



FEUILLE DE ROUTE VERS LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Nom de l'organisation : LARAL/Chaussures Maniet

Nom du coach : Anne-Catherine Triron

Date d'adoption : 13/11/2023

Par : Comité RSE

chaussures
maniet!luxus

1. CONTEXTE – Un cadre international décliné au niveau wallon

En septembre 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté un programme mondial ambitieux qui vise à promouvoir un meilleur avenir pour tous, en ouvrant la voie à l'éradication de l'extrême pauvreté, à la lutte contre les injustices et inégalités ainsi qu'à la protection de notre planète. Cet Agenda s'articule autour des 17 Objectifs de développement durable (ODD), déclinés en 169 cibles, qui définissent et traduisent les priorités pour assurer une transition juste vers un développement durable à l'horizon 2030.

Pour concrétiser ces Objectifs au niveau local, la Wallonie a lancé un appel en vue d'accompagner diverses organisations publiques et privées dans leur démarche de transition vers un développement durable.

2. METHODE – Notre façon de procéder

Cinq demi-journées d'accompagnement avec un coach ont été mises à notre disposition afin de faire un état des lieux de nos impacts (diagnostic) et d'identifier, avec l'aide de nos parties prenantes, les actions les plus pertinentes à mener pour contribuer aux 17 ODD (plan d'action).

1ère session (07/03/2023) : nous avons été sensibilisés aux 17 ODD et à leurs différentes cibles et avons ensuite établi les liens avec notre entreprise.

2ème session (13/04/2023) : nous avons choisi les ODD les plus pertinents par rapport à nos impacts (positif et négatif) ainsi qu'à notre métier et à notre fonctionnement.

3ème session (15/06/2023) : nous avons invités et écoutés nos parties prenantes, nous leur avons présentés les enjeux retenus en interne et leur avons demandé de challenger ceux-ci pour avoir un plan d'action pertinent aussi bien en interne qu'en externe.

4ème session (05/09/2023) : classement de nos enjeux par ordre d'importance, sélection des 4 plus impactant, programmation de nos cibles et nos actions.

5ème session (24/10/2023) : sensibilisation à une bonne communication (de nos enjeux, de nos objectifs, de nos actions, de nos résultats, ...).

3. DIAGNOSTIC – Notre impact sur les 17 Objectifs de développement durable

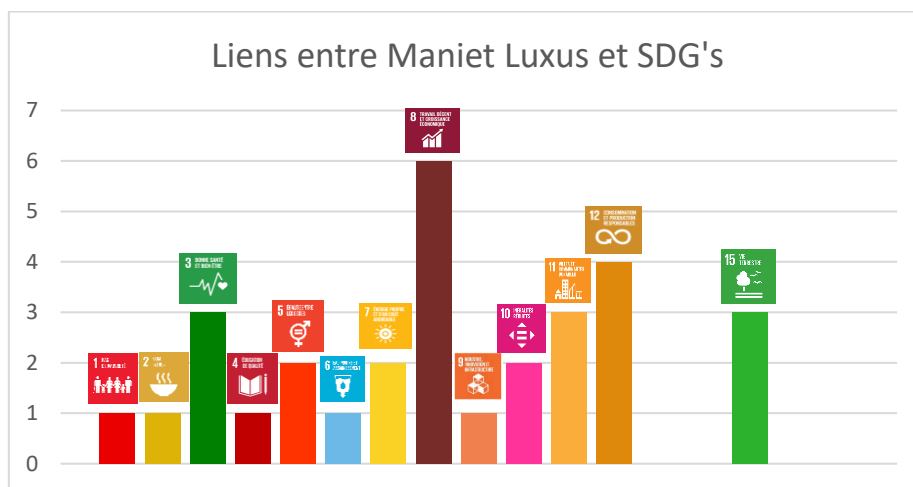
Pour renseigner l'impact, conserver uniquement en couleur les cases qui correspondent aux impacts positifs/négatifs de vos actions. Pour mettre les autres cases en blanc > sélectionnez les cases concernées > choisir une trame de fond blanche (« pot de peinture » dans le menu paragraphe ou dans le menu contextuel de mise en forme, apparaissant lorsque l'on sélectionne une case). (Instructions à effacer)

impact positif	+++																	
	++																	
impact négatif	+																	
	pas d'impact	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
impact négatif	-																	
	--																	



CONCLUSION DE L'ANALYSE :

1. Impact actuel au regard des 17 Objectifs de Développement durable



2. Enjeux stratégiques et pertinents sur lesquels agir prioritairement

Enjeux DD	Explication	ODD
Empreinte environnementale	A travers le fonctionnement de son siège social et de ses 29 magasins, Maniet Luxus a un impact négatif sur son environnement via ses consommations énergétiques.	7
Achats durables	Les marchandises représentent pour le moment le pôle le plus important de notre bilan carbone : elles viennent de loin et sont en partie fabriquées avec des composants polluants. Maniet Luxus a cependant la volonté d'acheter de manière plus durable et fait son maximum pour enclencher le changement chez ses fournisseurs, notamment en veillant à ce que les conditions de travail décentes soient respectées.	12
Déchet d'emballage	Maniet Luxus réceptionne 1 million de boîtes de chaussures par an. Le volume de déchets est considérable. Chaque boîte contient un papier, un plastique ou un tissu protégeant la chaussure. La chaussure contient des tiges en plastique ou en bois et du papier. Maniet Luxus envoi aussi des colis et emballe ceux-ci dans du carton.	
Egalité des sexes	Maniet Luxus contribue positivement à l'égalité des sexes en ne faisant pas de différence entre homme et femme d'un point de vue salarial et en permettant à chacun d'évoluer en fonction au sein de l'entreprise (200 femmes pour 71 hommes).	
Formations	Afin de rester compétitif sur le marché de l'emploi et de la vente Maniet Luxus veut former son personnel afin de le rendre plus compétent mais aussi plus impliqué.	8
Logistique et stockage	Maniet Luxus envoie et réceptionne des milliers de colis par an. Cela génère un flux logistique important qui a des conséquences diverses (pollution sonores, environnementales, risque d'accidents, ...) et le besoin d'un endroit de stockage important.	
Bien-être	Maniet Luxus a à cœur d'entretenir le bien-être de ses collaborateurs et travaille pour cela à développer un sentiment d'appartenance, un lien entre les collaborateurs, une reconnaissance, de façon à en faire naturellement de vrais ambassadeurs.	3
Mobilité	Maniet Luxus a 4 pôles de mobilité importants : le transport des matières premières, le transport des membres du personnel, transports des clients, les livraisons de marchandises et les voyages professionnels. Tout cela a un impact sur l'empreinte carbone de l'entreprise.	



Fin de vie du produit	Les chaussures en fin de vie ne sont pas souvent réparées ni recyclées. C'est un élément polluant.	
Fast fashion	Le modèle économique de Maniet Luxus et les tendances de la mode actuelle poussent à la surconsommation (promotions, marketing, ..)	
Durabilité des produits	La durabilité des projets réside essentiellement dans : 1) Une meilleure offre plus qualitative 2) Un meilleur usage ; et pour cela Maniet Luxus met beaucoup d'énergie à rééduquer les consommateurs à une consommation plus responsable et un meilleur usage de leurs achats.	12
Communication	Maniet Luxus a une énorme force de communication / d' influence (9 millions d'entrées par an dans les magasins, des millions de visites sur l'e-shop) qui n'est sans doute pas assez exploitée.	

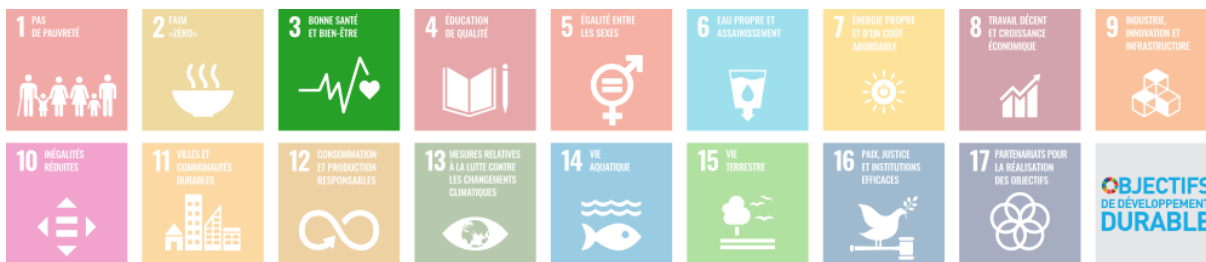
Cette première liste d'enjeux a été établie en interne lors de la 2^{ème} session. Nous avons chacun voté pour ceux qui nous semblaient les plus pertinents. Lors de la 3^{ème} session, nous les avons présentés à nos parties prenantes et leur avons demandé de voter à leur tour.

Les 4 enjeux étant ressortis comme les plus impactants sont :

- L'empreinte environnementale
- Les achats durables (que nous avons regroupé avec la durabilité des produits ; l'un étant axé sur la fabrication du produit et l'autre sur son usage)
- Le bien-être
- La formation



4. PLAN D'ACTION - Nos actions prioritaires pour renforcer notre contribution aux Objectifs de Développement durable

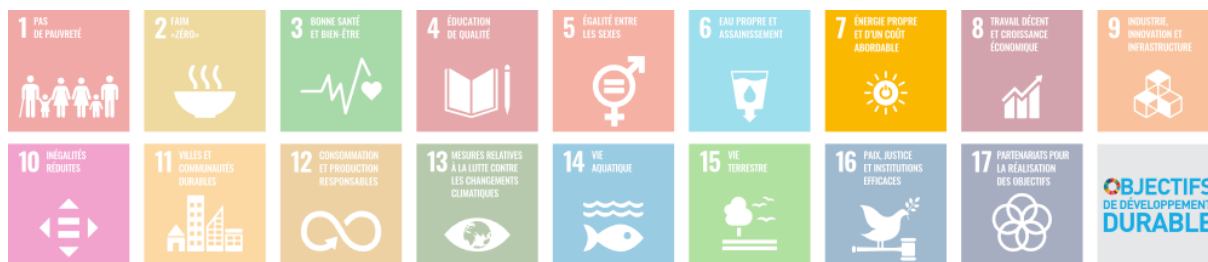


Bien-être

Maniet Luxus a à cœur d'entretenir le bien-être de ses collaborateurs et travaille pour cela à développer un sentiment d'appartenance, un lien entre les collaborateurs, une reconnaissance, de façon à en faire naturellement de vrais ambassadeurs.

Objectif	Cibles	Indicateurs	Liens avec cibles ODD	Actions
Développer le sentiment de fierté et d'appartenance au sein de notre personnel	Obtenir un taux de turnover inférieur à 30% (en magasin et au siège). Fréquence de l'analyse : tous les ans	Taux de turnover	3.4 - Promouvoir la santé mentale et le bien-être	Continuer les entretiens de sortie, analyser les résultats et mettre en place des actions dans le but d'améliorer les points négatifs qui y ressortent. Mettre en place des entretiens d'étonnement après 1 mois. Remettre en place les journées d'intégration pour les nouveaux (2 fois par an). Développer les activités d'onboarding. Journée « Vis ma vie » pour souder les équipes ventes-bureaux-logistique.
	Obtenir un taux de participation de minimum 70% à l'enquête bien-être Mensura (vs 52% en 2023) Fréquence de l'analyse : tous les 3 ans	Taux de participation à l'enquête Mensura	3.4	Communiquer sur l'importance d'un feedback, négatif comme positif. Une formation feedback va d'ailleurs être programmée pour l'entièreté du personnel.
	Obtenir un taux de participation de minimum 70% à l'enquête ENPS Fréquence de l'analyse : 2 fois par an	Taux de participations à l'enquête ENPS	3.4	Mettre en place une enquête ENPS 2 fois par an, entre les enquêtes Mensura, qui permettent d'aller plus dans les détails.
	Obtenir un taux d'absentéisme inférieur à 8% en magasins et 2,83% au siège) Fréquence de l'analyse : 1 fois par an	% du taux d'absentéisme (données brutes heures de maladies/heures de prestation)	3.4	Remettre en place l'analyse du taux d'absentéisme





Empreinte environnementale

A travers le fonctionnement de son siège social et de ses 29 magasins, Maniet Luxus a un impact négatif sur son environnement via ses consommations énergétiques.

Objectif	Cibles	Indicateurs	Liens avec cibles ODD	Actions
Diminuer l’empreinte environnementale de la société	Diminuer l’empreinte carbone de la société de 20% d’ici 2030 (vs 2022)	KG de CO2/an	7.2 - Accroître la part d’énergie renouvelable 7.3 - Multiplier par deux le taux mondial d’amélioration de l’efficacité énergétique 12.4 - Instaurer une gestion écologique de tous les déchets 12.5 - Réduire la production de déchets	Réaliser un audit énergétique de nos bâtiments Etudier des solutions d’upcycling Améliorer nos solutions de tri et de recyclage des déchets





Formation				
Afin de rester compétitif sur le marché de l'emploi et de la vente Maniet Luxus veut former son personnel afin de le rendre plus compétent, mais aussi plus impliqué.				
Objectif	Cibles	Indicateurs	Liens avec cibles ODD	Actions
Augmenter l'offre en formation pour que notre personnel se développe en compétences, sur les différents aspects de son métier mais aussi sur le tournant éco-responsable que prend la société Maniet Luxus.	D'ici fin 2026, 100% de notre personnel de vente sera familiarisé avec les notions d'éco-responsabilité et considèrera cet axe aussi dans son conseil client.	100% du personnel réalisera un résultat de minimum 80% au test post formation.	8.4 - Améliorer progressivement jusqu'en 2030 l'efficience de l'utilisation des ressources mondiales du point de vue de la consommation comme de la production et s'attacher à ce que la croissance économique n'entraîne plus la dégradation de l'environnement	Mettre en place des questionnaires pré et post-formation pour évaluer l'évolution du degré de connaissances
		« L'expertise » sera égale ou supérieure à 80% dans les résultats des enquêtes de satisfaction clients.	8.4	Développer un questionnaire de satisfaction clients pour toute visite en magasin
		Les résultats des clients mystères seront, pour la catégorie « éco-responsabilité » tous supérieurs à 80%	8.4	Continuer les clients mystères et y ajouter la catégorie « éco-responsabilité ».





Achats durables/durabilité des produits

Les marchandises représentent le pôle le plus important de notre bilan carbone : elles viennent de loin, souvent en avion, sont fabriquées avec des composants polluants, en ne respectant pas toujours les conditions de travail. Maniet Luxus a cependant la volonté d'acheter de manière plus durable et fait son maximum pour enclencher le changement chez ses fournisseurs ainsi que chez les consommateurs en les éduquant à un meilleur usage de leurs achats.

Objectif	Cibles	Indicateurs	Liens avec cibles ODD	Actions
Augmenter nos volumes de ventes en produits durables	D'ici fin 2026, 20% de nos ventes seront durables (eco-score A et B)	% d'eco-score de la chaussure	12.8 - D'ici 2030, faire en sorte que toutes les personnes, partout dans le monde, aient les informations et connaissances nécessaires au développement durable et à un style de vie en harmonie avec la nature.	Etendre notre eco-score de la chaussure à l'entièreté de nos produits Utiliser notre force de communication pour faire changer les habitudes d'achats (=éduquer les consommateurs finaux)
Augmenter la proportion de fournisseurs « durables ».	D'ici 2030, 50% de nos partenaires réguliers et stratégiques seront considérés comme des entreprises « durables ».	Charte RSE fournisseurs	12.8	Mettre en place une charte RSE fournisseurs et l'intégrer dans nos cahiers des charges d'appel d'offre.
Développer un service de réparation des chaussures	D'ici 2026, réaliser un ratio réparation de 2,5% par rapport à nos volumes de ventes annuels.	Nombre de réparations encodées	12.5 - D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation	Intégrer un service de cordonnerie chez Maniet Luxus

