

RAPPORT
RSE
2020-2021

FNAC DARTY



LES MARQUES DU GROUPE



SOMMAIRE

NOTRE
RAISON D'ÊTRE
S'ENGAGER POUR UN
CHOIX ÉCLAIRÉ ET
UNE CONSOMMATION
DURABLE

04

ÉDITORIAL
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

05

LA DURABILITÉ
AXE MAJEUR DE LA
NOUVELLE STRATÉGIE
DU GROUPE

06

CHIFFRES CLÉS
DU GROUPE

07

PLUS DE 60 ANS
D'ENGAGEMENT
AU CŒUR DES
ENJEUX SOCIÉTAUX

08

UNE POLITIQUE RSE
INTÉGRANT LES ENJEUX CLÉS

10

FNAC DARTY,
CRÉATEUR DE
VALEUR

12

DÉVELOPPER NOTRE
PRINCIPAL ACTIF :
**LE CAPITAL
HUMAIN**

15

FAVORISER
UNE CONSOMMATION
**ÉCLAIRÉE ET
DURABLE**

25

RÉDUIRE L'IMPACT
DE NOS ACTIVITÉS

**SUR LE
CLIMAT**

39

DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ
ÉCONOMIQUE,
SOCIALE ET CULTURELLE
**DANS LES
TERRITOIRES**

45

CONDUIRE NOS AFFAIRES
DE MANIÈRE
EXEMPLAIRE

51

NOTRE RAISON D'ÊTRE

S'ENGAGER POUR UN CHOIX ÉCLAIRÉ ET UNE CONSOMMATION DURABLE

L'accélération des rythmes de vie et la part croissante des nouvelles technologies dans notre quotidien s'accompagnent d'une exigence des consommateurs quant à la qualité des produits et d'une conscience accrue des enjeux environnementaux.

À l'heure de l'hyperchoix et face à l'urgence climatique, notre Groupe s'engage à informer et accompagner ses clients pour leur permettre de faire un choix éclairé, tout en améliorant de manière continue les standards sociaux et environnementaux de ses opérations.

LES GRANDS PILIERS DE
NOTRE POLITIQUE RSE
NOURRISSENT NOTRE
RAISON D'ÊTRE



Des collaborateurs engagés et experts (P. 18)



Une offre de produits et services plus durables, accompagnée d'information transparente et de conseils, pour permettre un choix éclairé (P. 26)



Une stratégie climat ambitieuse, alignée sur les objectifs de l'Accord de Paris (P. 40)



Un maillage territorial dense, favorisant la création d'emplois et l'accès à la culture pour tous (P. 46)



Une éthique des affaires plus consciente de ses devoirs et engagements (P. 52)



ÉDITORIAL

DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

“

Les modes de consommation connaissent des changements profonds et rapides. Nos clients attendent de nous une approche responsable et durable pour, tous ensemble, mieux produire et mieux consommer. Afin d'apporter à cette aspiration une réponse ambitieuse et qui nous engage fortement dans la durée, notre Groupe s'est donné pour mission de permettre à ses clients de faire des « choix éclairés », et de les accompagner dans une consommation plus durable.

Cet engagement est au cœur de notre nouveau plan stratégique, qui s'articule autour du service, du conseil et de la durabilité, pour faire de Fnac Darty l'allié du quotidien des consommateurs.

Cette ambition irrigue déjà l'action de tous nos collaborateurs, tant en magasin que dans les fonctions centrales, dans nos opérations et sur nos plateformes digitales.

Je suis fier de vous présenter dans ce rapport les engagements concrets et exigeants qui fondent la relation de confiance entre notre Groupe et toutes ses parties prenantes.

**Enrique
MARTINEZ**



”

PLAN STRATÉGIQUE 2021-2025

LA DURABILITÉ, AXE MAJEUR

En 2021, avec pour ambition renouvelée d'être le partenaire incontournable des consommateurs pour les accompagner dans une consommation durable et dans les usages quotidiens de leur foyer, Fnac Darty a dévoilé son nouveau projet stratégique, Everyday.

Convaincu de la pertinence de son modèle omnicanal, le Groupe se fixe pour objectif :



- de définir les nouveaux standards du retail omnicanal de demain, à la fois digitalisé et humain, en s'appuyant sur l'expertise de ses vendeurs
- de faire évoluer son offre vers des produits et services toujours plus durables, pour accompagner ses clients dans leur démarche de consommation éclairée et citoyenne
- de devenir le leader des services d'assistance à la maison, en capitalisant sur son service de réparation sur abonnement.

Les orientations de la politique RSE du Groupe sont en phase avec ces objectifs stratégiques.



© Julien Pichot

CHIFFRES CLÉS

DU GROUPE

2^e ACTEUR

E-COMMERCE
EN FRANCE
en termes
d'audience



24 886

COLLABORATEURS
EN 2020



7,5

MD € EN 2020



PRÈS DE
65 ANS

D'HISTOIRE



908 MAGASINS DANS

12 PAYS



1^{er}

RÉPARATEUR
EN FRANCE



45 M

DE LIVRES VENDUS
EN 2020



175 M

DE VISITES
EN 2020



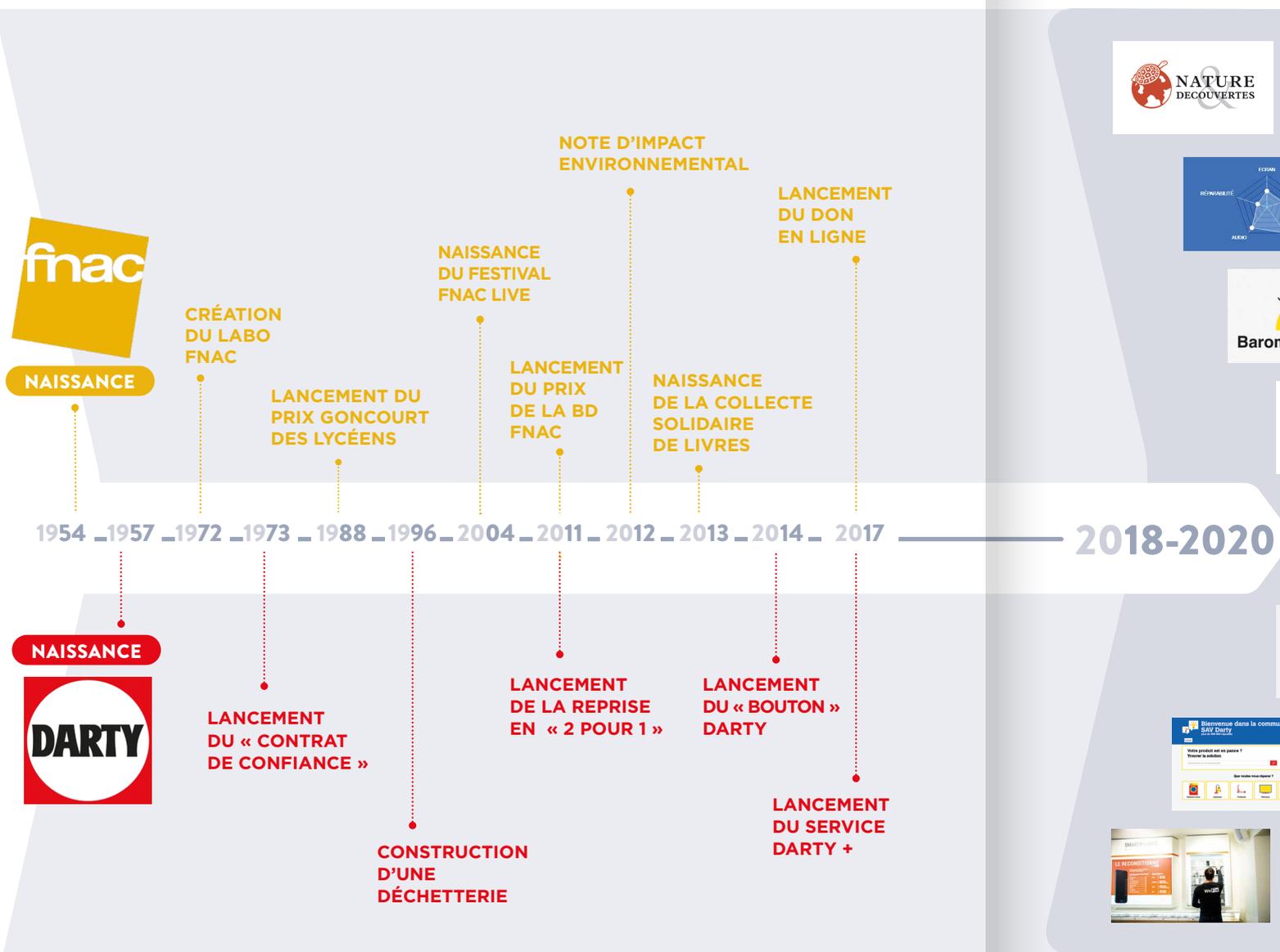
29 M

DE VISITEURS UNIQUES
CUMULÉS EN MOYENNE
PAR MOIS EN FRANCE
SUR INTERNET EN 2020



PLUS DE 60 ANS AU CŒUR DES

D'ENGAGEMENT ENJEUX SOCIÉTAUX



RACHAT DE NATURE & DÉCOUVERTES

L'acquisition de cette enseigne emblématique et engagée, certifiée B Corp, est en phase avec la mission de Fnac Darty. P. 32 et 50



INDICE DE RÉPARABILITÉ

Fnac Darty, pionnier, devance l'obligation d'informer sur la réparabilité des produits. P. 29



BAROMÈTRE DU SAV

Une étude inédite menée grâce aux interventions du SAV Darty pour informer sur la durée d'usage des produits et mettre en avant les marques les plus fiables. P. 30



LE CHOIX DURABLE

Un logo créé par Darty, pour mettre en avant les produits les plus fiables et les plus réparables. P. 31



CRÉATION DU SCORE DE DURABILITÉ

Une information objective et transparente, qui agrège la fiabilité (les taux de panne) et la réparabilité (la disponibilité des pièces détachées). P. 30



DARTY MAX

Un service inédit d'abonnement à la réparation, pour tous les produits gros électroménagers du foyer, achetés chez Darty ou non. P.33



PLATEFORME DU SAV

La base de connaissance du SAV Darty à disposition des clients pour favoriser l'auto-réparation. P. 34



RACHAT DE WEFIX

L'acquisition de l'enseigne de réparation express de smartphone : un engagement fort en faveur de l'allongement de la durée de vie des produits. P. 34

UNE POLITIQUE RSE

INTÉGRANT LES ENJEUX CLÉS

“

Le Groupe a toujours été au rendez-vous des grands enjeux de société, avec notamment l'accès à la culture au plus grand nombre pour la Fnac et la réparation et le recyclage des équipements pour Darty.

Depuis plusieurs années déjà, c'est l'enjeu environnemental qui bouscule l'entreprise et nous fait repenser notre modèle, comme le montrent les nombreux services innovants lancés. En 2021, Fnac Darty franchit une nouvelle étape avec l'intégration de la durabilité dans son modèle d'affaires à travers le plan stratégique Everyday, et se positionne ainsi comme pionnier de la transition écologique du monde du retail.

Frédérique Giavarini,
Secrétaire Générale du Groupe
et Directrice
Générale de
Nature &
Découvertes



Une gouvernance favorisant l'intégration de la RSE dans la stratégie et les métiers :

- Un objectif RSE intégré à la part variable de la rémunération du Directeur Général et des membres du Comex
- À partir de 2021, un objectif RSE intégré à la part variable de l'ensemble des cadres éligibles
- Un Comité RSE au Conseil d'administration, qui se réunit deux fois par an
- Un Comité Éthique, pour veiller à la conformité aux lois Sapin 2, Devoir de Vigilance et RGPD
- Des référents RSE et Climat nommés dans chaque direction

”

UNE POLITIQUE RSE

INTÉGRANT LES ENJEUX CLÉS

**FNAC DARTY DIALOGUE
RÉGULIÈREMENT
AVEC SES PARTIES PRENANTES
ET LES INTÈGRE
À SA DÉMARCHE RSE.**

“

En 2020, les 14 référents RSE nommés par le Comex ont mené des travaux impliquant tous les métiers et pays pour aboutir à une feuille de route comprenant plus de 100 projets structurants.

Ces projets couvrent les 5 piliers de la politique RSE et viennent soutenir les objectifs de développement durable du plan stratégique.

L'animation de ce réseau ainsi que la mise en place de critères RSE dans la rémunération variable des cadres viennent accélérer l'intégration et l'appropriation de ces enjeux par tous.

Valeria Maio,
Directrice RSE
Groupe



”



NOS RESSOURCES :

Un écosystème de marques réputées & complémentaires

Fnac et Darty, 2 enseignes iconiques
WeFix, Nature & Découvertes, Billetreduc.com, PC Clinic :
des acquisitions stratégiques et en phase avec la raison
d'être du Groupe

Un capital humain engagé

Près de 25 000 collaborateurs dont :
■ plus de 75% au contact direct avec les clients
■ plus de 3 000 dédiés à la réparation (dont 2 500 techniciens)

Une situation financière solide

- Un chiffre d'affaires 2020 en hausse de + 1,9% en données publiées à 7,5 milliards d'euros
- Un cash-flow libre opérationnel 2020⁴ de 192 millions d'euros, en croissance par rapport à 2019
- Une trésorerie nette à 114 millions d'euros à fin 2020
- Une situation de liquidité disponible solide à 1,9 milliard d'euros à fin 2020

Un modèle omnicanal et multiformat

- 908 magasins (dont 344 franchises)
- 14 sites internet principaux
- 2^e acteur e-commerce de France en termes d'audience⁵
- Un niveau de Click & Collect important

Un réseau logistique centralisé et internalisé

- 1 000 centres de livraison
- 21 entrepôts et environ 90 plateformes au service des ventes physiques, du e-commerce et des services après-vente
- Une organisation SAV centralisée autour de 4 grands ateliers en France et 1 entrepôt de pièces détachées

Des marchés clés

- 6 marchés en Europe : France- Suisse, Belgique-Luxembourg et Péninsule Ibérique
- Des franchises en Afrique, au Moyen Orient et dans les DOM/TOM
- Une offre diversifiée de produits et services

Une gouvernance aux meilleurs standards

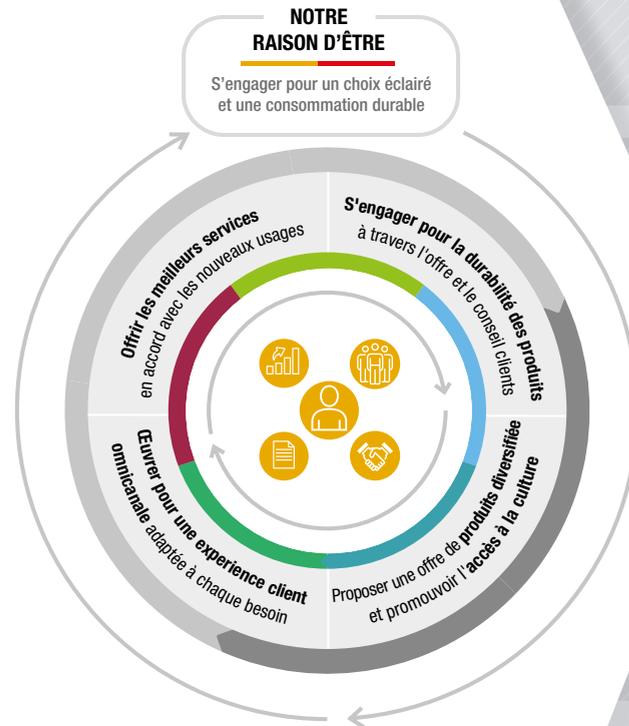
- Une diversité des compétences et une présence importante des femmes (43 %) au sein du Conseil d'administration
- Un taux d'indépendance de 79 % et de participation de 98 % des membres du Conseil d'administration
- Un système de rémunération du comité exécutif qui comprend des critères RSE et des composants long terme

FNAC DARTY

Acteur omnicanal et européen, spécialisé dans la distribution de produits techniques et d'électroménager, de biens culturels et de loisirs, et leader du service après-vente.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

S'engager pour un choix éclairé et une consommation durable



NOS PILIERS RSE



¹ Hors IFRS - 16 ² Source FEVAD, moyenne au cours de l'année 2020

DE LA VALEUR CRÉÉE POUR :



Clients

- Services et conseil indépendant, pour permettre un choix éclairé et une consommation durable
- Offre omnicanale et performance opérationnelle, pour s'adapter aux besoins de chacun



Collaborateurs

- Développement des compétences et de l'employabilité
- Qualité de vie au travail et égalité professionnelle



Partenaires

- Écosystème partenarial durable
- Synergies et coopérations



Actionnaires

- Un bilan sain et une situation de liquidité très solide
- Des notations extra-financières en progression
- Un nouveau plan stratégique, qui vise une génération récurrente de cash-flow libre opérationnel et un retour aux actionnaires dès cette année



Société

- Démocratisation de la culture et promotion de la diversité culturelle
- Partenariats historiques avec des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS)



Environnement

- Allongement de la durée de vie des produits par la réparation et la Seconde Vie
- Collecte et recyclage des déchets
- Actions de réduction des émissions de CO₂



Pouvoirs publics

- Coopérations avec les institutions pour promouvoir la durabilité des produits
- Responsabilité fiscale

- > Environ 200 000 clients Darty Max, le service de réparation par abonnement, avec un objectif de plus de 2 millions d'abonnés en 2025
- > 152 produits labellisés « Choix Durable par Darty »
- > Un score de durabilité en augmentation (105 versus 95 en 2018), avec un objectif de 135 d'ici 2025

- > 76 % de salariés formés en 2020
- > Lancement d'un vaste programme de formation individualisée pour renforcer l'expertise des vendeurs
- > 24 % de femmes aux postes de leadership, avec un objectif de 35 % en 2025
- > Un index Égalité professionnelle de 90/100³

- > Plus d'1/3 de notre parc magasins exploité en franchise (344 magasins)
- > Plus de 4 000 revendeurs sur la marketplace
- > Des partenariats stratégiques, notamment sur le marché de la mobilité urbaine (produits, services de réparation)

- > Un cash-flow libre opérationnel⁴ cumulé d'environ 500 M€ sur la période 2021-2023 et d'au moins 240 M€ en rythme annuel à partir de 2025
- > Taux de distribution d'au moins 30 % à moyen terme⁵
- > Proposition de versement d'un dividende ordinaire de 1€/action pour 2020⁶
- > Progression de la notation Vigeo + 4 points ; 9^e parmi les 73 entreprises de son secteur

- > Plus de 2 000 événements culturels gratuits, en magasin et sur le web
- > Lancement d'un média culturel digital : La Claque Fnac
- > 340 000 euros de micro-dons et 411 000 livres redonnés à des associations
- > Plus de 300 000 gros électroménagers donnés à l'ESS
- > Œuvrer pour une expérience client omnicanale adaptée à chaque besoin

- > Plus de 1,7 million de produits réparés, avec un objectif de 2,5 millions de produits réparés en 2025
- > Près de 50 000 tonnes de déchets électroniques collectés
- > Des émissions de CO₂ liées au transport et à l'énergie en baisse de 12 %, avec un objectif de -50% d'ici 2030

- > Une contribution active au développement de l'indice de réparabilité (loi AGECL)
- > 122 M€ d'impôts et contributions reversés

³ Index consolidé des sociétés Fnac Darty en France

⁴ Hors IFRS 16

⁵ Calculé sur le résultat net part du Groupe des activités poursuivies

⁶ Proposition soumise au vote lors de l'Assemblée générale du 27 mai 2021



© Sarah Bastrin (1 à 5) / Denis Allard - Agence REA (6)



DÉVELOPPER NOTRE PRINCIPAL ACTIF : **LE CAPITAL HUMAIN**



S'ENGAGER
POUR UN CHOIX
ÉCLAIRÉ
ET UNE CONSOMMATION
DURABLE

→ grâce à des collaborateurs
bien formés et sûrs
de leur expertise



LE CAPITAL HUMAIN, NOTRE PRINCIPAL ACTIF

Ces dix dernières années, le Groupe a vécu les bouleversements les plus importants de son histoire : la dématérialisation des contenus culturels et l'émergence du commerce en ligne ont bousculé l'entreprise sur ses marchés.



89 %
de CDI en 2020



83 %
en temps complet



5,2 %
d'absentéisme maladie



24 886
collaborateurs dont 18 895
en France en 2020



75 %
des collaborateurs
au contact de nos clients

Fnac Darty anticipe et accompagne ces évolutions qui impactent de nombreux métiers. Pour le Groupe, il s'agit d'un enjeu stratégique autant que d'une responsabilité.

ENGAGÉS POUR

DÉVELOPPER
l'employabilité

GARANTIR
la santé, la sécurité
et le bien-être au travail

PROMOUVOIR
la diversité des équipes



© Agence REA



LE CAPITAL HUMAIN, NOTRE PRINCIPAL ACTIF

“

Plus que jamais en 2020, les collaborateurs du Groupe ont démontré leur capacité d'adaptation et un engagement sans faille envers nos clients. Plus largement, dans un contexte de digitalisation de la distribution et de concurrence intense, nous avons la chance de pouvoir compter sur l'expertise reconnue et complémentaire des salariés de nos enseignes, qui constituent le principal actif du Groupe. Pour nos clients, ce sont eux qui incarnent au quotidien l'expérience et les promesses de nos marques. C'est pourquoi il est essentiel que le Groupe travaille continuellement à l'enrichissement de leurs compétences, grâce à des parcours construits sur mesure par notre Académie de formation, et au développement d'un environnement de travail épanouissant et stimulant.

Tiffany Foucault,
Directrice des Ressources
Humaines du Groupe



”

CRISE SANITAIRE : UNE GESTION DES RH ADAPTÉE

Afin de continuer de servir ses clients tout en protégeant ses salariés, le Groupe a mis l'accent sur la santé et la sécurité, en associant étroitement les organisations syndicales aux différentes mesures prises. D'importants investissements ont été réalisés pour garantir un dispositif sanitaire optimal - dispositif salué par les pouvoirs publics et les clients. Pour les collaborateurs placés en chômage partiel, des mesures d'accompagnement psychologique ont été mises en place, tandis que le travail des salariés "en première ligne" a été valorisé.



© Sarah Bastin



FAVORISER L'ENGAGEMENT

EN TRANSFORMANT LES ORGANISATIONS DU TRAVAIL



PROJET "CALL CENTER AGILE" : FNAC DARTY PIONNIER



© Denis Allard / Agence REA

Plus d'autonomie et de responsabilités, des auto-évaluations et des décisions concertées, des coachs plutôt que des directeurs : depuis plusieurs mois, les quelque 70 collaborateurs du centre de Relation Clients de Bègles et ceux de notre prestataire au Maroc expérimentent un mode d'organisation du travail auto-gouvernée, c'est-à-dire avec un niveau de décision managériale transféré progressivement aux équipes opérationnelles. L'initiative s'inscrit dans une démarche plus globale du Groupe de faire évoluer la relation clients sur la base de l'intelligence collective et de la collaboration, afin de mieux servir les clients et de valoriser les métiers de la relation clients. Ce projet de call-center agile - une première dans le domaine des centres d'appel en France - a été récompensé par une Palme de la Relation Client en octobre 2020 !

POURSUITE DU DÉVELOPPEMENT DE LA DIGITAL FACTORY

Avec pour objectifs de décloisonner les directions IT et Marketing, et d'attirer de nouveaux talents, Fnac Darty a créé une Digital Factory. Avec un mode de fonctionnement agile, cette nouvelle organisation est dédiée à des projets d'évolution des sites e-commerce du Groupe et de l'expérience client. Elle sert aussi de laboratoire RH, avec l'activation de techniques de recrutement innovantes comme le recrutement collaboratif et la cooptation.

Début 2021 : **189 personnes**
dont **4 cooptations réussies**

TOUJOURS PLUS À L'ÉCOUTE DES COLLABORATEURS

Supermood

Qualité de vie au travail, management, formation, télétravail, stratégie... les collaborateurs sont interrogés chaque mois sur des thématiques variées. L'outil Supermood, grâce à ses questions courtes et ses réponses anonymes, permet aux managers de piloter l'engagement de leurs équipes en temps réel et au plus près de leurs préoccupations notamment dans ce contexte particulier de crise sanitaire.

22 744 collaborateurs
dans **6 pays** ont accès à Supermood.
En décembre 2020, le NPS collaborateur était de **7,5 sur 10** (contre 7/10 en 2019).



DÉVELOPPER

EXPERTISE ET EMPLOYABILITÉ

CHIFFRES 2020



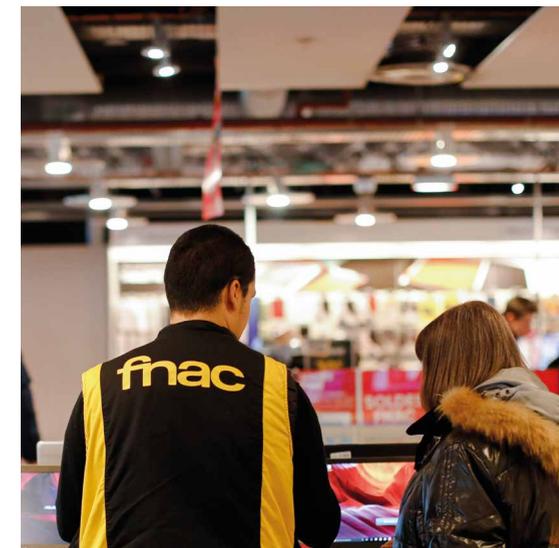
76 %
de collaborateurs formés
(tout format confondu)



85
collaborateurs ou nouvelles
recrues formés au métier
de concepteur cuisine



9
classes d'apprenants
ouvertes en partenariat
avec des CFA* pour former
des techniciens SAV et des
livreurs-installateurs



© Denis Allard / Agence REA



En 2020, la crise sanitaire a fortement bousculé les programmes de formation, mais l'internalisation de la formation a permis une grande agilité en réaction à cette situation inédite. En s'appuyant sur des programmes innovants et en tirant le meilleur du e-learning, des formations à distance et depuis peu de la réalité virtuelle, nos équipes ont pu continuer de soutenir les orientations stratégiques du Groupe, et d'accompagner la généralisation du télétravail. Pour nous, il s'agit autant de s'adapter aux évolutions du secteur et aux nouvelles attentes des clients que de mener une politique responsable, en permettant à tous les collaborateurs de développer leurs compétences et leur employabilité.

Dominique Dusart,
Directrice du Développement RH



*CFA : centre de formation des apprentis



UNE OFFRE DE FORMATION MULTIMODALE

POUR ACCOMPAGNER TOUS LES MÉTIERS

Pour former ses salariés en cette année marquée par la crise sanitaire, Fnac Darty a pu s'appuyer sur une offre de formation multi-modale. En plus des formations liées aux produits, le e-learning a été étendu à des sujets de société comme la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, le droit à la consommation, la protection des données personnelles et la détection des agissements sexistes, et bien sûr, au bon respect des gestes barrières.



+ 450
modules en 2020



+ 167 100
modules validés en 2020
(contre 156 100 en 2019),
en majorité par des vendeurs



VISITES VIRTUELLES
de sites lors des parcours
d'intégration



Académie

UNE ACADEMIE AU SERVICE DU PLAN STRATÉGIQUE

L'Académie Fnac Darty développe et propose des programmes multi-formats et sur-mesure, en lien direct avec les équipes opérationnelles. En plus de permettre une grande agilité, l'internalisation de la formation permet de capitaliser sur l'expertise et l'expérience des deux enseignes, et d'être au plus près des besoins.



L'INNOVATION AU SERVICE DE LA FORMATION POUR DES COLLABORATEURS ACTEURS DE LEUR FORMATION

L'application NAPS donne envie de se former grâce à son approche ludique et à son principe de valorisation des progrès. Elle permet d'ancrer les apprentissages dans les usages au quotidien.

→ **Prix de l'innovation 2016 des Digital Learning Excellence Awards** organisés par Cegos et AEF.

+ 7 500

« Napseurs » Fnac Darty
(depuis 2016)



L'EXPERTISE DES VENDEURS ET LE LEADERSHIP, DEUX PROGRAMMES STRATÉGIQUES

Permettre aux clients de faire un choix éclairé dépend largement de l'expertise reconnue des vendeurs et vendeuses de Fnac Darty. Pour renforcer cette expertise, au plus près des besoins de chacun, un ambitieux parcours de développement individualisé sur cinq ans a commencé à être déployé.



© Denis Alford / Agence REA



EXCELLENCE CLIENT : 314 CERTIFIÉS !

Engagés pendant plus de deux ans dans un large programme de développement des compétences en vente et relation client, 314 collaborateurs ont obtenu en 2021 une certification reconnue au CNCP*.



Afin de bâtir une culture managériale commune et de renforcer les collaborations, nous avons lancé en 2020 un vaste programme de développement certifiant pour les managers des opérations et du siège. Adossé à KEDGE Business School, ce programme s'appuie sur une pédagogie dynamique et innovante pour développer le leadership de chacun et apporter à tous, directeurs, cadres ou encadrants de proximité de nouvelles clés, en lien avec notre mission d'engagement pour un choix éclairé et une consommation durable. L'objectif est de permettre à ces managers d'équipe de mieux porter la vision et de décliner la stratégie sur leur périmètre, grâce à l'acquisition de nouvelles compétences en management et en communication et aussi en matière de RSE, d'excellence client et de création de valeur.

Anne-Laure Dugert,
Responsable du développement
des compétences



*Commission Nationale de la Certification Professionnelle



PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ

DE TRAITEMENT ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

OBJECTIF 35 %
de femmes au Leadership Group
en 2025 (contre 24 % en 2020)

39 %
de femmes dans l'effectif

33 %
de femmes au Comex
(objectif : 40 % d'ici 2025)

90/100
index sur l'égalité
hommes-femmes

L'égalité professionnelle femmes-hommes pour Fnac Darty, c'est s'assurer que femmes et hommes puissent s'épanouir et construire leur carrière en toute équité et garantir des chances égales d'accès aux postes de leadership.



© Denis Alard / Agence REA

[ZOOM]

UN ACCORD GROUPE SUR LA QVT ET L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE SIGNÉ

Pour renforcer la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la Direction et les partenaires sociaux ont négocié de nombreuses mesures concrètes : aménagements de planning pour les femmes enceintes, congé de proche aidant, don de jours de solidarité, mise en place de réunions collectives d'expression, mise en place de dispositifs pour faciliter les carrières féminines, et d'une cellule Handicap, etc. Un accord sur la généralisation d'une journée de télétravail par semaine au niveau Groupe a également été conclu.

Pour accompagner les femmes vers les postes de leadership, Fnac Darty a lancé plusieurs initiatives :

- **Création d'un réseau** dédié au développement des carrières au féminin
- **Intégration systématique d'une femme dans toutes les short-lists** des candidatures et dans le panel des recruteurs
- **Renforcement des programmes** de développement du **leadership au féminin**



FAVORISER L'EMPLOI

DES PERSONNES HANDICAPÉES

Convaincu que la mixité des profils constitue une source de richesse et de créativité, Fnac Darty est engagé de longue date pour l'inclusion de personnes en situation de handicap.

Cet engagement se manifeste dès le recrutement, par le recours à des partenaires dédiés aux publics potentiellement discriminés, comme Hello Handicap, Hanploi, les Cap emploi, et des organismes de formation comme le Greta AISP.

5,65 %
de collaborateurs
en situation de handicap
en 2020 en France

[ZOOM]

PARTICIPATION AU "DUODAY"

Pour favoriser la connaissance de l'autre dans sa diversité et changer de regard sur le handicap et l'emploi, Fnac Darty a participé en 2020 au Duoday : 18 binômes constitués d'un collaborateur Fnac et d'une personne handicapée ont ainsi été formés, et les personnes handicapées ont été accueillies une journée sur les sites Fnac.

“

Le handicap n'est pas quelque chose d'exceptionnel. Intégrer des personnes handicapées renforce le collectif de travail et nous pousse à innover. Former et recruter des personnes sourdes sur des métiers de relation client en magasin (en caisses et à la vente livres) est une manière concrète de mettre en œuvre cette conviction. Ce programme de professionnalisation a été récompensé en 2018 par le Trophée LSA Diversité.

Florence Maurice,
Responsable Diversité et QVT



”



GARANTIR SANTÉ ET SÉCURITÉ

NOTAMMENT POUR LES MÉTIERS LES PLUS EXPOSÉS



© Agence REA

La santé et la sécurité des collaborateurs de Fnac Darty est devenu l'enjeu prioritaire de 2020, en raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19. Mais au-delà de ce contexte exceptionnel, le Groupe a continué d'investir, notamment pour protéger les collaborateurs les plus exposés aux risques d'accidents du travail, à commencer par ceux de la logistique.

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Formations réglementaires comme les habilitations électriques, ou jugées indispensables par le Groupe, comme la détection des agissements sexistes : plus de 35 formations ont été rendues obligatoires en 2020. Le suivi et le contrôle de la réalisation de ces formations seront renforcés en 2021, pour une meilleure prévention des risques.



30 TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Fréquence en dessous de la moyenne nationale de 33,5 en 2019)

“

Dans le cadre des activités de maintenance, la répétition des gestes et le port de charges lourdes sont à l'origine de troubles musculo-squelettiques, première cause d'accidents du travail dans le secteur de la logistique. Nous investissons pour moderniser nos entrepôts, en plaçant l'ergonomie des postes, et plus largement la sécurité, au cœur des projets lancés. Nous testons des outils pour prévenir les accidents, par exemple sur nos nouveaux chariots, dotés de systèmes de détection des piétons. Enfin, dans une démarche de progrès continu, nous travaillons également à insuffler une culture de la sécurité, par la sensibilisation des équipes et des audits réguliers..

Karine Besnier,
Préventrice en logistique



”



FAVORISER UNE CONSOMMATION ÉCLAIRÉE ET DURABLE



S'ENGAGER
POUR UN CHOIX
ÉCLAIRÉ
ET UNE CONSOMMATION
DURABLE

→ à travers une information transparente et des services innovants



FNAC DARTY, ENGAGÉ POUR...

Les impacts environnementaux des produits électriques et électroniques sont importants : extractions de ressources naturelles, pollutions, émissions de gaz à effet de serre, production de déchets... Notre Groupe innove chaque année pour créer un modèle économique plus circulaire et ainsi réduire ces impacts.



© Denis Allard / Agence REA



...UNE ÉCONOMIE PLUS CIRCULAIRE

**FNAC DARTY PREND
LES DEVANTS ET INNOVE
POUR FAVORISER
L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE**

Ces trois dernières années, 6 projets clés ont été lancés pour favoriser l'économie circulaire :

“

Nous sommes fiers d'avoir bousculé le marché en permettant aux clients de choisir plus fiable et plus réparable, et de choisir de réparer plutôt que de remplacer. Ces innovations lancées ces deux dernières années montrent notre conviction profonde : Fnac Darty a un rôle à jouer dans la transition qu'opère la société vers une consommation plus responsable.

Régis Koenig,
Directeur Offre
Services & Durabilité



”

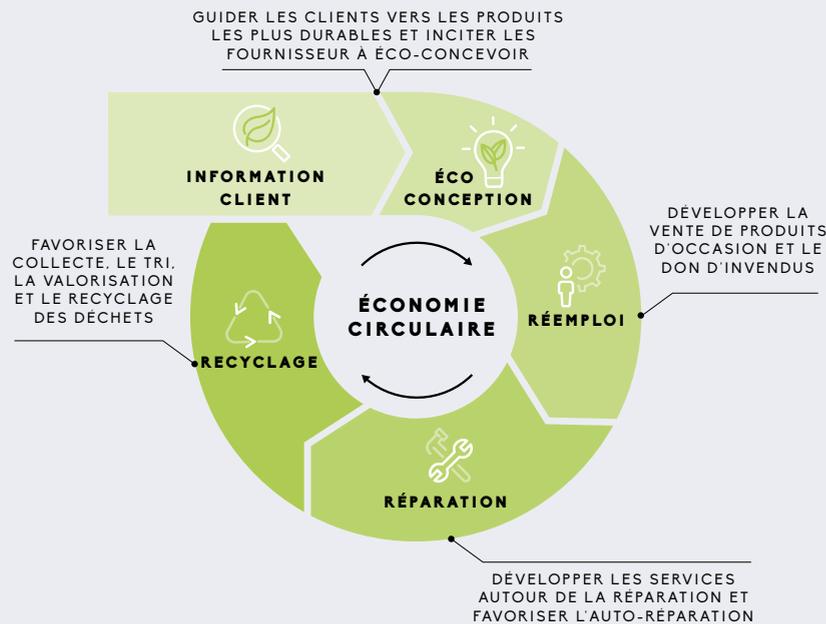
ENGAGÉS POUR

Inciter les fournisseurs à **ÉCOCONCEVOIR** en apportant des informations produits aux clients

Favoriser le **RÉEMPLOI** via la vente de produits d'occasion et le don à des associations

Favoriser la **RÉPARATION**, même hors garantie

Augmenter la collecte et le **RECYCLAGE** des DEEE*



DARTY MAX
Un service inédit d'abonnement à la réparation, pour tous les gros électroménagers de foyer, achetés chez Darty ou non.



LE CHOIX DURABLE
Une étiquette créée par Darty, pour mettre en avant les produits les plus fiables et les plus réparables.



INDICE DE RÉPARABILITÉ
Un affichage inspiré de l'indice créé par Fnac Darty.



ACCÉLÉRATION DE WEFIX
Un engagement fort en faveur de l'allongement de la durée de vie des smartphones.



BAROMÈTRE DU SAV
Une étude inédite menée grâce aux interventions du SAV Darty pour informer sur la durée d'usage des produits et mettre en avant les marques les plus fiables.



PLATEFORME DU SAV
La base de connaissance du SAV Darty à disposition des clients pour favoriser l'auto-réparation.

*Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques



FNAC DARTY ŒUVRE

EN FAVEUR D'UNE CONSOMMATION RESPONSABLE

“

Ces dernières années, les consommateurs ont pris conscience de l'impact de leurs achats sur les ressources de la planète ; ils n'hésitent plus à interpeller producteurs et distributeurs sur le sujet. L'étude que nous menons chaque année auprès de nos clients montre ainsi qu'ils attendent de nous un engagement fort pour allonger la durée de vie des produits. C'est une des raisons qui nous ont poussés à faire de la durabilité un axe majeur de notre plan stratégique. Pour notre Groupe, c'est une opportunité de renforcer nos initiatives en faveur d'un commerce sincère où le client peut nous aider à faire bouger les choses. Pour cela, Fnac Darty peut s'appuyer sur l'ADN de ses enseignes.



Vincent Gufflet,
Directeur Services et Opérations

”

ENGAGÉS

POUR

INFORMER ET CONSEILLER

pour permettre de mieux consommer

ŒUVRER pour une économie plus circulaire



Visite du Labo Fnac par Brune Poirson, Secrétaire d'État auprès du ministre de la transition écologique et solidaire.

© Denis Allard / Agence REA



L'EXPERTISE ET LE CONSEIL

POUR AIDER LES CLIENTS À MIEUX CHOISIR

INFORMER EN TOUTE

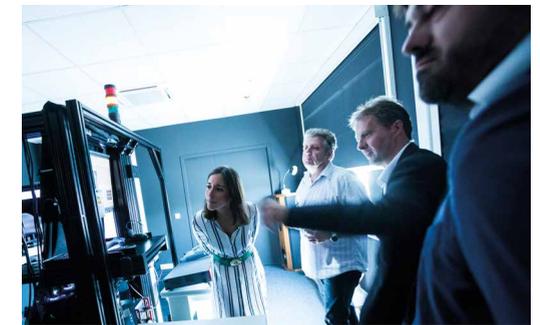
INDÉPENDANCE : LA MISSION

HISTORIQUE DU LABO FNAC

Le Labo Fnac est un concept unique, au service des clients de l'enseigne depuis 1972. Équipés d'un ensemble de systèmes de mesure sophistiqués, ses experts testent chaque année la performance technique de centaines de nouveaux produits électroniques. Les méthodes scientifiques et objectives du Labo sont reconnues par les plus grandes marques, qui viennent régulièrement y faire évaluer leurs prototypes.

Labofnac
Tests, actu et comparatifs high-tech

En 2020, **733 tests** ont été réalisés sur 380 produits



© Denis Allard / Agence REA



INDICE DE RÉPARABILITÉ : FNAC DARTY, UN GROUPE PIONNIER

À l'heure où des marques sont mises en cause pour leur rôle dans l'obsolescence programmée ou anticipée de leurs produits, Fnac Darty a pris le contre-pied de ces pratiques en apportant une information sur la réparabilité des produits dès 2018, soit plus de deux ans avant la mise en œuvre de la loi AGEC.

La méthodologie élaborée par le LaboFnac a largement inspiré le nouvel indice de réparabilité imposé aux fabricants depuis le début de l'année 2021. Fnac Darty a d'ailleurs apporté son soutien aux autorités pour la construction de cet indice et l'étude de sciences comportementales menée pour tester cette nouvelle information auprès des consommateurs.



SCORE DE DURABILITÉ

POUR INFORMER SUR LA FIABILITÉ ET LA RÉPARABILITÉ

Le score de durabilité est calculé pour chaque modèle référencé dans notre assortiment, en croisant les taux de panne et la disponibilité des pièces détachées. Pondéré sur les volumes vendus, le score global de notre offre était de 100 en 2019 et 105 en 2020.

OBJECTIF 2025
Score global : 135

3^e BAROMÈTRE DU SAV

Chaque année, sur la base de plus de 600 000 interventions réalisées par le SAV Darty, le Groupe informe sur la longévité des produits électroménagers et high tech. Pour cette 3^e édition, Fnac Darty a étendu l'étude à 63 catégories et croisé les données historiques du Baromètre (la fiabilité, par le biais des taux de panne constatés) avec celle de la disponibilité des pièces détachées et du taux de réparation (la réparabilité). Cette agrégation a permis de créer un « score de durabilité ».

“

Le calcul d'un score de durabilité pour chaque produit est une initiative unique dans le monde de la distribution. Il permet aux fabricants de s'améliorer, aux consommateurs de mieux choisir, et à Fnac Darty de diminuer l'impact de ses activités sur la planète grâce à des produits qui dureront plus longtemps.

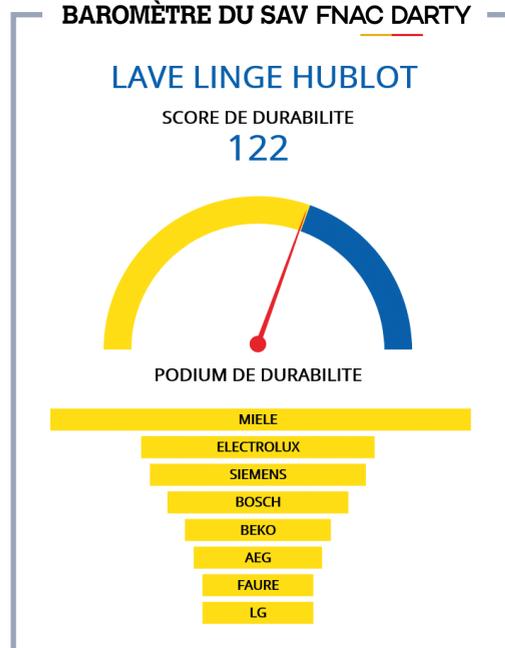
Jean-Yves Pigent,

Directeur technique en charge de l'allongement de la durée de vie des produits



”

BAROMÈTRE DU SAV FNAC DARTY



Afin de faciliter la lecture des données du Baromètre du SAV, Fnac Darty a conçu une nouvelle infographie dynamique, disponible sur le site du Labo Fnac. Elle permet de visualiser les scores de durabilité de chaque catégorie de produits, et donne accès au podium des produits les plus fiables et réparables.



LE CHOIX DURABLE

POUR AIDER LES CLIENTS À BIEN CHOISIR

La fiabilité et la réparabilité sont, avec les caractéristiques techniques, les critères qui varient le plus entre les produits d'une même gamme. Pour permettre aux clients de choisir des appareils durables, le Groupe met désormais en avant ces produits grâce à un affichage clair et objectif.

Pour sélectionner les produits « Choix Durable » Fnac Darty s'appuie désormais sur les scores de durabilité, qui agrègent la fiabilité (les taux de panne) et la réparabilité (la durée de disponibilité des pièces détachées). La sélection est revue tous les trois mois afin d'intégrer les nouveaux produits.



152
produits Darty étiquetés
"Choix durable"
en mai 2021



UN PROJET À IMPACT POSITIF

Suite à la création du Choix Durable, de grandes marques comme Miele, Samsung, Beko, LG et Electrolux ont étendu la disponibilité de leurs pièces détachées, parfois de plus de quatre années supplémentaires.

Le Choix Durable contribue ainsi concrètement à allonger la durée de vie des produits, non seulement pour les clients du Groupe, mais également pour l'ensemble du marché français.



© Denis Allard / Agence REA



INNOVATION DURABLE

CRÉATION D'UN PÔLE CHEZ NATURE & DÉCOUVERTES

La transformation de la gamme bagagerie



COLLECTE



TRI MANUEL



BROYAGE



TRANSFORMATION



34,4
BOUTEILLES
EN PLASTIQUE

Matériaux plus durables, réparabilité des produits, amélioration des packagings, optimisation des transports, actions autour de la circularité des produits... autant de chantiers qui animent le Pôle Innovation Durable, au cœur de la stratégie de durabilité de Nature & Découvertes.

CHIFFRES CLÉS 2020



11 %

de produits certifiés par un label environnemental dans l'offre de Nature & Découvertes



25

critères d'achat réhibitoires, pour faire évoluer l'offre vers des produits plus durables et respectueux de l'environnement

“

La nature est la principale source d'inspiration des équipes de Nature & Découvertes pour la sélection et la conception de ses gammes. Toutefois, consciente de l'impact environnemental lié à la fabrication de ses produits, l'entreprise agit pour rendre son offre plus responsable. Créé en juillet 2020, le pôle Innovation Durable fait écho à cette démarche d'amélioration continue.

Valérie Virassamy,
Directrice Innovation
Durable chez N&D



”



DARTY MAX

POUR LEVER LES FREINS À LA RÉPARATION

Réparer un produit, c'est retarder sa fin de vie et donc diminuer la quantité de déchets, mais aussi diminuer l'impact écologique lié à la fabrication de son remplaçant. Ce sont également des emplois non délocalisables et une équation économique de plus en plus favorable au client.



SELON UNE ÉTUDE DE L'ADEME*
EN PARTENARIAT AVEC FNAC DARTY



81 %

des Français ont une bonne image de la réparation (+ 7 points par rapport à 2014)



Mais **30 %**

seulement font réparer leurs produits lorsqu'ils tombent en panne



68 %

des Français jugent le coût comme principal frein à la réparation

*ADEME : Agence de la transition écologique
**Réparation prise en charge à 100 % entre 7 et 15 ans selon la durée de disponibilité des pièces détachées pour les appareils achetés chez Darty

DARTY MAX, UN SERVICE POUR RÉPARER FACILEMENT TOUT L'ÉLECTROMÉNAGER

Pour démocratiser la réparation et la rendre plus accessible, le premier réparateur de France a lancé en 2019 «Darty Max», le premier abonnement à la réparation. Il permet de faire réparer simplement et rapidement tous les appareils électroménagers et high tech, récents ou anciens, achetés chez Darty ou ailleurs.

Assistance par visio, conseils d'entretien et d'usage, déplacement à domicile, pièces détachées, tout est inclus dans l'abonnement**, sans limite sur le nombre d'appareils ou de pannes. Darty Max permet ainsi de lever tous les freins à la réparation et d'allonger la durée de vie des produits.





DÉVELOPPEMENT

DE LA RÉPARATION ET DE L'AUTO-RÉPARATION

L'ATOUT WEFIX

Spécialisé dans les services de réparation rapide des principaux modèles de smartphone et la vente de téléphones reconditionnés, WeFix compte désormais plus de 120 points de vente/réparation en France et en Belgique. Les techniciens de WeFix ont réparé plus de 250 000 smartphones en 2020 : c'est environ 30 tonnes de déchets électroniques évités.



© Denis Allard / Agence REA

FAVORISER LE DIY* AVEC LA PLATEFORME DU SAV

Avec plus de 1,5 millions de produits réparés chaque année, nos équipes du SAV ont



construit au fil du temps une formidable base de connaissances. Depuis 2018, une partie de ces informations sont progressivement ouvertes à tous sur le site sav.darty.com.

Les internautes et les techniciens y partagent leur expérience et leurs savoirs pour allonger la durée de vie des produits. Notre « Wikipédia de la réparation » compte déjà

Plus de 4 millions d'utilisateurs cumulés depuis le lancement de la communauté en 2018

DEUX NOUVEAUX SITES

Lancement début 2021 d'un site dédié à la vente de pièces détachées et d'un site de mise à disposition de documents techniques d'aide à la réparation.



+8 M
de références, avec une disponibilité des pièces détachées de 94 %

*Do It Yourself



L'OCCASION ET LE DON

POUR DONNER UNE SECONDE VIE AUX PRODUITS

“

Afin de trouver des solutions responsables aux retours clients, aux invendus et aux produits dont l'emballage a été abîmé, nous avons créé en 2018 une direction de la « seconde vie ». Trente personnes sont aujourd'hui dédiées à cette activité. Cette année 2020 a été marquée par une forte accélération et la volonté d'installer une offre de produits et de services Seconde Vie durable et responsable. Ainsi, pour la revente d'occasion, nous avons choisi de ne pas recourir à un sourcing massif de produits issus des marchés asiatiques et américains.



Katell Bergot,
Directrice de la Seconde Vie

”

L'OCCASION EN

PLEIN DÉVELOPPEMENT

En 2020, les **volumes revendus sous nos marques Fnac 2nde Vie et Darty Occasion ont augmenté de 40 %**. La revente de produits d'occasion sur nos sites concerne les produits en très bon état, provenant exclusivement d'un sourcing interne.

DONS DE PRODUITS

En 2020, **plus de 216 000** produits ont été donnés à des associations. Aux côtés d'associations partenaires de longue date comme Emmaüs France, Bibliothèques sans frontières et le Secours Populaire, Fnac Darty a ouvert ses dons à de nouveaux acteurs associatifs comme l'Agence du don en nature, la Fondation des hôpitaux de France, Les papillons du ciel, Cekedubonheur, Clocliclown et Marions.



© Agence REA



DONNER UNE SECONDE VIE

AVEC LE SOUTIEN DES CLIENTS



BRADERIE SOLIDAIRE DE DIJON

Depuis 12 ans, la Fnac est partenaire du Secours Populaire et organise chaque année une grande braderie à partir d'invendus. Les recettes sont reversées à l'association, qui finance ainsi chaque année l'organisation de vacances pour des centaines d'enfants défavorisés.



Plus de **100 000** euros récoltés en 2020 !



GRANDE COLLECTE DE LIVRES

Malgré le contexte sanitaire, la 8^e édition a battu tous les records, avec **411 000 livres collectés** - dépassant de loin le précédent record de collecte. En 8 ans, près de **1,5 million de livres** ont ainsi été remis à Bibliothèque sans frontières, pour soutenir des programmes d'accès à l'éducation et à la culture.



GRANDE COLLECTE SOLIDAIRE

DU 18 SEPTEMBRE AU 8 OCTOBRE 2020

TRANSMETTEZ VOS LIVRES EN LES RAPPORTANT EN MAGASIN



+ D'1 MILLION DE LIVRES COLLECTÉS EN 7 ANS

LA FNAC S'ENGAGE



DONNER UNE SECONDE VIE

AUX INVENDUS ET AUX APPAREILS EN PANNE



UN PARTENARIAT HISTORIQUE AVEC ENVIE

Chaque année, près de 35 % des tonnages de DEEE collectés par Fnac et Darty France sont confiés à l'entreprise d'insertion Envie, qui les trie, les nettoie, les répare, les reconditionne et les revend d'occasion dans son réseau de magasins. Tout en œuvrant à l'insertion professionnelle par la réparation, Envie a ainsi donné une seconde vie à plus de 326 000 appareils en 2020.

Attente forte des clients, la gestion des invendus et des produits défraîchis est un enjeu majeur pour le Groupe. Chez Fnac et Darty, comme chez Nature & Découvertes, les équipes se mobilisent pour trouver des canaux de revalorisation pour leurs invendus. Une charte a été mise en place afin de garantir le recours à des partenaires présentant des garanties fortes sur le traitement sécurisé des matériels.

[ZOOM]

LES INVENDUS DE NATURE & DÉCOUVERTES À PRIX RÉDUITS

Depuis 2019, Nature & Découvertes est en partenariat avec Too Good To Go, une application mobile dédiée à la vente, à petit prix, des invendus. Depuis le début de ce partenariat, plus de **12 000 paniers** ont été sauvés, soit plus de **27 000 kg de CO₂** évité et plus de **11 000 kg de nourriture** sauvée.



© Denis Allard / Agence REA



LA COLLECTE, LE RECYCLAGE ET LA REVALORISATION DES DÉCHETS

L'activité logistique de Fnac Darty, mais également ses obligations en matière de collecte des déchets en magasin ou lors de la livraison, engendre d'importantes quantités de déchets : déchets d'emballages (cartons, films plastiques, polystyrènes) et déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).



COLLECTE ET RECYCLAGE DE DEEE

1^{er} collecteur de DEEE
en France
44 900
tonnes collectées et recyclées

34 tonnes de piles et batteries | **8 tonnes de cartouches d'encre**



OPTIMISATION ET RECY- CLAGE DES EMBALLAGES

Des solutions automatisées pour une découpe sur mesure des colis.

Une réorganisation complète de la gestion des déchets d'emballages pour un meilleur tri et une meilleure revalorisation des cartons, plastiques et polystyrènes.



UNE DÉCHETTERIE 100 % FNAC DARTY

Fondée en 1994 par Darty, le centre de traitement des déchets de Mitry-Mory centralise la gestion des déchets des magasins de la région Ile-de-France.



RÉDUIRE L'IMPACT DE NOS ACTIVITÉS SUR LE CLIMAT



S'ENGAGER
POUR UN CHOIX
ÉCLAIRÉ
ET UNE CONSOMMATION
DURABLE

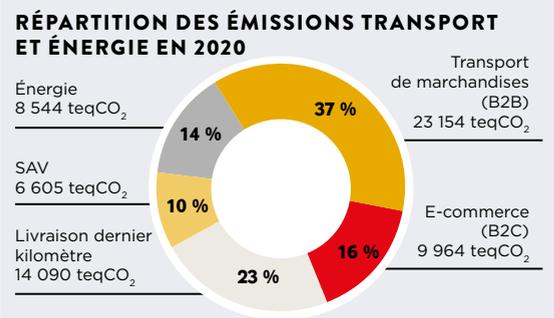
→ à travers une stratégie climat alignée sur la science



UNE STRATÉGIE CLIMAT

ALIGNÉE SUR LES OBJECTIFS DE L'ACCORD DE PARIS

Transporter des marchandises des entrepôts aux magasins, livrer un colis ou un gros électroménager à domicile, dépanner ou encore reprendre un ancien équipement : les transports sont au cœur des activités du Groupe. Limiter les impacts associés à son activité est devenu un enjeu majeur pour le Groupe. Pour y répondre, Fnac Darty a considérablement renforcé son système de gouvernance et s'est doté d'un objectif de réduction de ses émissions de CO₂, aligné sur l'accord de Paris.



62 357 teqCO₂
(-9 % par rapport à 2019)
générées par les transports et l'énergie du Groupe en 2020



8,34 teqCO₂* / M€
de Chiffre d'affaires**
(-13 % par rapport à 2019)

ENGAGÉS POUR

RÉDUIRE de 50 % nos émissions de CO₂ liées au transport et à l'énergie des sites d'ici 2030 (par rapport à 2019)

ÉTENDRE LA MESURE de nos émissions plus indirectes

“

Grâce à notre modèle omnicanal, nous pouvons nous appuyer sur notre réseau d'entrepôts et de magasins pour optimiser les distances parcourues et réduire les emballages. Avec la création d'un Comité Climat trimestriel dont la mission est de piloter l'objectif de -50 % des émissions de CO₂, et responsabilisons tous les acteurs des filières opérationnelles.

Géraldine Olivier,

Directrice des achats indirects et de l'amélioration de la performance, et coordinatrice climat pour les opérations



”

*tonnes d'équivalent CO₂ | **Chiffre d'affaires lié aux produits (hors services)



RÉDUIRE L'IMPACT

LIÉ À L'ÉNERGIE DE NOS SITES

La réduction de nos consommations d'énergie passe par le déploiement de LED en magasin et en entrepôt, et par la mise en place de Gestion Technique Centralisée sur nos sites. Pour atteindre l'objectif de réduction des émissions de CO₂, le Groupe s'approvisionne aussi, et de plus en plus, en énergies d'origine renouvelable, pour son électricité ou pour son gaz.



8 544 teqCO₂
pour le Groupe en 2020



-10 %
de consommation énergétique
par rapport à 2019



36 %
de l'électricité du Groupe
provient de sources renouvelables
(+66 % par rapport à 2019)

DE L'ÉNERGIE D'ORIGINE ÉOLIENNE

Depuis le 1^{er} janvier 2020, le parc éolien de Fontanelles, entre Montpellier et Toulouse, produit de l'électricité pour Fnac Darty. Ce contrat d'achat direct (Power Purchase Agreement) a couvert plus de 14 % de la consommation annuelle de nos sites français en 2020.

Ailleurs dans le Groupe, **Nature & Découvertes, l'Espagne, le Portugal, la Belgique et la Suisse s'approvisionnent presque exclusivement en électricité certifiée d'origine renouvelable***.

*Nature & Découvertes à 100 %, Espagne, Portugal et Belgique à 100 %, et Suisse à 87 %.



© Abby Anabry / Unsplash



LIMITER L'IMPACT DE NOS TRANSPORTS DE MARCHANDISES

Chaque jour, des milliers de produits transitent entre les entrepôts du Groupe, ses 908 magasins et ses millions de clients. **Pour limiter l'impact de ces transports routiers sur la qualité de l'air et le réchauffement climatique, le Groupe concentre ses efforts sur plusieurs leviers :**

- optimiser les plans de transport et le réseau d'entrepôts pour limiter les distances parcourues par les produits,
- optimiser le chargement des camions,
- privilégier des véhicules moins émetteurs,
- développer le transport multimodal.



[ZOOM]

DEPUIS 2006, NATURE & DÉCOUVERTES A RECOURS AU RAIL-ROUTE

Une quinzaine de magasins du sud de la France sont ainsi approvisionnés par train et par route. En 2020, ce transport multimodal a permis d'économiser 231 tonnes d'équivalent CO₂



TRANSPORT MAGASINS

En France en 2020 :

- 11 % d'émissions de CO₂ par palette, par rapport à 2019

En 2020, Fnac Darty France a mené une revue complète de son plan de transport pour la Province, avec pour objectif d'**optimiser les distances et le chargement des camions**, et de privilégier des **véhicules moins émetteurs** en CO₂ et en particules fines.

En 2021, un nouveau schéma de transport Île-de-France poursuit les mêmes objectifs. Ainsi, le Groupe a retenu des **véhicules roulant au bioGNV*** pour 100 % de la distribution pour la région.

*biométhane produit à partir de la fermentation de déchets organiques et utilisé comme carburant vert pour véhicules



EXPÉDITIONS DE COLIS

En France en 2020 :

+0,2 % d'émissions de CO₂ / colis livré, par rapport à 2019

0,66 kgCO₂ pour un colis livré à domicile

0,21 kgCO₂ pour un colis livré en magasin

Conséquence du report des ventes sur le web, le Groupe a expédié en 2020 plus de 18 millions de colis (une hausse de 60 %).

Pour limiter les impacts associés, **Fnac Darty s'appuie sur son modèle omnicanal en favorisant le retrait en magasin** : en effet, un colis livré en magasin émet 2 à 3 fois moins de CO₂ qu'un colis livré à domicile (sans tenir compte du déplacement du client). Le Groupe fait également appel à des transporteurs qui livrent en véhicules électriques et compensent leurs émissions, et a banni le transport aérien pour les expéditions vers l'Europe.



LIVRAISON DE GROS ÉLECTROMÉNAGERS

En France en 2020 :

- 12 % d'émissions de CO₂ / livraison, par rapport à 2019

En raison du contexte sanitaire, la livraison sur le dernier kilomètre a fortement augmenté en 2020, avec près de 2 millions de produits livrés. Mais un travail de fond pour **optimiser les tournées et réduire les échecs de livraison, ainsi que l'introduction de camions GNV**, ont permis de réduire fortement « l'intensité carbone » de cette activité.





RÉDUIRE L'IMPACT

DES OPERATIONS SAV

- DÉPLACEMENTS SAV ET FLUX DE PRODUITS EN PANNE**
- 1 % d'émissions de CO₂ / intervention SAV à domicile
 - 9 % d'émissions de CO₂ / produit envoyé en atelier de réparation



NEXT STEPS :

Dans les mois et années à venir, le Groupe va étendre la mesure des émissions de CO₂ à d'autres postes d'émission :

- Les **produits vendus** (de l'extraction des matières premières à leur fabrication en passant par leur utilisation et leur fin de vie)
- Le **numérique**
- Les **déplacements** domicile-travail
- Les **emballages** et les **déchets**

Près de 3 000 collaborateurs du Groupe sont dédiés à la réparation ; ils travaillent en atelier, à distance dans les call centers, aux comptoirs SAV des magasins et des corners WeFix, ou directement chez les clients.



Par nature, la réparation allonge la durée de vie des produits et permet donc de réduire leur impact environnemental. Cette activité en fort développement est d'ailleurs centrale dans notre nouveau plan stratégique.

Mais nous allons plus loin : afin de limiter l'impact de nos déplacements SAV, nous misons sur la prise en charge des pannes minimales directement aux comptoirs SAV des magasins, et sur le développement de solutions d'assistance à distance.

En effet, dans 40 % des cas, les pannes n'en sont pas réellement : des conseils d'entretien suffisent à résoudre le problème.

Pour les pannes avérées, il est de plus en plus aisé de dépanner à distance, en visio, ou grâce aux conseils des techniciens des centres de relation à distance.

Mehdi Dahmani,
Directeur des Opérations
SAV & Omnicanal



DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE, SOCIALE ET CULTURELLE DANS LES TERRITOIRES



S'ENGAGER
POUR UN CHOIX
ÉCLAIRÉ
ET UNE CONSOMMATION
DURABLE

→ en offrant conseils, services et culture, au plus près des clients



OUVRIR DES MAGASINS, C'EST AUSSI CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE ET À LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE LOCALE

ENGAGÉS POUR

SOUTENIR
l'emploi local

FAVORISER l'accès
à la culture au plus
grand nombre

Le Groupe est un acteur important du tissu local de par l'activité économique, sociale et culturelle qu'il génère, grâce à son réseau de magasins et de franchises en France, en Europe et ailleurs dans le monde.

908
MAGASINS DANS
12 PAYS*
(dont **344** franchises)

191
magasins à
l'international



717 magasins
en France
430 Darty
202 Fnac
84 Nature & Découvertes
1 Fnac Darty

36
**Ouvertures
de magasins
en 2020**



*À fin décembre 2020



CRÉATION D'EMPLOI ET FISCALITÉ RESPONSABLE

En ouvrant des magasins chaque année et en développant ses services de réparation, **Fnac Darty contribue à la création d'emplois non délocalisables**, et donc à développer l'activité économique et sociale des villes moyennes dans lesquelles ouvrent des magasins.



Darty recrute Pourquoi pas vous ?

[ZOOM]

500 CDI À POURVOIR EN 2021 !

Pour soutenir le développement de ses activités de réparation et de conception de cuisine, mais également pour renforcer ses équipes de livraison, Fnac Darty a lancé fin 2020 une vaste campagne de recrutement. En cette période économiquement troublée, le Groupe cherche à recruter 200 technicien.nes SAV, 150 livreur.euses-installateur.rices, et pas moins de 150 concepteur.rices/vendeur.euses de cuisine. Des postes en CDI, partout en France.



UNE POLITIQUE FISCALE RESPONSABLE

Contrairement à d'autres acteurs du secteur, Fnac Darty est attaché au paiement des impôts dans les pays où il crée de la valeur. En outre, le Groupe n'utilise aucun dispositif d'optimisation ou de planification fiscale agressive.

122 MILLIONS
d'impôts reversés en 2020



DONNER ACCÈS À LA CULTURE

AU PLUS GRAND NOMBRE

Depuis plus de 40 ans, la Fnac s'engage à promouvoir l'accessibilité de la culture pour tous, en proposant des événements culturels en libre accès, permettant la rencontre entre les créateurs et publics. En 2020, la crise sanitaire a mis en sommeil les "live", qui font la richesse de l'action culturelle de l'enseigne, mais le Groupe a su innover pour maintenir le lien entre ses clients et le monde de la culture.

 **1^{er} libraire**
de France

 **1^{er} acteur**
billetterie de France

 **1^{er} disquaire**
de France

En 2020, **plus de 1300 événements** ont été organisés dans les magasins Fnac à travers l'Europe, et près de 300 sur le web



© Sarah Bastrin



Une équipe dédiée en France
15 collaborateurs
dont **7 en régions**



UNE ACTION CULTURELLE

QUI S'ADAPTE À SON ÉPOQUE

LA CLAQUE :

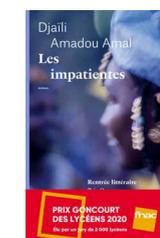
LA CULTURE EN UN CLIC !

En 2020, la Fnac a lancé **La Claque**, son propre média culturel digital, espace d'expressions, d'émotions et d'échanges culturels, proposant des formats numériques et originaux : sessions interviews, talk-show, live et podcasts. L'objectif est de permettre au plus grand monde d'accéder gratuitement à des contenus variés, couvrant l'ensemble des secteurs de la création artistique, et mettant en lumière la jeune scène culturelle.



3

prix littéraires de référence
Malgré le contexte, la Fnac a choisi de maintenir ses prix littéraires de rentrée et de s'adapter aux nouvelles contraintes.



PRIX GONCOURT DES LYCÉENS



PRIX DU ROMAN FNAC



PRIX DE LA BD FRANCE INTER



LA FONDATION NATURE & DÉCOUVERTES

EN SOUTIEN À DES PROJETS LOCAUX

Créée en 1994, la **Fondation Nature & Découvertes** a pour mission d'initier et concrétiser des **projets associatifs de terrain, pour la protection de la biodiversité et l'éducation à la nature**. Les projets soutenus vont de la création d'une pépinière associative à des projets de sciences participatives, en passant par des campagnes de mobilisation ou le soutien à des associations de préservation des espèces.



13,7 M€ investis
en 26 ans par la **Fondation Nature & Découvertes**



+ 2 800 projets financés dont **108** en 2020

[ZOOM]

TERRE D'OC, ENGAGÉ DEPUIS 1995

Depuis sa création, l'entreprise de cosmétique, de parfums d'ambiance et de thés bio, implantée en Haute Provence, s'est engagée pour le respect de l'environnement et le commerce équitable, notamment à travers le soutien aux femmes. Source d'inspiration, la filiale de Nature & Découvertes porte au plus profond l'engagement pour un commerce éthique et écologique.



NOS CLIENTS SONT FORMIDABLES !

488 188 euros collectés en 2020

auprès des clients **Fnac, Darty et Nature & Découvertes** par le biais de petits dons en caisse ou sur les sites internet.

Ces sommes ont contribué à soutenir des **dizaines de projets solidaires** portés par des associations partenaires.



CONDUIRE NOS AFFAIRES DE MANIÈRE EXEMPLAIRE



S'ENGAGER
POUR UN CHOIX
ÉCLAIRÉ
ET UNE CONSOMMATION
DURABLE

→ à travers une éthique des affaires plus consciente de ses devoirs et engagements



PRÉVENIR LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

Fnac Darty s'appuie sur des partenaires externes pour offrir à ses clients la meilleure offre de produits et de services possible. Ces relations partenariales s'accompagnent d'une grande responsabilité : garantir que les droits de chacun et les principes éthiques du Groupe sont respectés par tous.

- Un **Code de Conduite des Affaires**, mis à jour en 2020
- Une **Charte Cadeaux et Avantages** et une sensibilisation au risque de conflits d'intérêts
- Une **évaluation régulière** des risques de corruption



LANCEMENT EN 2021

d'un **mécanisme d'alerte sécurisé, accessible à tous** : <https://report.whistleb.com/fr/portal/fnacdartygroupe>



Avec la volonté permanente de renforcer et compléter les dispositifs visant à garantir le respect des engagements éthiques, Fnac Darty sensibilise ses collaborateurs, partout où le Groupe est implanté.

En 2021, afin de renforcer son dispositif d'alerte éthique et répondre aux exigences des lois Sapin 2, Devoir de Vigilance et les réglementations sur la protection des données, Fnac Darty a lancé une plateforme externalisée, accessible à tous nos collaborateurs et nos tiers.

Bruno Frésart, Directeur de l'Audit Interne



ENGAGÉS POUR

LUTTER contre la corruption et le trafic d'influence

METTRE EN PLACE un plan de vigilance

PROTÉGER les données des clients et des salariés



PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS CLIENTS ET DE NOS SALARIÉS

Fnac Darty continue de travailler activement dans tous ses métiers à l'amélioration de ses processus afin d'assurer à ses clients et ses salariés un contrôle accru sur leurs données, et toujours plus de transparence.



UNE GOUVERNANCE DÉDIÉE ET DES ACTIONS STRUCTURANTES

Une DPO et 2 chargés de protection des données ; des référents formés, dans les métiers et dans les pays

Sensibilisation des collaborateurs : les modules e-learning sur la protection des données, parmi les formations internes les plus validées

Gestionnaire cookies : adaptation au nouveau cadre réglementaire sur les techniques de traçage publicitaire

"Centre de préférence" : lancement d'un important chantier qui permettra de gérer de façon granulaire l'usage des données personnelles

Tenue d'un registre des traitements de données personnelles, et conservation des données personnelles pour des durées limitées



Dans un contexte de transformation numérique accéléré, la confiance des clients passe nécessairement par une protection renforcée de leurs données.

Fnac Darty est mobilisé au quotidien avec l'ensemble de ses équipes pour allier innovation et compétitivité au meilleur niveau de protection des données personnelles. Une culture de la protection des données fait désormais partie intégrante de Fnac Darty.

Julie Darnaud,
Déléguée à la protection des données



29 millions de visiteurs uniques cumulés en moyenne par mois sur l'ensemble des sites Fnac et Darty



Près de **10** millions de cartes de fidélité

*DPO : Data Protection Officer



METTRE EN ŒUVRE UN PLAN DE VIGILANCE

UNE GOUVERNANCE

DÉDIÉE ET DES CONTRÔLES

RENFORCÉS

Depuis 2018, le Groupe a établi un Plan de Vigilance s'appuyant sur une cartographie des risques couvrant l'ensemble de ses activités et celles de ses fournisseurs directs. Les risques identifiés font l'objet de plan d'actions et sont passés en revue deux fois par an.

En 2020, la cartographie des risques a été étendue à Nature & Découvertes et aux filiales européennes, où des référents dédiés ont été nommés.

Afin d'associer les représentants du personnel à cette démarche de vigilance, un groupe de travail ad hoc a été constitué avec des élus de chaque pays.



Les produits de marque propre ou sous-licence sont approvisionnés directement auprès des fabricants, pour une grande partie en Chine. 100 % des nouvelles usines sont auditées selon des critères de qualité, mais aussi éthiques, sociaux et environnementaux, puis sont soumises à un audit tous les deux ans. Nous menons également des audits non-annoncés : en 2020, cela représente environ 20% des audits conduits.

Hervé Hédouis,
Directeur du sourcing



LES MARQUES PROPRES

DE DARTY EN CHIFFRES :



11

marques de distributeurs et

7

marques sous licence



143 M€

d'achats en Asie et Europe, soit environ 2 % des achats totaux



AUDITS

27 points de vérification en lien avec l'éthique, la santé-sécurité, les droits humains et l'environnement

En 2020, **97 usines** auditées sur 192 usines actives

FNAC DARTY



Contact : Valeria Maio

Direction RSE Fnac Darty
9 rue des Bâteaux-Lavois
94 768 Ivry sur Seine Cedex
France