024, un code de conduite révisé a été mis en place pour les fournisseurs, accordant une attention particulière aux fournisseurs situés dans des zones à risque. Ce code décrit les responsabilités mutuelles et encourage la collaboration fondée sur la transparence, des délais de paiement équitables, la planification des capacités et la coordination de la production, tout en soulignant l'importance de la transparence au sein de la chaîne. Pour en savoir plus sur le code de conduite des fournisseurs, cliquez ici.

[Consultez notre code de conduite ici](#)

Signalements et lanceurs d'alerte

HEMA estime qu'il est important que les collaborateurs et les autres parties prenantes puissent signaler en toute sécurité et en toute confidentialité les irrégularités présumées. Les signalements peuvent concerner des violations de la législation et de la réglementation, du code de conduite ou d'autres directives internes.

Les collaborateurs peuvent effectuer des signalements via les RH, leurs supérieurs hiérarchiques, le « responsable de la conformité » ou de manière anonyme via le « dispositif Speak Up* ». Les lanceurs d'alerte sont protégés contre toute forme de représailles. Le service juridique procède à une première évaluation des signalements reçus et les transmet aux services compétents, tels que les RH ou le service Risques et Audit interne, afin de trouver une solution appropriée.

Des personnes de confiance externes remettent chaque année un rapport anonymisé. Cela nous permet de mieux cerner la nature et l'ampleur des signalements et nous aide à identifier des tendances et à prendre des mesures d'amélioration.

*Le dispositif de signalement « Speak Up » n'est pour l'instant mis en place qu'aux Pays-Bas.

Rôle de notre conseil d'administration dans la conduite des affaires

L'équipe de direction de HEMA est responsable de la stratégie et de sa mise en œuvre. Chez HEMA, nous valorisons l'intégrité, le respect et la confiance : de la façon dont nous travaillons ensemble à la façon dont nous prenons des décisions. Avec une gestion d'entreprise claire, une ouverture d'esprit et une marge d'initiative, nous construisons une HEMA dont tout le monde est fier.

Au sein du conseil de surveillance, un comité d'audit est en place, qui supervise également le système de contrôle interne et la gestion des risques, ainsi que l'intégrité et la qualité des rapports financiers et non financiers, et le processus de reporting (non) financier.

ESRS 2 | GOV-1 & GOV-2

gouvernance et structure organisationnelle

HEMA dispose d'une structure de gouvernance à deux niveaux, composée d'un conseil

d'administration et d'un conseil de surveillance, tous deux redevables envers les actionnaires. Le conseil d'administration assume la responsabilité finale de la gestion quotidienne de HEMA et est assisté par l'équipe de direction, qui assure la stratégie, la mise en œuvre des politiques et la gestion opérationnelle de l'organisation.

conseil d'administration

Le conseil d'administration constitue la direction statutaire de HEMA et se compose du directeur général (CEO) et du directeur financier (CFO). Le développement durable est un élément central de la stratégie de l'organisation : le CEO est le responsable ultime de la politique de développement durable et de sa mise en œuvre.

équipe de direction

L'équipe de direction se compose du CEO, du CFO, du directeur commercial, du directeur des opérations, du directeur technique et du directeur des ressources humaines. La répartition des responsabilités est organisée de manière à ce que l'orientation stratégique, l'exécution opérationnelle et l'offre orientée client soient bien coordonnées.

Diversité au sein de l'équipe de direction et de ses équipes

L'équipe de direction (conseil d'administration et équipe de direction) se compose de deux femmes et de quatre hommes, avec un taux de diversité de 33 %.

En 2025, 56 %* de l'équipe de direction et des managers rattachés à un membre de l'équipe de direction (en tant qu'employés) s'identifient comme étant une femme. L'année dernière, ce chiffre était de 53 %.

* Les données de 2025 sont présentées sur la base des méthodes comptables et des définitions décrites ci-dessous et font l'objet d'une mission d'assurance limitée en vertu de la norme NV COS 3000. Nous renvoyons à la page 118 pour le rapport d'assurance limitée de l'auditeur.

méthodologie et hypothèses

Les personnes de l'équipe de direction qui s'identifient comme des femmes, à la date de référence du 31 janvier 2026. Au sein de HEMA, l'équipe de direction est définie comme suit : « tous les postes occupés par un membre de la direction au sein d'une équipe de direction ».

Nous ne nous intéressons ici qu'aux employés de HEMA, les externes ne font donc pas partie du champ d'application. Bien qu'un certain nombre de postes relèvent d'un membre du conseil d'administration à la date de référence, ces postes ne sont pas considérés comme des postes de direction.

Pour calculer l'indicateur de performance clé, une liste de tous les employés et du manager a été établie. La liste des dirigeants a été établie sur la base des postes de direction, en tenant compte des exceptions susmentionnées, puis la répartition par sexe a été calculée.

conseil de surveillance

Le conseil de surveillance supervise le conseil d'administration et la marche générale des affaires au sein de HEMA. En outre, le conseil donne des avis sur la stratégie, les résultats opérationnels et la « gouvernance ». 40 % des membres sont des membres indépendants.

Un comité d'audit est actif au sein du conseil de surveillance. Ce comité soutient la supervision de l'intégrité et de la qualité des rapports financiers et non financiers, du processus de reporting (financier et non financier), du respect de la réglementation CSRD, du système de contrôle interne et de la gestion des risques, et conseille sur la nomination de l'auditeur externe de HEMA. Les membres actuels du comité d'audit sont Ronald Latenstein van Voorst et Ronald van der Vis.

rémunération

Des accords individuels sur la rémunération fixe ont été conclus avec l'équipe de direction. Pour les rémunérations fixes, des échelles salariales ont été mises en place, au sein desquelles les salaires peuvent évoluer. Sur la base de l'évaluation annuelle, le salaire peut être augmenté jusqu'au maximum de l'échelle correspondante. Les indemnités de licenciement sont déterminées en fonction de la situation.

La rémunération variable de l'équipe de direction dépend des performances réalisées par rapport aux objectifs de l'entreprise. En cas de sous-performance, le droit à la rémunération variable expire. Tous les employés sont couverts par le fonds sectoriel de pension obligatoire du commerce de détail. L'équipe de direction est donc affiliée au même régime de pension que tous les autres employés.

Équipe de direction

(y compris le conseil d'administration), 1 février 2026



Saskia Egas Reparaz (conseil d'administration)

CEO

date de début : 1 juin 2021

genre : Femme

Auparavant, Saskia était CEO de la chaîne de pharmacies ETOS et membre de l'équipe de direction européenne d'Ahold Delhaize.



Jurriaan Pouw (conseil d'administration)

CFO

date de début : 1 avril 2022

genre : Homme

Avant HEMA, Jurriaan a occupé divers postes de direction dans le commerce de détail, tels que CFO chez C1000 et responsable du commerce électronique chez Jumbo.



Machiel Lagerweij COO (CHIEF OPERATING OFFICER / DIRECTEUR DES OPERATIONS)

date de début : 1 août 2021

genre : Homme

Machiel a travaillé dans des entreprises telles que De Bijenkorf et MS Mode. Avant de rejoindre HEMA en 2021, il avait déjà réalisé plusieurs contrats de travail à long terme chez HEMA.



Bas Verheijen CCO (CHIEF COMMERCIAL OFFICER / DIRECTEUR COMMERCIAL)

date de début : 1 juin 2021

genre : Homme

Au cours de sa carrière, Bas a notamment travaillé chez Albert Heijn, C1000, Blokker et Picnic.



Pieter Heij CTO

date de début : 1 juin 2021

genre : Homme

Au cours de sa carrière, Pieter a notamment travaillé chez De Bijenkorf et chez Selfridges.



Filippien Wagenmakers CPeO

date de début : 1 avril octobre 2022

genre : Femme

Filippien a occupé divers postes dans le commerce de détail chez Ahold Delhaize et Gall & Gall.

Conseil de surveillance

1 février 2026

Pieter Haas

Président nommé conformément au droit de recommandation du comité d'entreprise de HEMA

date de début : 1 février 2021

genre : Homme

Un dirigeant expérimenté dans le domaine de la transformation numérique dans le secteur de la distribution. Entre 2001 et 2018, il a occupé divers postes de direction chez Ceconomy, MediaMarkt Saturn Retail Group et METRO AG, où il a été PDG de Ceconomy / MediaMarkt Saturn Retail Group de 2013 à 2018.

Ronald van der Vis

Commissaire indépendant et membre du comité d'audit

date de début : 1 février 2021

genre : Homme

Un dirigeant chevronné qui compte 20 ans d'expérience en tant que PDG au sein de différentes entreprises telles qu'Esprit, GrandVision et Koninklijke Ahrend, et qui occupe depuis 2013 les fonctions de président du conseil de surveillance de Mediq et de Basic-Fit, ainsi que celles d'administrateur non exécutif chez Douglas et Beter Bed.

Ronald Latenstein van Voorst

Commissaire indépendant et membre du comité d'audit

date de début : 26 mai 2025

genre : Homme

En tant que nouveau membre du conseil de surveillance (RvC), Ronald apporte une solide expérience dans les services financiers, la transformation et la gouvernance. Il a précédemment été CEO de SNS Reaal et a occupé diverses fonctions non exécutives et de conseil dans différents secteurs.

Bas Becks

Commissaire Parcom

date de début : 1 février 2021

genre : Homme

fin du mandat : 11 février 2026

Associé au sein de Parcom, l'une des principales sociétés d'investissement néerlandaises, qui a investi dans plus de 130 entreprises (internationales) depuis 1982 ; il a auparavant occupé le poste de directeur général chez CVC Capital Partners et celui de consultant en stratégie chez McKinsey & Company ; il a étudié le commerce international à l'université de Maastricht et obtenu un MBA à l'INSEAD.

Colette Cloosterman-van Eerd

Commissaire

date de début : 26 mai 2025

genre : Femme

En tant que nouvelle membre du conseil de surveillance (RvC), Colette apporte une vaste expérience dans le commerce de détail ainsi qu'une connaissance approfondie du développement de marque, de l'entrepreneuriat et des entreprises familiales. Copropriétaire de l'entreprise familiale Jumbo Supermarkten, elle a occupé des fonctions de direction et de supervision au sein de diverses organisations du secteur de la distribution et de la consommation.

Comité ESG

La direction de HEMA est responsable de la stratégie d'entreprise, dans laquelle la durabilité est un axe prioritaire. Toutes les questions relatives au développement durable et la préparation à la CSRD sont abordées lors d'une réunion mensuelle de la commission ESG. Sont présents le PDG, le directeur financier, le directeur commercial, le directeur des achats et des représentants des départements communication, juridique, achats, risques et audit interne.

Groupe de projet CSRD

En 2025, nous avons poursuivi la mise en place d'un groupe de projet CSRD multidisciplinaire afin de garantir la mise en œuvre efficace et dans les délais de la CSRD. Le groupe de projet fonctionne sur la base de projets et se compose du directeur financier, de représentants des services de finance d'entreprise, de données et d'analyse, de l'équipe chargée du développement durable et de l'équipe de gestion des risques. Sous la présidence du directeur financier, le groupe de projet est chargé de la prise de décision concernant la feuille de route CSRD de HEMA et en surveille l'avancement. Le groupe se réunit mensuellement.

engagement des parties prenantes

La direction (équipe de direction et Conseil de surveillance) est impliquée et présente lors des consultations avec les parties prenantes. L'équipe de direction est présente dans son intégralité lors des journées stratégiques (employés, fournisseurs), des réunions de parties prenantes (collègues, ONG, partenaires) et autres contacts avec les parties prenantes internes et externes. Les retours d'information issus de ces consultations sont continuellement intégrés dans la définition de la politique de durabilité.

équipe de durabilité



Marieke Doolaard
responsable de la durabilité



Annefloor Alting
sr. spécialiste en
développement durable
(chaîne de production)



Milou America
sr. spécialiste en
développement durable
(impacts environnementaux)



Fuusje Schlette
spécialiste de la durabilité



Demi Coenraads
jr. spécialiste de la durabilité

départements concernés

D'autres départements concernés, tels que le département juridique, les achats et la qualité, disposent d'un spécialiste de la durabilité.

Déclaration de diligence raisonnable

Nous suivons les lignes directrices de l'OCDE en matière de diligence raisonnable dans les domaines des droits de l'homme et de l'environnement. Nous appliquons à cet effet les six étapes de la diligence raisonnable afin d'organiser et de piloter nos activités et notre chaîne de valeur de manière responsable. Notre déclaration de diligence raisonnable est la suivante :

Intégrer la responsabilité sociale des entreprises

La durabilité est ancrée dans la stratégie de HEMA. Nous avons mis en place des politiques et des systèmes qui guident nos actions en matière d'environnement, de questions sociales et de gouvernance, et qui sont conformes aux exigences de la CSRD. Ces politiques s'appuient sur des procédures claires qui s'appliquent à l'ensemble de notre chaîne de valeur. Nous rendons ces cadres politiques publics et les évaluons et actualisons régulièrement.

Identifier et évaluer les impacts négatifs

Nous identifions les risques liés aux droits de l'homme, aux conditions de travail, à l'environnement et à la corruption. Pour ce faire, nous recourons à des analyses de risques, à des évaluations internes et à la collaboration avec des experts externes et des parties

prenantes. Cela nous permet de mieux cerner les principaux risques et opportunités.

Prévenir, limiter ou mettre fin aux impacts négatifs

Sur base de ces analyses, nous prenons des mesures ciblées. Nous classons les risques par ordre de priorité en fonction de leur gravité et de la possibilité de remédier à la situation. Cela peut se traduire par la mise en place de programmes d'amélioration chez nos fournisseurs, la promotion de méthodes de travail plus durables ou le soutien d'initiatives contribuant à des effets sociaux et environnementaux positifs.

Suivre et contrôler la mise en œuvre

Nous vérifions régulièrement l'efficacité de nos mesures. Pour y parvenir, nous recourons notamment à des contrôles internes et externes, au dialogue avec les parties prenantes et à la mesure des performances environnementales et sociales. Si nécessaire, nous affinons notre approche et élaborons des plans d'amélioration, dont nous suivons la mise en œuvre de manière ciblée.

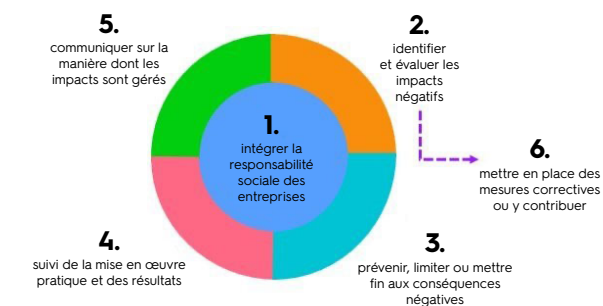
communication & compte rendu

HEMA accorde une grande importance à la transparence. Nous rendons régulièrement compte de notre politique, de nos progrès et de nos résultats en matière d'ESG. Nous le faisons tant en interne qu'en externe, notamment par le biais de notre rapport de développement

durable. De plus, nous organisons chaque année des réunions avec les parties prenantes afin de discuter des évolutions et de recueillir leurs commentaires.

Mécanisme de traitement des plaintes et mesures correctives

Nous disposons de mécanismes de traitement des plaintes accessibles aux collaborateurs, aux fournisseurs et aux autres parties prenantes. Les plaintes sont traitées avec soin et dans les meilleurs délais. En cas de conséquences négatives, nous prenons les mesures correctives appropriées et nous nous efforçons d'éviter qu'elles ne se reproduisent. Grâce à cette approche structurée, nous mettons en œuvre le devoir de diligence approprié au sein de la chaîne de valeur. Nous limitons ainsi les effets négatifs et contribuons au développement durable, conformément aux lignes directrices de l'OCDE.



Source : [Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales sur la conduite responsable des affaires.](#)

gestion des risques

Pour HEMA, la gestion des risques fait partie intégrante de l'activité entrepreneuriale. Elle nous permet à la fois de créer et de protéger de la valeur. Nous nous concentrons sur les risques liés à la mise en œuvre de notre stratégie à court, moyen et long terme. Lors de décisions importantes, nous identifions clairement les risques et les évaluons de manière réfléchie. Nous identifions les risques en temps utile, évaluons leur impact potentiel, prenons les mesures de gestion nécessaires et suivons leur évolution en permanence. Notre appétit pour le risque, tel que défini, constitue le point de départ de cette démarche.

Organisation et gestion des risques

Afin de maîtriser les risques et de garantir un contrôle interne solide, nous avons organisé notre gestion des risques comme suit :

- un département spécialisé « Risk & Internal Audit » qui réalise des analyses de risques et effectue des contrôles indépendants sur les processus critiques ;
- des équipes de deuxième ligne, notamment en matière de protection de la vie privée, de sécurité de l'information

et de sécurité physique, qui gèrent les risques et garantissent le respect des lois et réglementations dans tous les pays où HEMA est active ;

- des cadres de contrôle interne pour, entre autres, les finances, la cybersécurité et l'informatique ;
- un cycle fixe de planification et de contrôle comprenant un plan pluriannuel, des budgets annuels, des prévisions périodiques et des rapports de gestion ;
- des procédures et des directives établies pour la politique financière, y compris une politique claire en matière d'autorisation et d'achats ;
- un dispositif d'alerte permettant de signaler de manière anonyme des irrégularités présumées ;
- une stratégie cyber, soutenue par des réunions mensuelles du comité chargé de la sécurité de l'information et de la protection de la vie privée.

surveillance et compte rendu

Le conseil d'administration et le département Risk & Internal Audit rendent régulièrement compte au comité de contrôle du fonctionnement de la gestion des risques et du contrôle interne. Les questions de durabilité en font explicitement partie. Le suivi des conclusions des audits internes et externes est discuté chaque

trimestre. La gestion des risques nous permet ainsi d'évaluer de manière indépendante l'efficacité de nos mesures de contrôle.

Propension au risque

En 2022, HEMA a défini sa propension au risque. D'ailleurs, nous la réévaluons et l'actualisons deux fois par an, si nécessaire. Nous veillons ainsi à maintenir un équilibre sain entre l'esprit d'entreprise, la rigueur financière et la création de valeur à long terme.

Notre propension au risque est claire :

« De façon générale, nous acceptons des risques limités. En matière de réputation, de cybersécurité, de sécurité des produits et de conformité, nous optons délibérément pour une approche prudente. »

principaux thèmes de risque

Grâce à notre processus de gestion des risques, nous identifions les risques et les opportunités à un stade précoce et les suivons en permanence. Nous regroupons les thèmes principaux en trois catégories : stratégique, opérationnel, financier et conformité.

Suivi, résultats et objectifs

HEMA assure le suivi du comportement professionnel et de l'intégrité à l'aide de différents outils. Même si des indicateurs clés de performance (KPI) spécifiques n'ont pas

encore été définis pour tous les aspects, nous enregistrons le nombre de signalements via nos procédures de signalement, nous intégrons les règles de conduite professionnelle dans l'intégration des nouveaux collaborateurs et les formations, et nous informons activement les employés sur le dispositif « Speak Up ».

Des mesures concrètes sont mises en œuvre pour prévenir la corruption et les pots-de-vin. En 2025, aucune condamnation définitive n'aura été prononcée par les instances judiciaires pour violation de la législation anticorruption et anti-pots-de-vin, et aucune sanction financière n'aura été infligée. Ces résultats confirment que les mesures et procédures mises en place contribuent à une conduite intègre et responsable.

Pour les années à venir, nos objectifs visent à renforcer davantage la culture d'entreprise, à garantir la gouvernance et la gestion des risques, à approfondir la diligence raisonnable dans la chaîne de valeur et à accroître la transparence concernant les performances ESG et le comportement commercial.

stratégique	• Réputation • Durabilité, ESG et CSRD • Compétitivité • Capacité d'adaptation et innovation
Opérationnel	• Cybersécurité et confidentialité • Sécurité et qualité des produits et des aliments • Continuité des activités et des systèmes informatiques • Recrutement et fidélisation du personnel
Aspects financiers et conformité	• Non-conformité • Situation économique et géopolitique • Environnement de contrôle interne

ESRS 2 BP-1 & BP-2

base pour l'établissement des rapports**à propos de ce rapport**

Le présent rapport de développement durable couvre la période du 3 février 2025 au 1er février 2026.

normes

Ce rapport donne un aperçu de nos performances non financières et de nos pratiques. Nous communiquons des informations claires, cohérentes et comparables, pertinentes pour la prise de décision de nos principales parties prenantes. Nous prenons des mesures ciblées pour aligner autant que possible notre reporting sur les ESRS.

consolidation

Le reporting est établi sur une base consolidée, avec le même périmètre que les comptes annuels consolidés. Cela signifie que les informations contenues dans ce rapport concernent HEMA dans son ensemble, y compris toutes ses filiales.

Pour certaines mesures, nous ne rendons compte que de notre plus grande région, les Pays-Bas. Le cas échéant, nous le mentionnons explicitement.

Chaîne de valeur

Afin de donner une bonne idée des principaux impacts, risques et opportunités concernant HEMA, nous avons inclus, lorsque cela était pertinent et possible, des informations sur notre chaîne de valeur (en amont et en aval). Ceci est conforme aux résultats de notre double analyse de matérialité.

Estimations et hypothèses

Pour une partie des informations relatives au développement durable, nous utilisons des estimations et des hypothèses, par exemple lorsque des données de mesure directes ne sont pas (encore) disponibles. De ce fait, les résultats réels peuvent s'écarter des prévisions antérieures. Dans les notes explicatives accompagnant les chiffres, nous expliquons les principes utilisés.

horizons temporels

Sauf indication contraire, nous utilisons les horizons temporels suivants :

- Court terme : dans l'année suivant la date de publication du rapport
- Moyen terme : un à cinq ans
- Long terme : plus de cinq ans

changements par rapport aux rapports de développement durable précédents

Depuis 2001, HEMA publie chaque année des [rapports sur le développement durable](#).

Ces rapports avaient initialement été rédigés conformément aux lignes directrices de la « Global Reporting Initiative » (GRI) et répondaient au niveau « *core* » des normes GRI ; avec la révision des normes GRI en 2021, ils sont désormais « *conformes à* »

Depuis 2023, nous améliorons progressivement nos rapports afin de nous aligner sur les directives de l'ESRS. À cet égard, nous avons adapté notre compte rendu depuis l'exercice 2023 sur les points suivants :

- Thèmes matériels déterminés sur la base du principe de double matérialité.
- Structure conforme aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).
- Données supplémentaires, tant qualitatives que quantitatives, pour nos thèmes matériels.

Lorsque des changements importants surviennent dans la préparation ou la présentation des informations relatives au développement durable, nous les expliquons comme suit :

- nous décrivons les modifications apportées et les raisons de celles-ci ;
- nous ajustons les chiffres comparatifs lorsque cela est possible ;

- si un ajustement n'est pas réalisable, nous l'indiquons explicitement ;
- nous expliquons l'impact de la modification.

autres lois et réglementations

Le cas échéant, nous avons également intégré dans le présent rapport des informations fondées sur d'autres normes de développement durable reconnues et sur la législation. Celles-ci sont mentionnées par thème afin de donner une image complète et cohérente de nos résultats en matière de développement durable.



mentions légales

note explicative sur l'assurance limitée

Aucune « assurance limitée » n'a été fournie concernant la CSRD. La mission d'assurance limitée vise des indicateurs clés de performance spécifiques basés sur la norme NV COS 3000. Nous renvoyons aux pages A-B pour le rapport d'assurance limitée de l'auditeur.

Le présent rapport a été publié le 30 juillet 2026.

copyright

© 2026 HEMA BV Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans une base de données informatisée ou publiée, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique, mécanique, par photocopie, enregistrement ou tout autre moyen, sans l'autorisation écrite préalable de HEMA. Malgré tout le soin apporté à l'élaboration de ce rapport, HEMA ne peut être tenue responsable de tout dommage résultant d'une erreur dans cette publication.

Ce rapport a été élaboré en collaboration avec Schuttelaar & Partners.

Photos : HEMA

en savoir plus sur HEMA et la durabilité ?

Si vous avez une question ou un commentaire, n'hésitez pas à nous en faire part. Vous pouvez envoyer un courrier électronique à l'adresse sustainability@hema.nl.



à propos de HEMA

Au 1er février 2026, et en référence à l'article 379, paragraphe 2, du Livre 2 du Code civil néerlandais, les filiales détenues à 100 % par HEMA B.V. sont les suivantes :

Pays-Bas

HEMA Duitsland B.V.*, Amsterdam
HEMA Ridderkerk B.V., Amsterdam
HEMA Belgique B.V., Amsterdam

Europe

Succursale HEMA Luxembourg, au Luxembourg
HEMA Deutschland GmbH, Essen, Allemagne
HEMA GmbH & Co. KG**, Essen, Allemagne (filiale indirecte)
HEMA France S.A.S., Paris, France
HEMA Austria GmbH, Vienne, Autriche
HEMA EMEA Mağazacılık Limited Şirketi, Istanbul, Turquie
HEMA UK I Limited***, Birmingham, Royaume-Uni
HEMA UK II Limited***, Birmingham, Royaume-Uni

Reste du monde

HEMA Far East Ltd., Hong Kong

- HEMA Far East Ltd. bureau de liaison, Bangladesh
- HEMA Far East Ltd. bureau de représentation, Shanghai, Chine

HEMA (Shanghai) Trading Consultancy Co., Ltd., Shanghai, Chine

Avec effet rétroactif au 2 février 2025, les sociétés HEMA Financial Services B.V., HEMA Financiering B.V. et HEMA Krimpen B.V., toutes situées à Amsterdam, ont fusionné juridiquement avec leur société mère, HEMA B.V.

À compter du 2 février 2026, HEMA België B.V., établie à Amsterdam, fait l'objet d'une transformation transfrontalière de forme juridique et devient une personne morale de droit belge, dont le siège social est situé à Uccle, en Belgique. La déclaration de responsabilité au sens de l'article 403 du Livre 2 du Code civil néerlandais a été retirée à compter de la date d'entrée en vigueur en raison de ce changement de forme juridique.

*) En vertu de l'article 403 du Livre 2 du Code civil néerlandais, HEMA B.V. a émis des déclarations de responsabilité pour ces filiales.

**) HEMA GmbH & Co. KG, Essen, Allemagne, fait usage de la disposition d'exemption prévue à l'article 264b du Code de commerce allemand en ce qui concerne l'établissement, le contrôle et la publication de ses comptes annuels.

***) Aucune activité au cours de la période 2020-2025. Ces entités sont dissoutes et seront liquidées après la date de clôture du 1er février 2026.

Tableau ESRS

ESRS	élément	sous-thème	emplacement dans le rapport
<i>explications générales</i>			
BP	Base de préparation des informations	• Base générale pour l'élaboration des déclarations de durabilité • Rapports sur des circonstances particulières	Organisation/À propos de ce rapport
GOV	Gouvernance	• Le rôle des organes de direction, de gestion et de surveillance • Informations fournies et traitement des questions de durabilité par les organes de direction et de surveillance de l'entreprise • Intégration de la performance en matière de durabilité dans les systèmes de rémunération • Déclaration de diligence raisonnable • Gestion des risques et contrôles internes pour les rapports sur la durabilité	Organisation/notre structure organisationnelle, organisation/notre gouvernance
SBM	Stratégie	• Stratégie, modèle économique et chaîne de valeur • Intérêts et points de vue des parties prenantes • Impacts importants, risques et opportunités et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique	Vraiment HEMA/notre stratégie

ESRS	élément	sous-thème	emplacement dans le rapport
IRO	Gestion des impacts, des risques et des opportunités	- Description des processus d'identification et d'analyse des impacts importants, risques et opportunités - Les exigences de reporting dans l'ESRS sont incluses dans la déclaration de durabilité de l'entreprise	Vraiment HEMA/notre double analyse de matérialité
MDR	Repères et objectifs	- Politique adoptée pour la gestion des thèmes de durabilité importants - Mesures et ressources concernant les thèmes de durabilité importants - Repères pour les thèmes de durabilité importants - Surveiller l'efficacité des politiques et des mesures en fonction des objectifs	Vraiment HEMA/modèle de création de valeur
<i>environnement</i>			
E1	Changement climatique	Adaptation au changement climatique Atténuation du changement climatique Énergie	Environnement/changement climatique
E2	Pollution	Pollution de l'air Pollution de l'eau Pollution des sols	Environnement/nature
E3	Eau	Captage d'eau Consommation d'eau	Environnement/nature
E4	Biodiversité	Facteurs directs de contraintes pour la perte de biodiversité Impact sur la taille et l'état des écosystèmes Impacts sur les services écosystémiques et dépendances à l'égard de ces derniers	Environnement/nature

ESRS	élément	sous-thème	emplacement dans le rapport
E5	Économie circulaire	Entrées de matériaux, y compris utilisation des matériaux Sorties de matériaux liées aux produits et services Déchets	Environnement/matériaux et économie circulaire
ressources humaines			
S1	Propres employés	Conditions de travail Égalité de traitement et égalité des chances pour tous	Personnes/nos employés
S2	employés de la chaîne de production	Conditions de travail Égalité de traitement et égalité des chances pour tous Autres droits du travail : travail des enfants et travail forcé	Personnes/employés de la chaîne de production
S4	Consommateurs et utilisateurs finaux	Impact sur l'information Sécurité personnelle Inclusion sociale	Personnes/clients
organisation			
G1	Comportement des entreprises	Culture d'entreprise Protection des lanceurs d'alerte Bien-être animal Relation avec la politique et les activités de lobbying Gestion des relations avec les fournisseurs Corruption et pots-de-vin	Organisation/notre culture