



L'OCCITANE
S'ENGAGE
Responsabilité Sociale et Environnementale

.....
RAPPORT ANNUEL
RSE 2010
.....



RESPONSABILITÉ SOCIALE

& SALARIÉS PAGE 6

& HANDICAP PAGE 12

& COMMUNAUTÉ PAGE 16

ACHATS RESPONSABLES

& INGRÉDIENTS PAGE 20

L'ENVIRONNEMENT

& LA FORMULE PAGE 24

& LE PACK PAGE 28

& LA PRODUCTION PAGE 32

& LA LOGISTIQUE PAGE 36

& LES BOUTIQUES PAGE 38

RESPECT DE L'HOMME ET DE L'ENVIRONNEMENT AU COEUR DE NOS MARQUES

En créant L'OCCITANE en 1976, Olivier Baussan a donné à notre marque ses valeurs : Respect de son environnement, Authenticité et Sensorialité. Le respect et le progrès continu se sont ancrés depuis dans nos actions quotidiennes pour réaliser des produits toujours plus naturels, sensoriels et respectueux de la Nature et de l'Homme. Nous avons prolongé cet engagement par la création de la marque « Couvent des Minimes » et par l'acquisition de Melvita, marque de référence de la cosmétique biologique.

Nos actions ont construit naturellement notre Responsabilité et portent aujourd'hui le projet de L'OCCITANE pour le Développement Durable. En agissant avec sincérité, nous encourageons les actions RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et la fierté pour chacun d'y participer.

Vous découvrirez dans les pages qui suivent notre engagement RSE à travers les projets qui ont été lancés et développés par les services de L'OCCITANE, de la conception des produits à la vente en boutique en passant par l'attention que nous portons aux travailleurs handicapés, nos actions dans les achats responsables, les études d'impact, les choix de distribution dans nos réseaux de ventes.

Pour trouver les solutions, il faut toujours mesurer, évaluer, trouver des alternatives, faire des choix raisonnés et surtout agir. Nous savons aussi que la Responsabilité Sociale d'Entreprise grandira à travers les comportements de chacun et les actions dans le quotidien, c'est le sens de notre projet pour contribuer au respect de l'Homme et de la Nature.



Emmanuel OSTI,
Directeur Général
Groupe L'OCCITANE

LA GOUVERNANCE RSE

COMITÉ DE PILOTAGE RSE

QUI

- Constitué de membres de la Direction Générale
- Présidé par Emmanuel Osti, DG Groupe

QUOI

- Définit les objectifs et suit les avancées des projets RSE

DÉPARTEMENT RSE

QUI

- Un responsable de service, 3 chefs de projet : Environnement Produits, Environnement Activités, Social

QUOI

- Anime les projets RSE à l'échelle du Groupe et les programmes de sensibilisation auprès du personnel

COMMISSIONS RSE

QUI

- Représentants de l'ensemble des Métiers impliqués dans les projets RSE (environ 35 personnes)

QUOI

- 8 Commissions thématiques : Ingrédients, Eco-Pack et Fournisseurs, Locaux et Usines propres, Transport, Boutiques, Handicap, Bien-être au travail, Communauté

“

Deux conditions essentielles doivent être remplies pour garantir la cohérence, la pérennité et l'efficacité d'une politique Développement Durable ambitieuse : l'engagement de la Direction et l'implication de l'ensemble des salariés. C'est donc sur ces 2 piliers que la gouvernance de la RSE à L'OCCITANE s'est construite.

”

Katia MICHIELETTO,
Responsable Développement Durable



RESPONSABILITÉ SOCIALE & SALAIRES

“

Le premier corps social vis-à-vis de qui l'entreprise doit se montrer responsable, ce sont ses salariés. Et cette responsabilité s'illustre non seulement dans l'importance accordée au développement des ressources humaines mais aussi au soin apporté aux conditions de vie au travail.

”



Marc FIORI,
Directeur Ressources Humaines INDUSTRIEL

ACTIONS

✓ Le développement des ressources humaines

Inscrit dans la vision, le développement des ressources humaines accompagne la croissance du Groupe, tout en permettant à chacun d'exprimer son potentiel et ses aspirations professionnelles. Ainsi, en France, 100% des salariés bénéficient d'un entretien annuel d'évaluation de la performance, et en 2010, la quasi-totalité des salariés du site de Manosque ont bénéficié d'au moins une action de formation. Les dépenses relatives à la formation sur le site industriel de L'OCCITANE ont représenté en 2010 5% de la masse salariale



Bus gratuit pour les salariés, Manosque.

(pour rappel, l'obligation légale est de 0,9% de la masse salariale).

✓ De nouveaux locaux, plus confortables

En 2010, les services basés à Paris et à Genève ont déménagé. Les nouveaux bâtiments ont été choisis entre autres critères pour le meilleur confort visuel qu'ils apportent aux utilisateurs : chaque bureau est éclairé en lumière 1er jour.

De la même façon, des choix et des investissements supplémentaires ont été réalisés sur les bureaux de Paris et

Genève en particulier pour améliorer le confort acoustique et donc l'ambiance de travail : isolation phonique renforcée des cloisons et faux-plafonds, limitation de la taille des open spaces...

En 2010, un groupe de travail composé de collaborateurs des ateliers et des bureaux à Manosque a travaillé à la rénovation de la salle de pause du site, rendant ce lieu de vie com-

mune plus conviviale, plus confortable et plus propice à la détente : mur végétalisé, décoration « zen », nouveau mobilier plus confortable, espace insonorisé...

Les dépenses relatives à la formation sur Le site industriel de L'OCCITANE ont représenté en 2010 5% de la masse salariale

✓ Services de proximité

Plusieurs initiatives, lancées en 2009 et renforcées en 2010, ont été lancées, en particulier sur le site de Manosque pour permettre aux salariés de profiter de services sur leur lieu de travail, leur évitant de prendre leur voiture ou leur facilitant l'accès à ces services.

✓ Equilibre vie professionnelle/vie privée

— En Octobre 2009, un projet de longue haleine, impliquant notre Communauté et en particulier la ville de Manosque, a vu le jour : il s'agit de la crèche inter-entreprises basée à Manosque, projet porté par L'OCCITANE, gérée par la société La Maison Bleue, et dans laquelle la société est réservataire de 14 places

RESPONSABILITÉ SOCIALE & SALAIRES

sur 35, au bénéfice de ses salariés. L'année 2010 a été l'année de montée en puissance de cet établissement, apportant une aide précieuse et de la sérénité aux jeunes parents bénéficiaires de cette initiative.

— L'équilibre personnel tient pour beaucoup à la pratique d'une activité physique ou relaxante. C'est pourquoi L'OCCITANE a permis depuis 2009 et en 2010 la mise en place de cours de fitness (à Manosque), de yoga (à Paris) ou de massages ayurvédiques (à Lagorce) au sein même de l'entreprise, en mettant à disposition des locaux et en faisant venir des professionnels compétents, sur l'heure du déjeuner. L'entreprise participe aux frais d'ins-

cription à ces activités, les rendant ainsi accessibles au plus grand nombre.

— En 2010, sur le site de Manosque, une assistante sociale assure une permanence bi-mensuelle pour répondre aux questions des salariés.

✓ Sécurité et ergonomie

— Les consignes de sécurité sont affichées sur les différents bâtiments et portées à la connaissance du personnel. Une partie du personnel est formée à la première intervention en cas de sinistre, et ce sur l'ensemble des sites du groupe en France. Il est à noter que le site de Manosque dispose de 86 personnes formées Sauveteurs Secouristes du Travail, soit 11 % de l'effectif.

Afin de renforcer le respect des consignes sur le site de Manosque, qui connaît une forte croissance de ses effectifs, un film sur les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement a été réalisé et diffusé à l'ensemble des salariés fin 2010 et à chaque nouvel entrant pour des postes d'opérateurs, via les agences d'intérim partenaires. Le visionnage du film se termine par un questionnaire permettant de valider ou non l'embauche.

— En 2008 a été initié un Plan de Déplacement Entreprise (PDE), visant à réduire l'usage de la voiture individuelle pour le transport des salariés. Ce plan de déplacement, toujours en cours en 2010 repose sur 3 actions clefs :



Déjeuner "sous la tonnelle", Manosque.

1. La mise en place d'une ligne de bus gratuite
 2. Le co-voiturage
 3. La promotion des transports en commun
- (cf chapitre "L'environnement et la logistique", paragraphe "la chasse à la voiture individuelle")

Ce PDE, en dehors de son intérêt écologique, présente également l'intérêt de réduire les risques d'accidents de la route et la fatigue au volant. A ce titre, L'OCCITANE SA a signé en 2010 avec la Caisse Régionale d'Assurance Maladie une Charte Risque Routier Professionnel visant à encore développer sur les 2 années à venir des actions liées à la prévention routière.

— Un ensemble d'actions a été initié en 2009 et poursuivi en 2010 sur le site industriel de Manosque pour mettre l'ergonomie et l'amélioration des conditions de travail au cœur des préoccupations :

— Kaizen en Provence : c'est le nom de code d'un projet visant à allouer à chaque département et atelier un budget pour réaliser des actions d'amélioration des conditions de travail décidées par l'équipe elle-même. Un Comité de Pilotage

Kaizen en Provence garantit le bon avancement de ce projet inspiré par les principes d'amélioration continue.



Cours de Yoga, Paris.

RESPONSABILITÉ SOCIALE & SALAIRES

— L'intervention d'un ergonome est devenue depuis 2010 systématique dès

lors qu'un nouvel équipement ou qu'un changement d'organisation en production est envisagé.

— Les sessions de formations aux gestes et postures dispensées par l'Infirmière du travail sur le site de Manosque sont aussi l'occasion d'impliquer l'ensemble des opérateurs dans le plan d'amélioration de l'ergonomie des postes de travail.

— « Bienvenue à votre poste » : les déménagements des bureaux de Paris et Genève ont été l'occasion pour chaque salarié de se voir remettre un dépliant sur les bons gestes et la bonne installation de son poste de travail en matière d'ergonomie.



Bus gratuit, Manosque.



RESPONSABILITÉ SOCIALE & HANDICAP

“

Depuis sa création, L'OCCITANE est porteuse de valeurs fortes dont le respect et l'ouverture font partie. Le respect de ses salariés, et l'ouverture à la diversité, en particulier au handicap sont donc inscrits dans la politique Ressources Humaines de l'entreprise, politique consolidée par les actions menées par la Mission Handicap portée par le Département RSE.

”



Aurélie URICHER,
Chargée de Mission Handicap

ACTIONS

✓ Se faire connaître comme entreprise handi-accueillante

— Depuis plus de 3 ans, toutes nos offres d'emploi sont reprises sur des sites Emploi dédiés aux travailleurs handicapés. Notre politique en faveur du handicap est également clairement affichée sur notre site de recrutement www.loccitane-carrieres.com.

— Nous participons tous les ans à des forums Emploi dédiés aux personnes en situation de handicap. En 2010, nous avons participé à 4 forums, sur Paris, Nice, Mar-



Cours de langue des signes, Manosque.

seille et Lyon. Les équipes Ressources Humaines ainsi que le département RSE sont mobilisés lors de ces événements.

— Sur le site industriel de Manosque, nous avons tissé des liens forts avec les différents acteurs locaux de l’insertion professionnelle et du handicap : Cap Emploi, les agences d’intérim incluant les agences d’intérim d’insertion, les associations telles qu’Emergences PACA, les ESAT...

✓ Diagnostic handicap

— Début 2010, nous avons mené un diagnostic sur l’emploi des personnes en situation de handicap avec l’aide du cabinet Thompouss, ce qui nous a permis d’identifier les atouts de L'OCCITANE et les pistes

de travail pour encore améliorer l’intégration professionnelle de personnes en situation de handicap.

✓ Signature d’une Convention de partenariat Agefiph, sur 2 ans, en septembre 2010

— Le diagnostic Handicap a également permis d’écrire avec la Direction Générale et avec la Direction des Ressources Humaines la feuille de route sur les 2 ans à venir de la Politique Handicap du Groupe L'OCCITANE sur l’ensemble du périmètre français. Nous nous sommes engagés de façon formelle en faveur de l’emploi de personnes en situation de handicap, à travers la signature

d’une convention avec l’AGEFIPH en Septembre 2010 et pour 2 ans, sur des objectifs de moyens et des objectifs de résultats quantitatifs et qualitatifs.

— Le Groupe dispose aujourd’hui d’une Mission Handicap, gérée par une collaboratrice du département RSE, de Relais Handicap pour les différents sites en France et d’un Comité de Pilotage Handicap, qui sera en charge du suivi de la mise en œuvre des engagements pris dans la Convention avec l’Agefiph.

RESPONSABILITÉ SOCIALE & HANDICAP

✓ Partenaire de l'ARPEJEH depuis Octobre 2010

L'ARPEJEH, ou encore Accompagner la Réalisation des Projets d'Etudes de Jeunes Élèves et Étudiants Handicapés : ce nouveau partenariat nous amène à contribuer à la mise en oeuvre des projets professionnels de jeunes en situation de handicap par le biais du tutorat ou des Ateliers Découverte Métiers.

✓ Participation à la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées

— Le Groupe L'OCCITANE a participé à cet évènement national qui s'est déroulé en Novembre 2010. Plusieurs initiatives ont été lancées sur différents sites

du Groupe (Manosque, Lagorce, Paris) en vue de sensibiliser l'ensemble des salariés au handicap.

— Quelques exemples :

- des demandeurs d'emploi en situation de handicap ont pu passer une journée dans certaines boutiques et sur le site de Lagorce pour découvrir un nouveau métier, tutorés par des collaborateurs, dans le cadre de l'opération « Un jour, Un métier En Action », AGEFIPH. 15 demandeurs d'emploi ont bénéficié de cette opération.

- un quizz et une exposition sur les sites de Paris, Manosque et Lagorce ont permis de diffuser des informations sur le thème du handicap auprès du personnel. Une meilleure connaissance

du sujet est aussi un moyen de lutter contre les idées reçues, nombreuses sur le sujet du handicap.

✓ Formation à la Langue des Signes Française (LSF)

Une personne malentendante travaille en atelier de production depuis 2000 et c'est pour faciliter son intégration dans l'équipe que nous avons permis à partir de 2005 à certains de ses collègues de suivre une formation à la LSF (module de 120 h de formation par personne). Depuis, de nouveaux opérateurs en production souffrant de déficience auditive ont été embauchés, et de nouvelles actions ont été menées pour faciliter l'intégration professionnelle de ces opéra-



Cours de langue des signes, Manosque.

teurs : sensibilisation des co-équipiers à la déficience auditive, intervention d'un traducteur LSF à chaque réunion du personnel et réunion d'ateliers... En 2010, une nouvelle session de formation LSF pour 6 collaborateurs a été lancée dans la continuité de ces actions.

✓ Relations avec le milieu protégé

— L'OCCITANE compte parmi ses sous-traitants historiques 3 ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail).

— Une expérience remarquable a été menée en Logistique fin 2009, avec l'intégration d'une personne issue du milieu protégé au sein même de l'entre-

prise. Cette expérience réussie est le fait d'une étroite collaboration entre la responsable du département concerné, l'ESAT et la Médecine du Travail pour définir une situation de travail et des tâches correspondant au potentiel et aux contraintes propres à la personne concernée. Un suivi très régulier a été mis en place pour garantir la bonne continuité de la mission.

— Dans le même esprit, un poste a été construit sur la base de besoins existants, mais aussi en fonction du profil d'une personne issue du milieu protégé à Paris aux Ressources Humaines. Ce type d'expérience, particulièrement volontariste, illustre l'engagement croissant de la ligne managériale sur ce sujet.

TAUX D'EMPLOI DE PERSONNES RECONNUES TRAVAILLEURS HANDICAPES SUR LES SITES INDUSTRIELS (soit le % de personnes reconnues TH sur l'effectif à fin 2010) : **5,93%**

RESPONSABILITÉ SOCIALE & COMMUNAUTÉ

“

L'entreprise n'est que la partie d'un tout, et l'un des piliers fondamentaux du développement durable est bien le rapport responsable que l'entreprise entretient avec sa communauté. L'OCCITANE est un acteur économique et social de premier ordre pour la région Provence Alpes Côte d'Azur. Au-delà de la Méditerranée, L'OCCITANE a également créé des liens très forts avec la communauté burkinabé depuis plus de 20 ans, grâce au beurre de karité, liens qu'elle a encore renforcés avec les actions menées par sa Fondation au Burkina Faso en particulier.

”



Olivier BAUSSAN,
Fondateur de L'OCCITANE

ACTIONS

✓ L'OCCITANE et sa Fondation

Depuis 2006, et grâce à un budget de plus de 4 millions d'euros sur 5 ans, la Fondation L'OCCITANE sélectionne, finance et accompagne des projets de solidarité dans 3 champs d'actions :

— Le soutien aux déficients visuels : en France elle favorise l'intégration professionnelle des personnes déficientes visuelles et à l'étranger elle soutient des projets permettant de lutter contre la cécité évitable.



Esther N. 5 ans, Ouganda.

— **L'émancipation économique des femmes** : La Fondation prolonge les actions de co-développement menées par L'OCCITANE en soutenant des projets associatifs d'alphabétisation, de micro-crédit et de formations professionnelles pour les femmes du Burkina Faso.

— **La préservation des savoirs de la nature en Provence**

✓ **Exemples d'intervention : les projets phares de 2010**

• Renforcement des actions d'alphabétisation au Burkina Faso grâce à la signature d'un partenariat de 600 000€ sur 3 ans avec l'Association Aide et Action qui coordonne la gestion de tous les centres d'alphabétisation soutenus par la Fondation

• Lancement de bourses pour favoriser l'emploi et la formation professionnelle des personnes déficientes visuelles. La première promotion de boursiers se compose de 7 personnes, qui recevront des bourses comprises entre 1 500€ et 2 800€.

• Plus de 172 000€ récoltés par la vente en Octobre dans les boutiques L'OCCITANE d'un savon solidaire au profit de l'ONG ORBIS. Ces fonds permettront de continuer les projets menés avec l'ONG ORBIS avec pour objectif d'améliorer la santé oculaire de populations vivant dans des zones rurales isolées de pays en développement.



Chercheur

RESPONSABILITÉ SOCIALE & COMMUNAUTÉ

✓ Le mécénat local

— L'OCCITANE fait le choix de distribuer une partie de ses produits déclassés, soit environ 50 palettes de produits, à des associations caritatives.

— Nous supportons chaque année des événements régionaux qui véhiculent une image positive de la Provence et en adéquation avec nos valeurs de respect, de sensorialité et d'authenticité. Citons quelques uns de nos partenariats : le Festival de Piano de la Roque d'Anthéron, le musée ethnobotanique du Prieuré de Salagon, l'Université Européenne des Saveurs et des Senteurs basée à Forcalquier...

✓ Les projets industriels et la Communauté

A Manosque, deux grands projets industriels sont en préparation pour les 3 années à venir : la construction d'une plate-forme logistique de 12 000m² et l'extension du site industriel existant. Nous avons très tôt souhaité associer notre communauté à ces projets, dès la phase de réflexion sur la conception. En Juin 2010, s'est tenu un séminaire de 2 jours visant à associer parties prenantes internes et externes (Parc régional du Lubéron, Communauté de Communes, Médecine du travail, ...) à l'élaboration du cahier des charges fonctionnel du futur site industriel. Ce cahier des charges est la feuille de route Déve-

loppement Durable pour le futur site de Manosque, prenant en compte les attentes de notre Communauté : intégration paysagère, valorisation du territoire, développement de l'insertion professionnelle, limitation des impacts environnementaux du site...



Cours d'alphabétisation, Burkina Faso.

ACHATS RESPONSABLES & INGREDIENTS

“

L'histoire de L'OCCITANE est intimement liée aux plantes provençales et méditerranéennes mais aussi aux Hommes qui les cultivent. Nos critères de qualité et traçabilité sont rigoureux et exigeants. Nous soutenons les producteurs locaux et choisissons de préférence des productions labellisées. Nous privilégions les filières intégrées et courtes. Dès lors qu'une plante sauvage est trop exploitée, nous montons des programmes de culture encadrés. Enfin, nous collaborons avec l'ensemble des organismes régionaux au maintien de cultures en danger ou au relancement de cultures oubliées. Depuis 2008, la cellule Ingrédients & Filières Durables créée au sein du département R&D, s'emploie à consolider ces engagements.



Maud REBOUL,
Responsable cellule Ingrédients et Filières Durables

”

ACTIONS

✓ IMMORTELLE

Le programme de plantation d'immortelles biologiques instauré en 2004 en Corse porte ses fruits. Sur les 44 hectares, contractualisés avec 8 planteurs et 3 distillateurs Corse, plus de 100 tonnes de fleurs ont été récoltées en 2010.

Les cultures en place nous permettent de ne plus avoir recours à la cueillette sauvage.



Champs d'immortelle biologique en Corse.

✓ KARITE

L'OCCITANE est un acteur majeur du commerce de beurre de karité au Burkina Faso. Le beurre représente une valeur ajoutée locale pour les groupements de femmes, bien supérieure au simple achat des amandes de karité qui ne sont pas transformées.

Le partenariat avec les productrices se professionnalise. Pour la seconde année, les unions de femmes ont été auditées par l'organisme indépendant ECOCERT pour l'obtention de l'attestation équitable. Basé sur des critères sociaux, économiques et environnementaux, le label ESR (équitable, solidaire et responsable), permet à nos partenaires de valoriser une qualité de produit, une meilleure traçabilité et des

actions concrètes de développement durable. Sur plusieurs centaines de tonnes achetées en direct auprès des femmes, la quasi-totalité a été labellisée équitable.

Au-delà du partenariat avec les femmes du karité, notre souhait est de développer encore plus la valeur ajoutée locale au Burkina Faso :

- La cellule Ingrédients a encadré la production de 40 000 savons L'OCCITANE fabriqués au Burkina Faso par une petite savonnerie de femmes. Plus de 4 mois de travail pour atteindre cet objectif !

- Nous avons accueilli Caroline Ouédraogo à Manosque pour un stage de compagnonnage industriel de 8 semaines et l'avons formée à notre

savoir-faire en cosmétique et en savonnerie. Cette jeune femme a ainsi pu lancer sa gamme de produits « Cosmeline » au Burkina Faso.

✓ LAVANDE

Le relancement de la gamme Lavande a permis d'accroître considérablement les volumes d'achat de l'huile essentielle de lavande A.O.P. Haute-Provence. Cette étape montre un engagement fort de la marque à soutenir les lavandiculteurs et autres acteurs de la filière lavande qui doivent faire face aux problèmes de dépérissement. Un contrat pluriannuel est en cours de signature avec les coopératives de Sault et de Simiane la Rotonde. De plus, une aide sera versée sur plusieurs années afin

ACHATS RESPONSABLES & INGREDIENTS

de financer des projets d'expérimentation et de recherche pour faire face au dépérissement de la lavande, ingrédient emblématique de la Provence.

✓ AMANDE

Les 10 000 amandiers de la famille JAUBERT installée à Valensole permettent à la région de retrouver son savoir-faire d'antan ! Les amandes utilisées par L'OCCITANE sont toutes récoltées sur le plateau de Valensole. Elles sont ensuite pressées dans un moulin à huile traditionnel dans le Gard.

✓ OLIVE

L'OCCITANE valorise l'huile d'olive BIO A.O.P. Haute-Provence du Moulin du Luberon, géré par Olivier Chertier. Afin de s'engager dans la durée avec ce partenaire, nous avons récemment signé un contrat pluriannuel garantissant des quantités minimales d'engagement.

✓ ANGELIQUE

L'OCCITANE a sélectionné l'angélique aux propriétés hydratantes et revitalisantes.

Frédéric Nivon est producteur d'Angélique biologique dans la Drôme. Après son grand-père puis son père, Frédéric a repris l'exploitation familiale. Aujourd'hui, il fait partie des experts de cette culture. Une nouvelle histoire

commence, un nouveau partenariat se construit...

✓ HUILE DE PALME

La culture du palmier à huile a des conséquences désastreuses en Malaisie et Indonésie : déboisement intensif, destruction des habitats d'espèces animales déjà menacées, impact social sur les populations locales... Notre consommation ne représente que 0.003% de la production mondiale d'huile de palme, mais ce n'est pas pour autant que nous n'agissons pas. Depuis 2008, nous travaillons au développement et à la réhabilitation de plusieurs palmeraies villageoises déjà existantes en Afrique selon les principes du commerce équitable et de la biodynamie. En 2010,



“
L'Angélique est une plante surprenante qui ne cesse de m'émerveiller même après 12 ans de culture.”

Frédéric NIVON, producteur d'Angélique biologique

nous avons acheté plusieurs tonnes d'huile de palme biologique pour amorcer la filière et commencer le travail de reformulation de nos savons avec cette nouvelle qualité.

✓ MENTHE POIVREE

En 2010, pour le lancement de sa nouvelle gamme pour homme Verdon, L'OCCITANE a associé 3 ingrédients biologiques argousier, génépi et menthe dans des formules ultra-fraîches.

L'argousier et le génépi sont respectivement récoltés dans la Vallée du Drac et dans la région de Vars sur des parcelles biologiques.

La culture de la menthe poivrée étant complexe en biologique, elle tend à disparaître en Provence. L'OCCITANE,

de concert avec la Distillerie Bleu Provence et un cultivateur motivé soutient la mise en culture d'un hectare dans la région d'Allemagne-en-Provence.

PAS DE BIOPIRATERIE

Les brevets déposés par L'OCCITANE sont donc basés sur des avancées thérapeutiques ou cosmétiques qui sont le résultat des recherches menées par la R&D interne.

L'OCCITANE ne brevète pas des applications appuyées sur des traditions (biopiraterie), mais réalise de nouveaux tests d'efficacité et travaille sur des associations d'ingrédients pour répondre à des besoins cosmétiques. Ils ne bloquent pas l'usage d'une même plante par une autre société.

L'ENVIRONNEMENT & LA FORMULE

“

Nous cherchons à limiter l'impact sur la planète depuis le début de la conception jusqu'à la fin de vie de nos produits, et cette volonté se reflète dans un certain nombre de partis-pris en matière de formulation.

”



Jean-Louis PIERRISNARD,
Directeur Scientifique L'OCCITANE

ACTIONS

✓ Suppression des phtalates dans les parfums depuis 2005

L'industrie cosmétique n'utilise qu'un seul phtalate, le DEP (diéthylphtalate). Il a pour fonction de rendre l'alcool impropre à la boisson, conformément aux prescriptions des autorités de santé. Il a été considéré comme présentant de très faibles risques de toxicité et de strictes règles fixent la teneur maximale que peuvent contenir les parfums (eau de toilettes, eaux de parfum...) Depuis 2005 L'OCCITANE l'a retiré de ses parfums et utilise maintenant de l'alcool pur d'origine végétale.



Les Fleurs d'Angélique de nos cultures biologiques, à Lapeyrouse Mornay dans la Drôme

✓ Retrait progressif des parabènes

Les parabènes sont des conservateurs c'est-à-dire des molécules permettant de lutter contre la contamination microbologique des formules cosmétiques. Les formules en ont besoin pour être utilisées dans des conditions normales (stockage dans une salle de bain, contact quotidien avec les mains de l'utilisateur).

Une étude a mis en cause les parabènes, étude réfutée par le Comité Scientifique de l'Union Européenne. Ces conservateurs ont cependant été certifiés, jugés sans risque et autorisés à certains niveaux de concentration par les différents organismes de réglementation cosmétiques mondiaux. Certains sont également utilisés dans des médicaments et

produits alimentaires.

Chez L'OCCITANE, nous les avons toujours utilisés à faibles doses, en dessous des doses autorisées par les législations internationales. Notre principe de précaution nous pousse toutefois, lorsque cela est possible, à remplacer les parabènes par d'autres conservateurs. Ainsi, depuis 2005, nos nouveaux produits sont formulés sans parabènes. Aujourd'hui plus de 95% de nos produits sont sans parabènes.

Le BHT est un anti-oxydant chimique susceptible d'être un élément perturbateur endocrinien. Pour éviter son utilisation, tous nos produits cosmétiques exposés à l'oxydation sont développés avec de l'extrait de romarin.

✓ Utilisation des huiles végétales de préférence aux huiles minérales

Nous privilégions les huiles végétales aux huiles minérales. Ces huiles végétales sont produites à partir des graines ou des fruits et sont le résultat d'un processus biologique. Contrairement aux huiles minérales qui sont composées de chaînes hydrocarbures, dérivées du pétrole, en particulier la paraffine, qui ne peuvent être assimilées par l'épiderme et forment un film occlusif sur la peau, les huiles végétales sont en parfaite affinité avec la peau et sont des substances actives notamment grâce à leur richesse en acides gras.

L'ENVIRONNEMENT & LA FORMULE

✓ **Limitation des silicones**

Nous limitons la concentration des silicones à 5% maximum dans nos formules soins à l'exception des produits solaires. En effet, ces substances synthétiques dérivées du silicium sont peu biodégradables. Elles améliorent néanmoins l'étalement et le toucher de nos produits sur la peau.

✓ **Lancement de produits certifiés biologiques ou 100% d'origine naturelle**

Depuis 2006, L'OCCITANE propose des produits certifiés biologiques, renforçant ainsi son engagement pour le respect de l'individu et de l'environnement.

Nous avons une approche raisonnée par rapport à la cosmétique biologique.

Nous souhaitons développer cette offre en

collaboration avec Ecocert, organisme indépendant de certification, afin de renforcer notre engagement pour le respect de l'individu et de la planète. Nous le faisons en tenant compte des contraintes : disponibilité des ressources issues de l'agriculture biologique, maintien des qualités cosmétiques et sensorielles, obtention de la meilleure efficacité et tolérance. Quoi qu'il en soit, l'ensemble de notre offre satisfait toujours à une haute exigence d'efficacité et de naturalité.

Nous poursuivons nos recherches pour proposer les meilleurs produits naturels ou certifiés biologiques.

**Notre offre
contient +
de 20 produits
certifiés
biologiques**

Depuis la création de la société en 1976, nous avons choisi de ne pas tester nos formules sur les animaux dans le développement de nos produits. Dans la même logique, nous n'avons jamais utilisé de matière d'origine animale à l'exception des produits de la ruche (miel, gelée royale, propolis) et du carmin issu de la cochenille dans certains produits de maquillage. Nous avons été parmi les premiers à écrire cet engagement sur nos produits. Nous utilisons et encourageons le développement de tests alternatifs pour nous et nos fournisseurs.



Huile essentielle AOP Haute Provence.



Afin de renforcer encore plus cet engagement, L'OCCITANE a adhéré fin 2007, à l'association PETA pour la défense des droits des animaux. Elle a ainsi rejoint la liste des 600 sociétés s'engageant à ne pas tester sur les animaux ni les produits finis, ni les ingrédients les composant.



L'OCCITANE soutient l'association One Voice, qui valorise les produits non expérimentés sur animaux et n'utilisant aucun produit d'origine animale en dehors des produits de la ruche.



Pour garantir un produit cosmétique respectueux de l'environnement, le référentiel Ecocert impose :

1. L'utilisation d'ingrédients issus de ressources renouvelables et transformés par des procédés respectueux

de l'environnement. Ecocert vérifie donc :

- L'absence d'OGM, parabens, phénoxyéthanol, nanoparticules, silicone, PEG, parfums et colorants de synthèse, ingrédients provenant d'animaux (sauf produits naturellement par eux : lait, miel...).
- Le caractère biodégradable ou recyclable des emballages.

2. Un seuil minimum d'ingrédients naturels et issus de l'agriculture biologique à atteindre pour obtenir la certification.

Dans tous les cas, 95% minimum du total des ingrédients doivent être naturels ou d'origine naturelle.

L'ENVIRONNEMENT & LE PACK

“

Pour l'éco-conception, nous utilisons tous les outils modernes d'analyse et de mesure d'impacts environnementaux des emballages. Réduire, Réutiliser, Recycler sont nos mots d'ordre pour ne plus épuiser notre environnement inutilement. Nous voulons aussi informer les consommateurs sur ce qui est essentiel à leurs yeux, rendre les produits plus simples, authentiques et leur donner la poésie provençale.

”



Philippe DE BRUGIERE,
Directeur Prospective Pack,
Production Internationale et RSE

ACTIONS

✓ Charte éco-conception Pack

Afin d'assurer la cohérence des choix réalisés lors de la phase de conception des packs, L'OCCITANE dispose d'une Charte Eco-Conception Pack qui donne de façon détaillée les orientations à suivre. Cette charte décline 4 volontés :

1. Une volonté de réduire

— Les composants d'emballage non nécessaires à une bonne utilisation des produits.



Ecorecharge dans la gamme Karité

— Le poids d'emballage en proposant pour certains produits d'usage quotidien des grandes contenances proportionnellement moins consommatrices.

— Le volume de produit gaspillé en s'assurant que l'emballage permet d'utiliser la bonne dose et favorise la restitution du contenu à 95% au moins.

— L'impact sur l'environnement en utilisant uniquement les papiers et cartons issus de la filière des forêts gérées durablement (FSC), en réduisant les décors qui utilisent des process polluants ou qui émettent fortement des Composés Organiques Volatiles mais aussi en substituant les laques et vernis classiques (époxy ou polyuréthane à séchage thermique) par des vernis hydro-

solubles (verre) ou des vernis à séchage UV moins polluants.

2. Une volonté de recycler

— En choisissant de préférence les matériaux qui font l'objet d'une filière de tri public sur la collecte des déchets (PET, PP, aluminium, verre, papiers et cartons, aciers)

— En refusant pour nos emballages les matériaux qui polluent les filières de valorisation des déchets (PVC)

— En limitant les décors métalliques qui perturbent le tri et le recyclage des composants (encres métallisées, Or ou Argent à chaud, étiquettes métalliques...)

— En concevant des emballages qui permettent au consommateur de séparer les composants.

— En donnant sur notre site internet des conseils pratiques de tri aux consommateurs.

3. Une volonté de réutiliser

— En favorisant pour nos emballages ou nos calages des matériaux qui sont déjà recyclés (PET 100% PCR pour nos shampoings Aromachologie, chute de bois de la forêt landaise pour les packs savons karité, cartons recyclés pour nos calages...)

— En développant des écorecharges.

4. Une volonté de contrôler

— L'engagement écologique de nos fournisseurs selon leur certification (ISO 14001, filière bois PEFC/FSC, encres végétales...), ou selon leur politique RSE.

— L'éco-conception de nos produits par

L'ENVIRONNEMENT & LE PACK

la mise en place d'une fiche d'évaluation interne appelée Grille Eco conception. Cette grille a pour but d'identifier les composants les moins écologiques de nos produits. Des indices sur la recyclabilité des matériaux, la triabilité des packs, les procédés de fabrication des matériaux, permettent d'attribuer une note d'éco-conception à chaque nouveau produit. Cette note rentre dans la présentation de l'avant-projet à la Direction avant le lancement du projet.

L'objectif est de réduire le poids des composants les moins respectueux dans les packs finaux.

— Le rapport du poids de l'emballage rapporté au volume de son contenu par l'utilisation du WCR issu des critères d'évaluation de l'écolabel™ (weight/content

ratio). Le WCR est calculé sur tous les produits en cours de validation.

— L'impact global de nos produits sur la planète par la mise en place d'Analyses de Cycle de Vie (ACV).

✓ Un Chef de projet RSE dédié à l'éco-conception

En 2010, l'équipe RSE s'est agrandie, avec l'embauche d'un chef de projet dédié à la mesure et à l'animation des actions visant la réduction des impacts environnementaux liés aux produits, et en particulier aux packs.

Grâce à l'acquisition d'un logiciel permettant la réalisation des ACV, cette personne fournit aux départements en charge du développement Pack une aide à la décision quant au réel impact envi-

ronnemental des options retenues.

✓ Formation à l'éco-conception Pack

C'est en 2010 que l'ensemble des équipes concernées par le développement Pack (Marketing, Développement Pack, Achats, Graphisme) a suivi une formation animée par le département RSE sur l'éco conception des packs.

Les objectifs de cette formation étaient :

— Rappeler les enjeux environnementaux auxquels l'éco-conception apporte une réponse

— Rappeler les notions d'éco-conception : matériaux utilisés, triabilité, recyclabilité, ré-utilisation...

— Partager sur les outils Eco-Conception propres à L'OCCITANE, dont la Charte

— Partager sur des exemples réussis de packs éco-conçus et sur les difficultés rencontrées dans les gammes existantes.
— S'engager sur des objectifs partagés et concrets d'amélioration des gammes sur l'axe éco-conception. 45 personnes ont suivi cette formation en 2010.

✓ **Des gammes pionnières en matière d'éco-conception Pack : Aromachologie et Verdon**

Certaines gammes ont été choisies pour ouvrir la voie aux autres en matière d'éco-conception pack, avec des choix très audacieux. C'est le cas par exemple de la gamme pour homme Verdon, lancée en 2010 : l'usage du PET 100% recyclé pour son pack mono-matériau est

une première à L'OCCITANE et reste tout-à-fait exceptionnel dans le domaine de la cosmétique. Le développement d'écorecharges pour les shampoings et après-shampoings de la gamme Aromachologie a été le début d'une série de développements d'écorecharges dans plusieurs gammes. En 2010, 30% des références dans la gamme Soins Cheveux Aromachologie et 75% des références dans la gamme Savon Liquide Karité.



L'ENVIRONNEMENT & LA PRODUCTION

“

L'OCCITANE commercialise des produits cosmétiques qu'elle fabrique dans ses propres usines de production basée à Manosque et Lagorce, dans les Alpes de Haute Provence et en Ardèche. Limiter les impacts environnementaux des sites de production est l'un des axes majeurs de notre politique environnementale, avec 4 objectifs :

- Réduire nos consommations d'énergie
- Réduire nos consommations d'eau
- Améliorer la qualité de nos effluents, à commencer par les eaux usées
- Réduire la quantité de déchets produite tout en augmentant la part de déchets recyclés.

”



Jean-François GONIDEC,
Manufacturing Deputy Managing Director

ACTIONS

✓ Chasse au "gaspi" d'énergie

Depuis maintenant plus de 2 ans, L'OCCITANE a développé sur son site de production de Manosque un certain nombre de mesures visant à réduire ses consommations d'énergie : détecteurs de présence et éclairage basse consommation dans les lieux communs, sensibilisation du personnel aux consignes d'économies d'énergie, repérage systématique des fuites d'air comprimé et plan d'actions correctives associé...

En 2010, pour affiner nos indicateurs de consommation d'énergie sur le site de Manosque et mieux cibler nos actions,



Visite d'un centre de tri par les salariés de Lagorce

des compteurs ont été placés en particulier sur de nombreux points de la partie Process, très prochainement reliés à un système de GTC (Gestion Technique Centralisée) pour une meilleure exploitation des données.

✓ Eau, sujet sensible

Du fait de la très forte croissance des volumes produits par le site de Manosque, ce dernier a connu plusieurs agrandissements qui l'amènent à être aujourd'hui Installation Classée pour l'Environnement (ICPE). Le traitement des eaux usées est apparu en 2009 comme le sujet sur lequel L'OCCITANE devait concentrer ses efforts pour répondre aux exigences réglementaires en matière d'Environnement. C'est ainsi qu'un programme sur

plusieurs années a été lancé en 2010 pour maîtriser nos effluents en termes de qualité et quantité : dans ce but, des travaux de réaménagement et d'équipement de nos réseaux sont en cours de réalisation. Cette étape est nécessaire pour entamer en 2011 l'étude sur le prétraitement de nos eaux usées.

✓ Déchets

Depuis 2002, les efforts pour développer le tri sélectif des déchets du site de production n'ont cessé de se renforcer, pour atteindre à fin 2010 un pourcentage de 60% des tonnages déchets recyclés. Un des chantiers phares menés en 2010 pour réduire la quantité de déchets produite a été la réduction de la quantité de palettes jetées. Ce projet a été mené

conjointement par le Service Environnement et le service Achats pour rendre possible la réutilisation des palettes Fournisseurs pour l'expédition de nos produits finis. Résultat : les déchets de palettes rapportés au tonnage fabriqué ont diminué d'environ 30 %.

Concrètement, le tri à Manosque, c'est :
— 10 filières de tri
— Une équipe de 2 personnes dédiées non seulement à la gestion du flux sortant des Déchets mais aussi d'être garante du respect des consignes de tri par le personnel en production,
— Des équipements pour favoriser le tri sélectif partout et pour tous : en salle de pause, dans les bureaux autant qu'en production

L'ENVIRONNEMENT & LA PRODUCTION

— 1021 tonnes de déchets triés sur les 1707 tonnes de déchets produits sur le site (soit 60%)

Quand le tri n'est pas possible, nous privilégions la valorisation énergétique des déchets par incinération, les déchets servant ainsi de combustible pour la production d'électricité. C'est ainsi que 90% de nos déchets en 2010 ont été valorisés, les 10% restant étant destinés à l'enfouissement. Notre objectif est de tendre vers la suppression des déchets enfouis.

**60% des
déchets de
l'usine sont
recyclés**

✓ Tous ensemble !

Les initiatives sont nombreuses pour associer les salariés aux efforts faits sur le site de production pour réduire nos impacts environnementaux :

— Afin d'ancrer le respect des consignes

Eco-Energie, un audit est réalisé chaque mois dans l'ensemble des bureaux en dehors des heures de travail pour repérer et signaler les manquements à ces consignes. Cette démarche, à vocation pédagogique,

est menée non pas dans une logique répressive, mais comme un challenge inter-services permettant l'émulation et la valorisation des équipes les plus écoresponsables. Et ça marche! Le nombre

d'anomalies relevées lors de ces audits a diminué de moitié en un an !

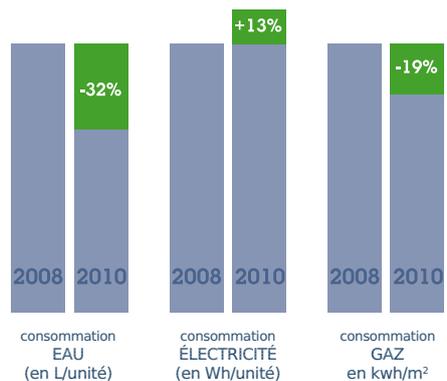
— Chaque nouvel entrant (en dehors du personnel en atelier) se voit remettre une tasse en plastique recyclé pour l'utiliser en pause à la place des gobelets jetables : le passage au département RSE pour recevoir son cadeau, prévu dans son parcours d'intégration est l'occasion pour la personne d'être informée des éco-gestes recommandés à L'OCCITANE et des consignes associées (tri sélectif, co-voiturage, économies d'énergie..)

— L'ensemble des supports de communication interne existant sur les sites en France sont mis en œuvre pour communiquer régulièrement à l'ensemble du personnel sur l'avancement des projets RSE et pour favoriser l'implication du

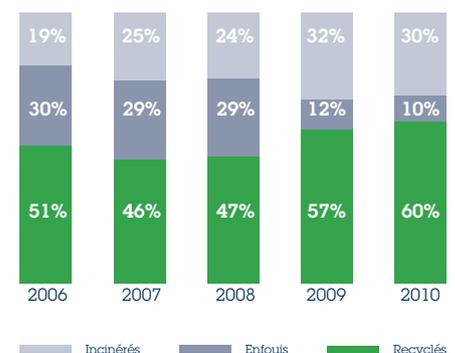


L'usine de Manosque

personnel : mails, affichage, écrans TV internes, journal interne, réunions du personnel... En 2010, une page intranet dédiée à la RSE a été créée dans ce sens. — En Avril 2010, s'est déroulée la Semaine du Développement Durable sur l'ensemble des sites en France (Manosque, Paris, Lagorce), visant à sensibiliser l'ensemble du personnel autour de nombreux événements : projections de films, expositions et intervenants extérieurs sur le thème de l'Empreinte Carbone ou des Déchets, visites d'un centre de tri ou de la Chaufferie Bois de Manosque...



Indicateurs consommation sur le site industriel de Manosque



Répartition par mode de traitement, des quantités de déchets produits par an

L'ENVIRONNEMENT & LA LOGISTIQUE

“

Préoccupés par l'impact des émissions de gaz à effet de serre sur les changements climatiques, nous avons dès 2008 voulu savoir quel impact la logistique aval pouvait avoir sur ce phénomène et comment réduire cet impact. Pourquoi la logistique aval ? Car avec 85% de notre activité commerciale réalisée en dehors de la France, et avec des outils de production concentrés en France, nous avons pensé que cette activité de transport méritait que l'on étudie dans le détail son impact environnemental.



Jacques PELLISSIER,
Directeur Logistique

ACTIONS

Le Bilan Carbone réalisé sur les activités logistiques Aval pour l'année 2008 avait révélé que l'ensemble des flux aval de L'OCCITANE rejetait plus de 18000 T équivalent CO2, et nous avait permis de mettre en avant les axes sur lesquels il nous fallait nous améliorer : la réduction du transport aérien, le mix transport, le taux de remplissage des contenants logistiques. Un plan d'actions de réduction Carbone lié à la Logistique Aval s'est donc mis en place dès 2009 et a continué d'être mené sur 2010.

”



✓ Objectif = optimiser le taux de remplissage

Une étude a été mandatée auprès d'un cabinet extérieur pour travailler au renouvellement de notre gamme de cartons d'emballage secondaire en vue d'un meilleur taux de remplissage de nos cartons et d'une meilleure résistance au gerbage. Cette étude a abouti fin 2010 : la mise en oeuvre de ces nouveaux contenants logistiques nécessitera de revoir l'ensemble de nos plans de palettisation en 2011.

✓ La chasse à la voiture individuelle

À Manosque, la Zone Industrielle Saint Maurice dans laquelle le plus gros site de L'OCCITANE est implanté, est accessible

exclusivement par route, en voiture individuelle ou en bus. Après avoir étudié les possibilités de développer des lignes de bus avec les autorités compétentes (Ville et Conseil Régional), L'OCCITANE a finalement fait le choix fin 2009 de financer un bus permettant aux salariés travaillant en équipe 3*8 et domiciliés sur le trajet Forcalquier/Usine de venir travailler sans prendre leur voiture personnelle et sans frais. Cette initiative perdure en 2010 et a permis la suppression de 60 véhicules individuels sur la route, soit 68 T de CO2 économisés sur l'année.

En parallèle, l'équipe RSE a continué à animer sur le site de Manosque le développement du co-voiturage : ce sont 100 personnes en 2010 qui se sont déclarées co-voiturants en 2010, permettant ainsi

de limiter de 72 T CO2 les émissions de CO2 liées au transport du personnel.

✓ Limiter les déplacements professionnels

Des investissements importants en matériel et en formation des collaborateurs ont été réalisés pour développer la visio-conférence et le travail collaboratif à distance : tous les collaborateurs ont aujourd'hui accès à ces nouveaux services via leurs postes individuels ou en disposant de salles de réunions équipées de visio-conférence. Ces nouvelles pratiques permettent de réduire drastiquement le nombre de déplacements professionnels et donc leur impact environnemental.

L'ENVIRONNEMENT & LES BOUTIQUES

“

Afin de limiter l'impact environnemental lié à nos activités de distribution, l'environnement est pris en compte dès la conception et l'aménagement de nos points de vente, en particulier concernant la maîtrise de nos consommations énergétiques. Lors de l'exploitation du point de vente, la gestion des déchets et la « chasse au gaspi d'énergie » sont les principaux enjeux environnementaux.

”



Emmanuel de COURCEL,
Directeur Général Europe

ACTIONS

✓ Eco conception Boutiques

- Utilisation de matériaux respectueux de l'environnement : Le service Concept, en charge de la conception des boutiques veille à ce que les matériaux utilisés soient respectueux de l'environnement, tels que des peintures écologiques, de la chaux minérale, ou du bois FSC ou PEFC qui certifie que ce bois est issu de forêts gérées durablement.
- Eclairage peu énergivore : nous veillons à réduire nos consommations d'énergies. Nos boutiques ne sont plus éclairées exclusivement avec des spots halogènes, mais



Nouveau concept boutique Serre.

avec de lampes à iodure et des leds. Les meubles dans le nouveau concept Boutiques sont aussi éclairés par des LED ou lampes fluo compact permettant une économie potentielle de 40% sur la consommation éclairage.

✓ Eco fonctionnement

— **Enquête interne sur les pratiques de tri en boutique** : En septembre 2010 une enquête interne auprès de notre réseau français de boutiques en propre a été réalisée, afin d'analyser les types de déchets, les quantités moyennes, et les dispositifs de collecte existants. Sur la base des résultats de cette enquête, un programme de fiabilisation de la collecte sélective sur l'ensemble des boutiques en France va être lancé en 2011.

— **Mise en place de poubelles de tri sélectif intégrées au Concept** : toutes les boutiques de la région t1parisienne, soit 16 boutiques, pratiquent le tri sélectif des déchets grâce à une collecte sélective organisée. Depuis septembre 2010, quatre boutiques parisiennes sont pilotes dans l'aménagement d'une poubelle de tri sélectif sur la surface de vente, visible par le consommateur. Cette opération vise non seulement à faciliter le tri des déchets de la boutique mais aussi à sensibiliser le consommateur aux bons gestes de tri. Cet aménagement est donc couplé à une offre promotionnelle « 3 emballages vides ramenés donnent droit à 10% de remise sur le prochain achat ». Les boutiques dans

Les enseignes lumineuses sont éteintes de 22h à 7h.

lesquelles sont installées ces poubelles bénéficient d'une collecte des déchets fiabilisée. Si ce test est concluant, la poubelle de tri sera intégrée au nouveau Concept Boutique en 2011.

— **Chasse au gaspi énergétique** : des consignes sont diffusées aux Responsables de Boutiques quant à la bonne utilisation des systèmes de climatisation, pour éviter toute sur-consommation inutile. Toujours dans un souci d'économie d'énergies et pour éviter la pollution lumineuse, toutes les enseignes lumineuses des magasins en propre en France sont éteintes de 22h à 7h du matin.

loccitane.com