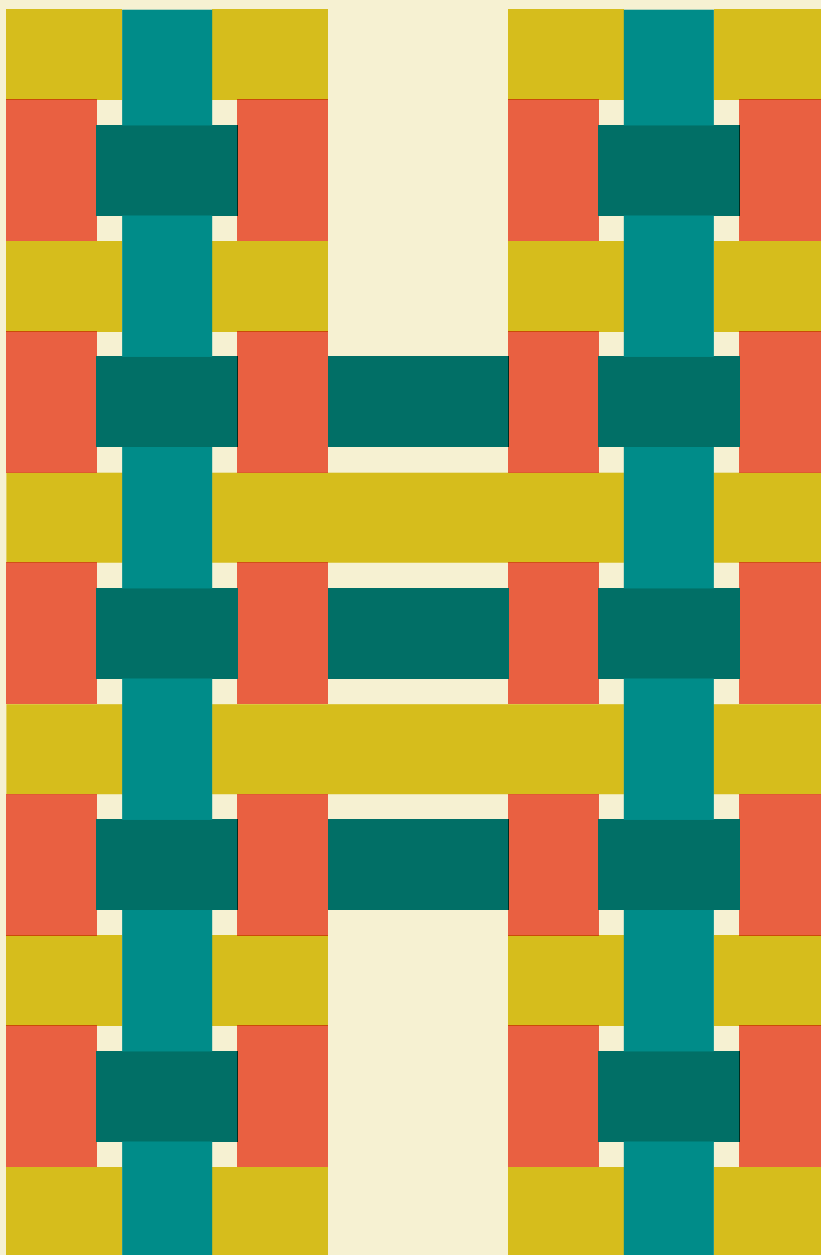


# Document d'enregistrement universel 2020

EXTRAIT RSE

Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF)



Les numéros de page ont été conservés par rapport à la version originale

## Plastique

Hermès a lancé en 2020 un groupe de travail pour réduire l'utilisation de la matière plastique dans ses activités, avec notamment **l'objectif d'arrêter l'usage des plastiques à usage unique en 2025**. Ces plastiques sont soit la conséquence d'achats externes (emballages pour des pièces ou des matières reçues), soit pour des emballages utilisés dans les processus internes : les pièces transitent entre les différents sites et vers les magasins dans certains conditionnements en plastique, de type Minigrip (polybag). Ils ne sont généralement pas destinés à être donnés aux clients.

Ce groupe de travail réunit une trentaine d'acteurs concernés en interne. Il a travaillé avec des experts sur l'analyse des enjeux et des substitutions possibles (bioplastiques, plastiques recyclés, plastiques recyclables, ...). Il étudie également les possibilités de circularité au sein des organisations. Des représentants de la maison participent aux réflexions du *Fashion Pact*, qui a également initié une vaste démarche sur le sujet.

À titre d'exemple, un programme piloté par le pôle HMS, en partenariat avec le pôle J3L a été créé. Il vise à identifier les usages et les produits pour lesquels la maison a recours aux emballages à usage unique, et à bâtir un plan d'action pour les éliminer, les réduire ou les substituer. Certaines gammes de produits pérennes ont déjà fait l'objet d'élimination de plastiques à usage unique au profit de casiers réutilisables qui sécurisent la qualité du produit lors des transports. La Cate et le site J3L SCAP ont notamment mis en place un flux dédié au retour de ces casiers réutilisables.

En ce qui concerne les conditionnements liés au transit intersites, les plateaux en plastique supportant le transport des pièces métalliques sont 100 % réutilisés et ont une durée de vie de plusieurs semaines. Pour poursuivre l'amélioration, un projet a démarré sur le site de J3L Goulard afin de remplacer ces plateaux par des casiers pour le transit vers le polissage au Portugal. Cela aura pour effet de prolonger le cycle de vie de ce conditionnement intermédiaire.

Par ailleurs, un groupe de travail multi-métiers intégrant à la fois des représentants des directions artistiques, industrielles et commerciales a été constitué pour travailler sur la gestion des plastiques. L'objectif est d'exploiter toutes les synergies de la maison pour se former, recenser les emballages plastiques, qu'ils soient utilisés au cours du processus de fabrication ou à destination du client final, travailler sur la réduction des consommations, pousser les utilisations de plastique recyclé et enfin explorer des voies alternatives.

## Immobilier

En partenariat avec les fournisseurs, les consultants, les architectes de conception et les architectes locaux, la direction du développement immobilier recherche et privilégie systématiquement les ressources locales en matière de prescription, d'approvisionnement en matériaux de construction et de savoir-faire.

Depuis des années, une analyse approfondie des matériaux utilisés dans les nouveaux magasins et sites de production a permis d'affiner progressivement leur sélection et leur recyclage et ainsi réduire sensiblement leur impact environnemental.

### Oïkos Lab : initiative d'économie circulaire

Afin de préserver les ressources naturelles et de diminuer les émissions carbone liées aux activités de construction, de rénovation ou d'aménagement, la direction du développement immobilier a initié une démarche de réutilisation des matières non utilisées par les différents métiers (cuir, soie, porcelaine, textile, décors,...) dans la conception des lieux de vie Hermès (maroquinerie, magasins et bureaux,...).

C'est dans ce cadre qu'a été créé un laboratoire, l'Oïkos Lab, qui a pour vocation de stimuler la conception et singulariser les lieux de vie tout en réduisant l'empreinte sur l'environnement. Les matières sont ainsi valorisées soit par le réemploi au sein des aménagements intérieurs (paravents, gainage mural et mobilier) ou dans la création d'objets (sous-mains, PLV), soit par la transformation pour créer des nouvelles matières de construction (carrelage, isolant, liège, medium etc.). L'Oïkos Lab participe activement à l'économie circulaire de la maison et, grâce au concours des métiers, a pu éviter en 2020 plus de 345 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> dans ses activités de construction, de rénovation et d'aménagement immobiliers.

### Sourcing local et matériaux biosourcés

Dans ce même souci de préservation des ressources naturelles et de réduction de l'empreinte carbone des constructions, la direction du développement immobilier intègre de plus en plus de matériaux biosourcés et travaille à l'aide d'ACV (analyse du cycle de vie) afin de réduire le bilan carbone des matériaux de construction. Elle mobilise l'ensemble des parties prenantes (filiales, architectes, ingénieurs et consultants) pour développer le *sourcing* local des matériaux de construction, de décoration et des savoir-faire. Cette démarche est valorisée par le Référentiel de construction durable Hermès. Par exemple, dans le magasin Hermès Marunouchi à Tokyo, l'enduit mural de l'escalier a été réalisé par un artisan japonais, Naoki Kusumi, avec une argile 100 % locale. Dans le New Jersey, la façade du magasin Hermès Short Hills a été revêtue de carreaux de céramique émaillée fabriqués aux États-Unis, et les travaux d'agencement ont également été produits localement. Enfin, la construction des nouvelles maroquinerie de Guyenne et de Montereau a fait l'objet d'une attention particulière sur le choix de matériaux locaux.

#### 2.4.1.1.2 Écoconception

Promouvoir l'écoconception des produits, c'est concevoir des produits respectant les principes du développement durable, en recourant « aussi peu que possible aux ressources non renouvelables, en leur préférant l'utilisation de ressources renouvelables, exploitées en respectant leur taux de renouvellement et associées à une valorisation des déchets qui favorise le réemploi, la réparation et le recyclage »<sup>1</sup>. Cette démarche préventive et innovante permet de minimiser l'empreinte environnementale des produits sur l'ensemble de leur cycle de vie, sans compromis sur leurs qualités d'usage.

L'écoconception fait partie intégrante du modèle manufacturier artisanal de la maison :

- ♦ **les matières utilisées sont issues de sources naturelles** et renouvelables, prélevées en respectant le potentiel de régénération de la ressource, comme dans le cas pour des peaux issues d'animaux d'élevage, ou pour les principales matières textiles (soie, cachemire, laine par exemple). La préférence historique de la maison envers les fibres naturelles évite le recours à la chimie non renouvelable du pétrole ;
- ♦ **le meilleur moyen d'adhérer aux principes du développement durable, c'est de fabriquer des objets durables.** Les objets Hermès sont conçus pour durer car leur conception technique et leur mode de fabrication privilégient la robustesse et l'usage long, dans la tradition des artisans selliers. Le fameux « point sellier », toujours utilisé dans les ateliers de maroquinerie, est ainsi né de l'impératif de résistance des coutures aux contraintes du harnachement. Cette conception permet aussi aux objets de pouvoir être réparés. « Le luxe, c'est ce qui se répare » disait Robert Dumas. De la selle à la soie en passant par la montre, tous les objets Hermès peuvent demander réparation et se refaire une beauté. Avec 123 000 réparations effectuées cette année, cet engagement est une réalité opérationnelle ;
- ♦ **réduire au minimum les chutes de production est au cœur des préoccupations des métiers** (cf. chapitre 2 « Responsabilité sociale, sociétale et environnementale », § 2.4.1.1). En maroquinerie par exemple, le taux d'utilisation des peaux est un indicateur de performance suivi dans chaque site, et qui progresse chaque année. Pour le métier Soie, la gestion de la planification « au plus juste » a permis depuis 2018 de réduire significativement les excédents et déchets de production. D'une manière générale, l'usage de matière de haute qualité, renforce l'impératif de réduction des déchets et facilite, le cas échéant, l'équation économique de leur réemploi. Comme détaillé ci-dessus, chaque métier travaille sur la réutilisation de ses chutes de production, comme le Cuir qui par exemple recycle toutes ses chutes de coupe. Comme indiqué au § 2.5.1.4, **le groupe recycle 43 % de ses déchets industriels**, et s'inscrit à échéance 2022 dans une trajectoire pour recycler ou réutiliser tous ses invendus en France (cf. chapitre 2 « Responsabilité sociale, sociétale et environnementale », § 2.4.1.5) ;
- ♦ **un Comité circularité a été créé en 2020.** Il permet l'échange de bonnes pratiques et de solutions techniques entre les métiers, et, par la mise en commun, le développement plus rapide de nouvelles pistes d'*up-cycling*, comme par exemple sur la soie et le cachemire. Ses travaux et premiers résultats nourrissent les réflexions des

créatifs de la maison, contribuant ainsi à renforcer les initiatives d'écoconception des produits.

**Les métiers conduisent des analyses de cycle de vie sur leurs produits les plus emblématiques**, afin d'identifier plus spécifiquement des zones d'amélioration et développer l'écoconception. A titre d'exemples, l'analyse du poids carbone des cuirs a permis d'initier une réflexion sur l'alimentation animale en amont des achats ; l'étude de l'impact de la composante « eau » dans l'empreinte textile a contribué à hiérarchiser les plans de réduction des consommations d'eau ; le recours croissant à de l'électricité d'origine « verte » (82 % des consommations du groupe) a été retenu comme un des leviers pour réduire l'empreinte des produits. Ces analyses sont utilisées pour hiérarchiser les priorités d'action, discriminer des matières selon leurs impacts et renforcer des modes de fabrication qui optimisent la durée de vie.

Fidèle à la tradition de foisonnement créatif et de recherche des plus belles matières, les équipes d'Hermès (créatifs, chercheurs, industriels) explorent en permanence de nouveaux territoires d'innovation matière en intégrant les enjeux du développement durable par l'écoconception.

L'ambition de la maison est d'offrir des produits durables, écoconçus et respectueux de la nature, qui conservent leurs caractéristiques techniques sur la durée. L'excellence créative de la maison, **le caractère souvent intemporel des collections permettent aussi à l'objet Hermès de rester désirable sur le temps long, prolongeant ainsi son usage** : si les objets de la maison se transmettent de génération en génération, c'est autant pour leur robustesse et la patine particulière que prennent les belles matières, que pour le plaisir que leur usage continue d'apporter.

#### 2.4.1.1.3 Petit h et réutilisation interne des matières

Petit h est avant tout une démarche de création unique : inventer des objets issus des matières Hermès non utilisées dans la production des collections de la maison, grâce à l'excellence des savoir-faire et la créativité d'artistes et de designers. Le métier travaille, non pas à partir d'une idée préconçue, mais des matières disponibles. Ces créations à rebours permettent d'élaborer une nouvelle typologie d'objets, décalés, drôles et utiles. Tous les métiers du groupe sont représentés avec une liberté créative. Fin de collections, accessoires, pièces obsolètes (comme toute une collection d'arçons des années 1960), chutes de cuir, étoffes, soie... toutes ces matières qui, détournées, ennoblies et délestées parfois d'un minuscule défaut initial renaissent grâce à des savoirs faire uniques et au talent des artistes. C'est dans ce respect des matières et des savoirs faire, cet esprit de bon sens que petit h participe naturellement à la préservation des matières d'exception. Certaines créations, autour de 200 pièces par an environ, sont fabriquées comme des pièces uniques, au bon vouloir des matières existantes. Plusieurs centaines d'autres pièces sont également réalisées grâce à des productions maîtrisées et contrôlées. Cette démarche créative et singulière raisonne à travers une distribution originale et inventive hors des sentiers classiques avec des ventes éphémères à l'étranger qui se vivent comme des expériences une ou deux fois par an et un point de chute permanent à Paris au magasin de Sèvres.

1. Définition ADEME

Petit h constitue aussi un laboratoire qui incite les métiers à identifier des solutions d'*up-cycling* originales, commercialisées ensuite en plus grande série.

#### 2.4.1.1.4 L'Après-vente : réparer pour prolonger la vie des objets

Avec plus de 1 000 références de prestations, Hermès présente la particularité de proposer un service après-vente à ses clients, sur mesure, sans limite dans le temps et sur l'ensemble de ses métiers. La maison met en effet un point d'honneur à assurer l'entretien et la restauration de ses objets, fabriqués artisanalement, afin de prolonger leur vie autant que possible. **Cette activité illustre la durabilité des objets et la volonté de la maison de contribuer à en prolonger la durée de vie. Axe stratégique de la maison, il mobilise plus de 80 personnes qui ont contribué à traiter 123 000 opérations en 2020.**

Ce service d'experts est assuré par une équipe de 50 personnes en central, avec les missions principales suivantes : gestion des demandes d'entretien adressées par les magasins, pilotage des interventions dans les ateliers et des relations avec les fournisseurs, accompagnement des métiers sur les sujets qualité et réparabilité, assistance des magasins vis-à-vis des clients.

En 2020 plus de 43 000 produits ont été traités en central. Ces interventions sont aussi des occasions de renforcer l'expérience client grâce à des services plus singuliers (coup d'éclat sur les bijoux et accessoires bijoux retournés en l'état d'origine), des prestations offertes (mise à taille et polissage des bagues, réparations des bracelets Clic H, fourniture de liens et cordons, etc.) et un accompagnement sur mesure des équipes en magasin (création de sites digitaux dédiés, élaboration de « *morning briefs* », formations en ligne, etc.).

Soucieux d'offrir un service de proximité aux clients et de réduire l'empreinte carbone liée au retour des produits, l'après-vente développe et coordonne également des réparations locales dans le monde. Il assure la sélection, les tests, les audits, l'agrément ainsi que le suivi et l'accompagnement des filiales.

En 2020, plus de 80 000 réparations ont ainsi été effectuées localement, dont 29 % sur la maroquinerie, par **33 artisans cuir expatriés en filiales**. Avant de partir en expatriation, ces artisans suivent une formation dédiée de sept mois afin d'approfondir le savoir-faire et l'expertise propres à l'entretien et à la restauration des objets. Sur les autres métiers, l'agrément d'un certain nombre d'ateliers, notamment horlogerie/bijouterie dans divers pays tels que le Japon, la Russie, la Chine ou Hong Kong, a par ailleurs été poursuivi.

L'après-vente a à cœur de s'adapter aux besoins actuels de ses clients et des magasins, d'innover et de continuer à simplifier ses processus, digitaliser son activité et professionnaliser son réseau de réparateurs locaux.

#### 2.4.1.1.5 Gestion des invendus

Le modèle économique d'Hermès, qui repose sur la liberté d'achat des magasins et la désirabilité des produits de la maison, génère organiquement un nombre de produits invendus très faible. Les commandes ne sont pas décidées en central et poussées vers les

magasins, mais fait directement et librement par chaque directeur de magasin, ainsi directement responsabilisé pour choisir le bon assortiment pour sa clientèle locale. En complément, au sein des zones géographiques, les filiales organisent des transferts entre les différents magasins pour optimiser les ventes au niveau régional. Des ventes exceptionnelles au public sont organisées par les filiales de distribution afin de permettre l'écoulement des produits qui n'ont pas été vendus en magasin auprès d'un large public. Des ventes régulières au personnel constituent un autre canal pour éviter le gaspillage. En complément de ces dispositifs, des dons de produits sont effectués à différentes associations partenaires depuis plusieurs années.

**Hermès s'est fixé comme objectif de ne pas procéder à des destructions de produits neufs destinés à la vente notamment pour l'habillement à échéance 2022** (dans le cadre de la loi AGEC en France). Les partenariats existants avec des associations spécialisées (dont certains datent de plus de cinq ans) ont été renforcés, afin de concilier leurs réels besoins avec la réalité du terrain et les contraintes de la maison. En complément, le groupe de travail interne (comité circularité) supervise la mise en œuvre de solutions de recyclage et de réutilisation, à la fois sur les chutes de production mais aussi sur ces invendus, notamment pour la réutilisation des matières. La recherche et la mise en place de partenariats auprès d'écoles, d'acteurs spécialisés, d'industries sont explorés dans un contexte où les filières de retraitement sont elles-mêmes en cours de création et déploiement. Hermès s'inscrit dans une démarche collaborative afin de contribuer au déploiement de nouvelles innovations, toujours dans une optique de durabilité/pérennité.

## 2.4.2 FILLIÈRES D'APPROVISIONNEMENT

La pérennité des activités d'Hermès repose sur la disponibilité des matières premières d'exception. Hermès s'engage à développer durablement les chaînes d'approvisionnement, en allant au-delà du respect des réglementations dans les domaines environnementaux, éthiques et sociaux, et en contribuant à la disponibilité future de ces ressources.

### POLITIQUE

La politique du groupe, constante depuis des décennies, est d'appliquer le plus grand degré d'exigence vis-à-vis des filières sur les sujets qualité, mais aussi environnementaux et sociaux. Cela se traduit notamment par le besoin de mieux connaître ses filières d'approvisionnement, de les renforcer pour assurer la qualité et leur éthique, de renforcer leur sensibilité sur les sujets environnementaux et sociaux et de les développer pour préparer la croissance future.

L'attention portée aux matières premières commence par un respect des réglementations qui les concernent. Il s'agit, notamment, des dispositions législatives permettant le respect de la Convention de Washington (Cites), un accord entre États protégeant les espèces de la faune et de la flore menacées d'extinction dans le monde entier. Cela peut concerner des matières utilisées par la maroquinerie, certaines tanneries, ou encore certaines essences de parfums. Il s'agit aussi du respect des réglementations sanitaires (les cuirs provenant de bovins et d'ovins élevés pour la viande) et celles relatives au bien-être animal.